servicenow

Yokohama Now Platform Administration

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

Sommaire

Administrer la Now Platform 4
Commencez 9
Fonctionnement de la Now Platform 11
Configuration système de base 15
Admin Center 446
Administration des applications 479
Gestion multi-instances 528
Gestion des abonnements 532
Administration de Now Support 571
Configurer les fonctionnalités principales 572
Administration utilisateurs 576
Tables et données 691
Clone système 898
Formulaires, champs et listes 931
Administration des recherches 1264
Configuration de l'heure 1979
Administration des devises 2070
Traduction et localisation 2106
Intégrations 2266
Notifications 2301
Événements système 2628
Gestion des états 2648
Mesures 2653
Maintenir et surveiller 2657
Instance Scan 2658
Surveiller les événements système et les tableaux de bord de travaux planifiés 2692
Performance de la plateforme 2700
Diagnostics du système 2771
Mise à niveau 2778
Centre de mise à niveau 2779
Gestion des mises à niveau 2846
Ressources supplémentaires pour les produits et solutions Now Platform 2925

Traduction automatique

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

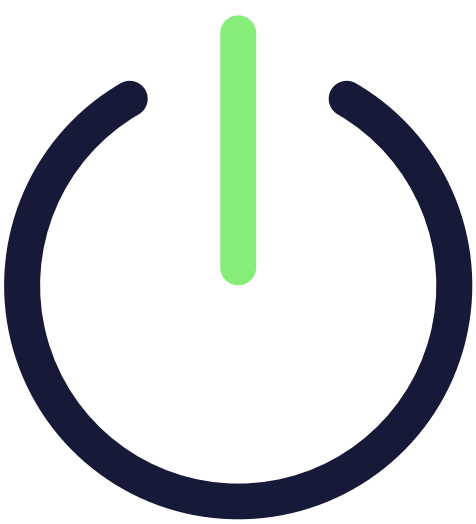
Administrer la Now Platform

En tant qu'administrateur de plateforme, toute la puissance de la Now Platform est entre vos mains. La Now Platform est une plateforme applicative en tant que service qui automatise les processus business dans l'ensemble de l'entreprise.

Premiers pas

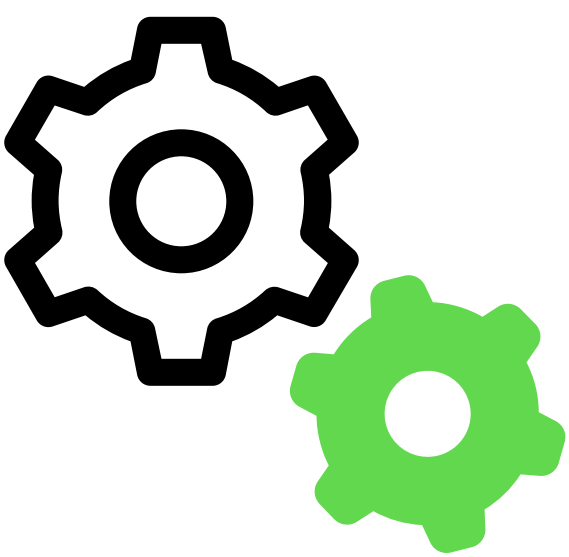
Choisissez l'une des vignettes suivantes pour commencer.

Commencer ici pour en savoir plus sur la Now Platform



Découvrez comment ils Now Platform fonctionnent.

Configurer les principales fonctionnalités de la Now Platform



Configurez les paramètres qui affectent le comportement global Now Platform et le comportement des Now Platform applications.

Traduction automatique

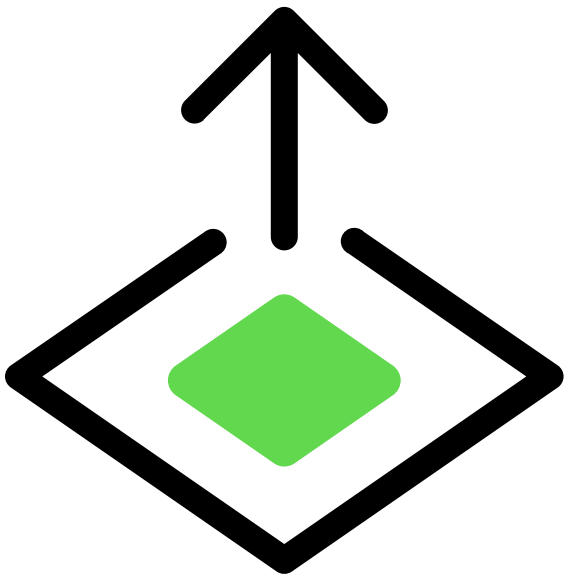
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Gérer et surveiller la Now Platform



Identifiez les problèmes d'intégrité et les paramètres que vous devez modifier. Optimisez les Now Platform performances à l'aide de la surveillance et des diagnostics des performances.

Mettre à niveau vers la dernière version



Planifiez et gérez les mises à niveau de la Now Platform à l'aide du Centre de mise à niveau. Surveillez la progression de la mise à niveau et affichez un résumé des résultats de la mise à niveau avec Moniteur de mise à niveau.

Ressources supplémentaires



Faites passer votre expérience administrateur de plateforme au niveau supérieur

Commencer ici pour en savoir plus sur la Now Platform

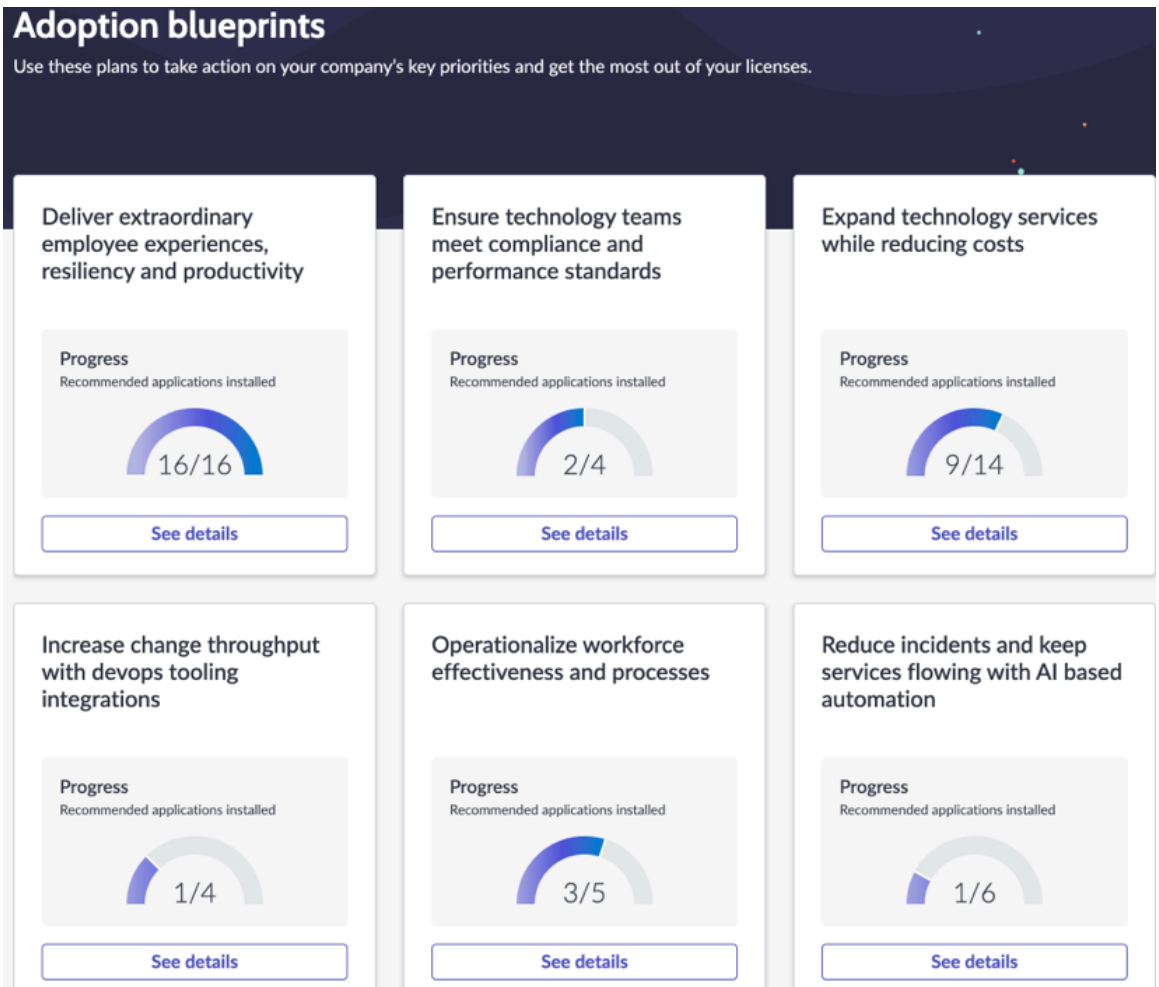
Découvrez la Now Platform et les principales applications suivantes :

Traduction automatique

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

Admin Center

Ce concentrateur central permet aux propriétaires et administrateurs de la plateforme d'accéder aux options de la plateforme, de détecter de nouvelles applications et d'obtenir des informations judicieuses et exploitables. Commencez par les Adoption Blueprints, qui vous indiquent les modules d'extension à installer pour atteindre les objectifs business.

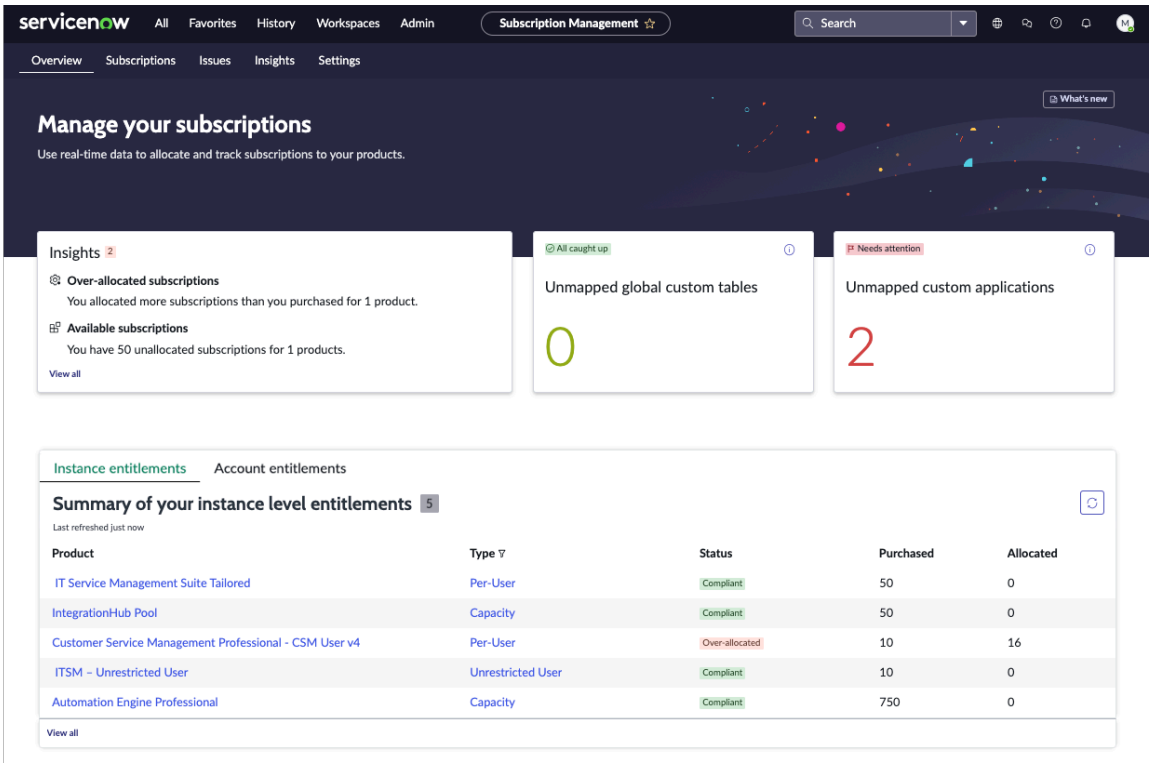


Gestion des abonnements

Une expérience de gestion centralisée pour vous aider à comprendre vos abonnements et vos droits.

Traduction automatique

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



Configurer les principales fonctionnalités de la Now Platform

Découvrez les principales fonctionnalités ayant une incidence sur le comportement global de la Now Platform et sur le comportement de certaines applications de la Now Platform.

Administration utilisateurs

Configurez les utilisateurs, les groupes et les rôles pour fournir l'accès aux applications et aux paramètres de la Now Platform.

Tables et données de la Now Platform

Découvrez comment utiliser les enregistrements de la Now Platform dans l'environnement classique.

Administration des recherches

Configurez les moteurs de recherche et les interfaces de la Now Platform. Sélectionnez la Recherche IA pour une expérience de recherche à la portée de tous ou utilisez le moteur de recherche de texte Zing hérité. Utilisez la Recherche contextuelle pour permettre aux agents de service de consulter les résultats pertinents en fonction du contexte de requête d'un enregistrement d'incident ou de problème et de l'intention de l'utilisateur.

Configuration de l'heure et de la devise

Configurez les champs de date et d'heure et les fuseaux horaires de vos utilisateurs, ainsi que les calendriers.

Traduction et localisation

Fournissez un service dans le monde entier grâce aux fonctions de traduction et de localisation dans les régions spécifiées.

Intégrations

Découvrez comment intégrer des applications tierces à la Now Platform.

Notifications

Utilisez la fonction Notifications pour gérer les e-mails système, créer des notifications système et configurer la façon dont votre système répond aux e-mails entrants.

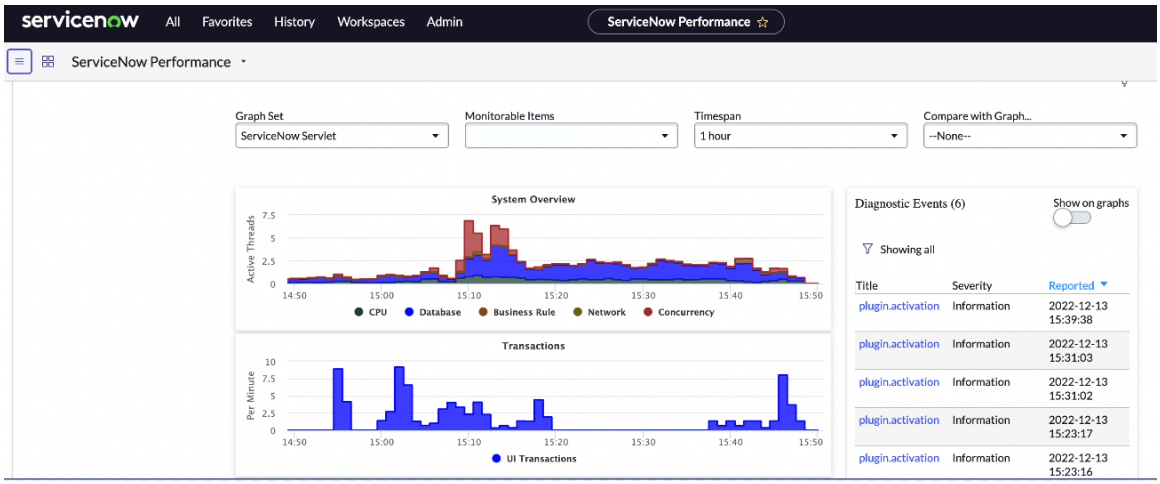
Traduction automatique

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

Service Level Management

Configurez l'application Gestion des niveaux de service (SLM) pour collecter vos besoins de service, surveiller vos SLA et générer des rapports sur la conformité de vos SLA.

Gérer et surveiller la Now Platform



Instance Scan

Identifiez les problèmes d'intégrité et les erreurs de configuration de la Now Platform.

Events

Surveillez les événements système et déterminez le système devant les traiter.

Performances de la plateforme

Optimisez le système grâce à la surveillance des performances et aux diagnostics.

Planifier et gérer la mise à niveau de la Now Platform



Centre de mise à niveau et Moniteur de mise à niveau

Planifiez et gérez les mises à niveau de la Now Platform à l'aide du Centre de mise à niveau. Utilisez le Moniteur de mise à niveau pour suivre l'avancement de votre mise à niveau. Une fois la mise à niveau terminée, vous pouvez afficher un résumé des résultats.

Applications et fonctionnalités

- Configuration principale
- Admin Center
- Subscription Management
- Administration utilisateurs
- Table Administration
- Gestion des données
- Administration des champs

Traduction automatique

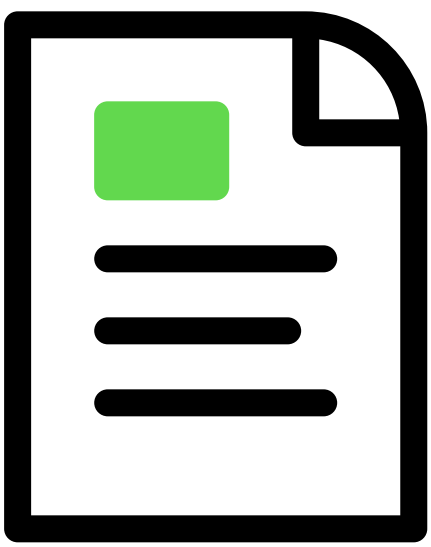
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Administration des formulaires
- Administration des listes
- Administration des recherches
- Administration des devises
- Configuration de l'heure
- Dynamic Translation
- Localisation de système
- State Management
- Intégration à des applications tierces et des sources de données
- Events
- Metrics
- Performances de la plateforme
- Mettre à niveau la Now Platform

Démarrer le Now Platform

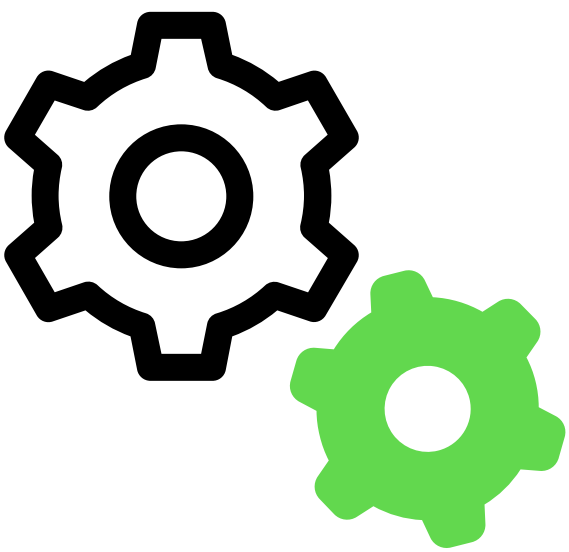
Now Platform est la plateforme exclusive ServiceNow . Elle offre une gamme d'options pour améliorer et automatiser vos processus business.

Now Platform Fonctionnement



Le Now Platform est le fondement de ServiceNow. Il permet aux données de circuler de manière transparente entre les applications et les systèmes existants.

Configuration système de base



Personnalisez l'interface utilisateur et les formulaires, créez une expérience mobile et ajustez d'autres paramètres dans les applications dans le Now Platform.

Traduction automatique

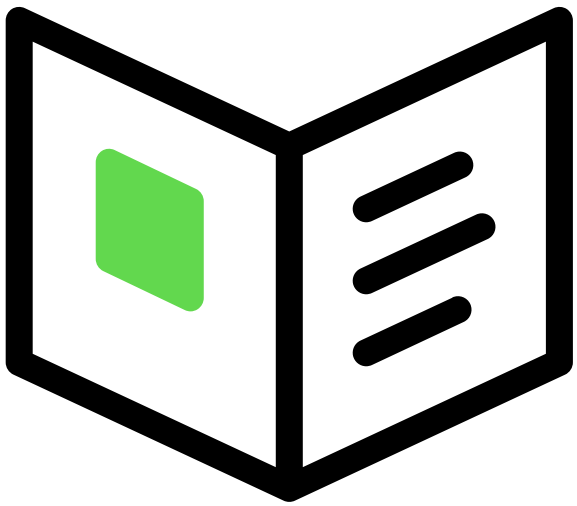
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Admin Center



Admin Center fournit un concentrateur central pour vous permettre d'accéder aux options de la plateforme, de découvrir de nouvelles applications et d'obtenir des informations intelligentes et exploitables.

Gestion des abonnements



Avec l'application ServiceNow® Gestion des abonnements, vous pouvez gérer la façon dont vos ServiceNow abonnements sont utilisés sur vos instances.

Now Platform Fonctionnement

Découvrez comment le peut Now Platform fournir les solutions dont vous avez besoin pour améliorer votre entreprise et gérer efficacement les risques. L'automatisation puissante, l'IA et l'analyse intégrée optimisent vos processus de flux de travail, avec une grande variété de ressources conçues pour vous aider à répondre rapidement et facilement aux changements de l'entreprise.

Configuration système de base

Modifiez votre interface utilisateur en fonction de vos opérations business, avec divers paramètres de configuration de base à votre disposition. Utilisez l'administration des formulaires pour personnaliser l'apparence des formulaires et des listes. Fournissez une interface utilisateur personnalisée via la configuration de l'interface utilisateur et améliorez l'expérience de navigation et de recherche pour les utilisateurs avec la navigation et l'interface utilisateur. Améliorez votre instance et vos applications avec les paramètres de localisation et d'heure, et restez en déplacement grâce à la prise en charge des appareils mobiles. Une large gamme de plugins élargit encore plus la plateforme, chacun pouvant être personnalisé selon vos besoins.

Admin Center

Découvrez les aptitudes des applications disponibles et comment les implémenter pour atteindre votre objectif commercial. Vos administrateurs seront en mesure de commencer rapidement à configurer des applications, à charger les données initiales et à établir des rôles, des groupes et des utilisateurs. Le centre d'administration permet à votre équipe de personnaliser les interfaces utilisateur, de mettre à jour les configurations des versions, des

Traduction automatique

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

applications et des modules, de gérer l'accès des utilisateurs, de surveiller les performances du système et les politiques d'interface utilisateur, et bien plus encore.

Gestion des abonnements

Gérez vos ServiceNow abonnements et la façon dont ils sont utilisés sur vos instances avec Gestion des abonnements. Cette application vous aide à allouer et à surveiller les abonnements, ainsi qu'à afficher les abonnements actuels dans votre instance. La gestion active des abonnements basés sur l'utilisateur et la surveillance des abonnements de capacité vous permettent de suivre l'utilisation et d'ajuster efficacement l'allocation. Activée par défaut, cette application de gestion vous permet de planifier les renouvellements d'abonnement sans frais supplémentaires.

Fonctionnement de la Now Platform

ServiceNow® offre une plateforme flexible et sécurisée avec un vaste ensemble d'options, le tout suivant un modèle de données unique. Commencez ici pour en savoir plus sur la plateforme.

https://player.vimeo.com/video/980759261?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Regardez la vidéo ci-dessus pour une introduction à l'architecture Now Platform .

Vue d'ensemble des applications mobiles ServiceNow

Regardez la vidéo ci-dessus pour une introduction au Application Now Mobile.

Vue d'ensemble

Il s'agit Now Platform d'une entreprise de solutions cloud hautement polyvalente et évolutive pour l'informatique, les opérations et la gestion d'entreprise, ainsi que pour l'automatisation des processus.

« La source unique de vérité » dans votre entreprise est constituée de vos données et ServiceNow conserve toutes vos données sur une plateforme unique et sécurisée, en utilisant un modèle de données unique pour toutes les opérations. Les applications d'entreprise sont fournies via ce système, s'intégrant de manière transparente entre elles et avec des services externes. Cela Now Platform vous aide à répondre aux besoins de votre entreprise, en augmentant l'efficacité et la productivité de l'utilisateur individuel à l'ensemble de votre entreprise, ce qui vous permet d'économiser du temps et de l'argent.

Architecture

Il Now Platform offre une personnalisation facile, des rapports et une surveillance en direct, ainsi qu'une forte confidentialité des données pour économiser de l'argent et augmenter la productivité de votre entreprise. Les services sont Now Platform fournis sur une base multi-instances, au lieu d'exécuter une instance avec plusieurs utilisateurs. Les administrateurs peuvent séparer leurs données entre les entités d'entreprise dans une architecture multi-instances, offrant différentes expériences par instance, tandis qu'elles restent toutes gérées de manière centralisée via la plateforme. Une personnalisation approfondie est disponible dans toutes vos instances, avec une installation facile des logiciels, l'importation de données et la création de workflows, de processus, d'applications ou d'interfaces utilisateur.

Traduction automatique

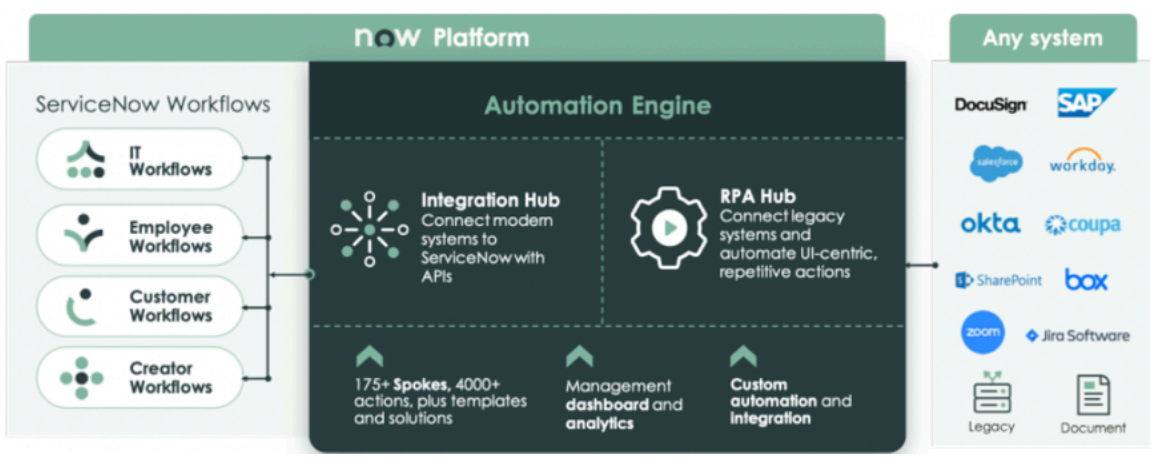
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Administration

Le centre d'administration Now Platform offre aux administrateurs d'entreprise une gestion facile des abonnements, un catalogue de services complet pour les services et les produits, et un contrôle total sur l'optimisation des processus de workflow. La localisation est disponible dans plus d'une douzaine de langues et de devises. Les services de traduction internes et tiers gèrent les communications, la messagerie instantanée Agent virtuel, la traduction des entrées de l'utilisateur, etc. Les outils d'analyse fournissent des commentaires détaillés sur l'activité des utilisateurs, la sécurité et d'autres aspects importants de votre entreprise numérique.

Intégration

Cela permet d'activer Workflow Data Fabric les connexions entre les instances et les services externes sur le Now Platform. Des intégrations de données unidirectionnelles et bidirectionnelles sont disponibles, ainsi qu'une connexion par e-mail et diverses autres méthodes et technologies, le tout via le système de Serveur MID la plateforme. La connexion et l'automatisation se font en un seul endroit, avec une réplication complète des instances et des données, l'importation et l'exportation, ainsi que des processus prédéfinis pour traiter diverses tâches et services tiers.



Outils

ServiceNow dispose d'une série complète d'options disponibles pour les Now Platform abonnés. Des outils et des modèles prêts à l'emploi signifient tous une configuration facile et rapide de votre instance dès le départ, ainsi qu'une création rapide d'interfaces et d'applications.

App Engine Studio

Accélérez et mettez à l'échelle le développement low-code pour votre instance.

Flow Designer

Recréez des processus en tant que workflows digitaux.

UI Builder

Créez des interfaces utilisateur et améliorez l'expérience utilisateur.

Concentrateur d'intégration

Intégrez nativement ServiceNow à n'importe quel service ou produit externe.

Intelligence prédictive

Automatisez intelligemment les workflows.

Agent virtuel

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

Traduction automatique

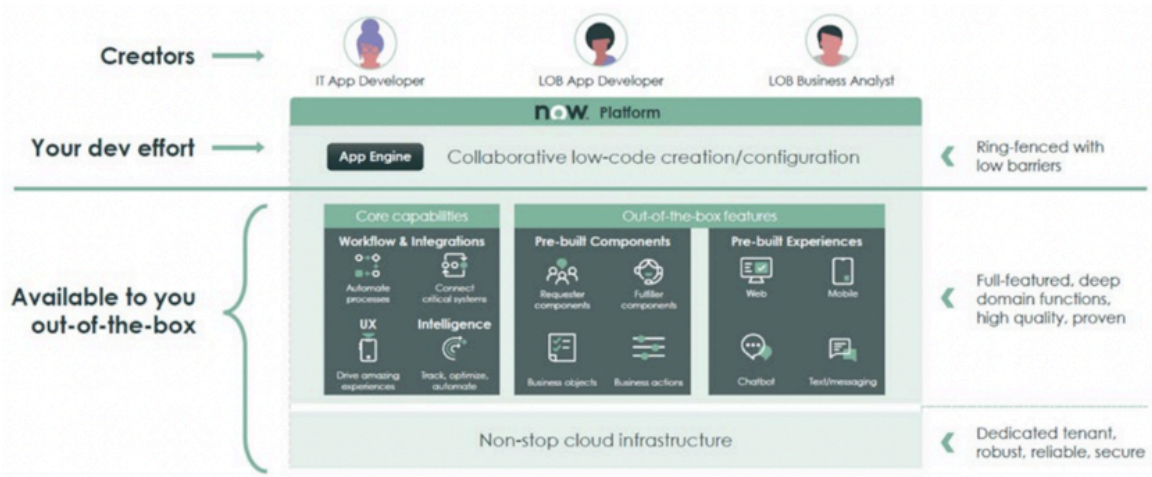
Créez des chatbots intelligents pour résoudre les problèmes et les services des utilisateurs.

Performance Analytics

Analysez et maximisez les performances du workflow.

AI Search

Offrez une expérience de recherche de niveau consommateur aux utilisateurs.

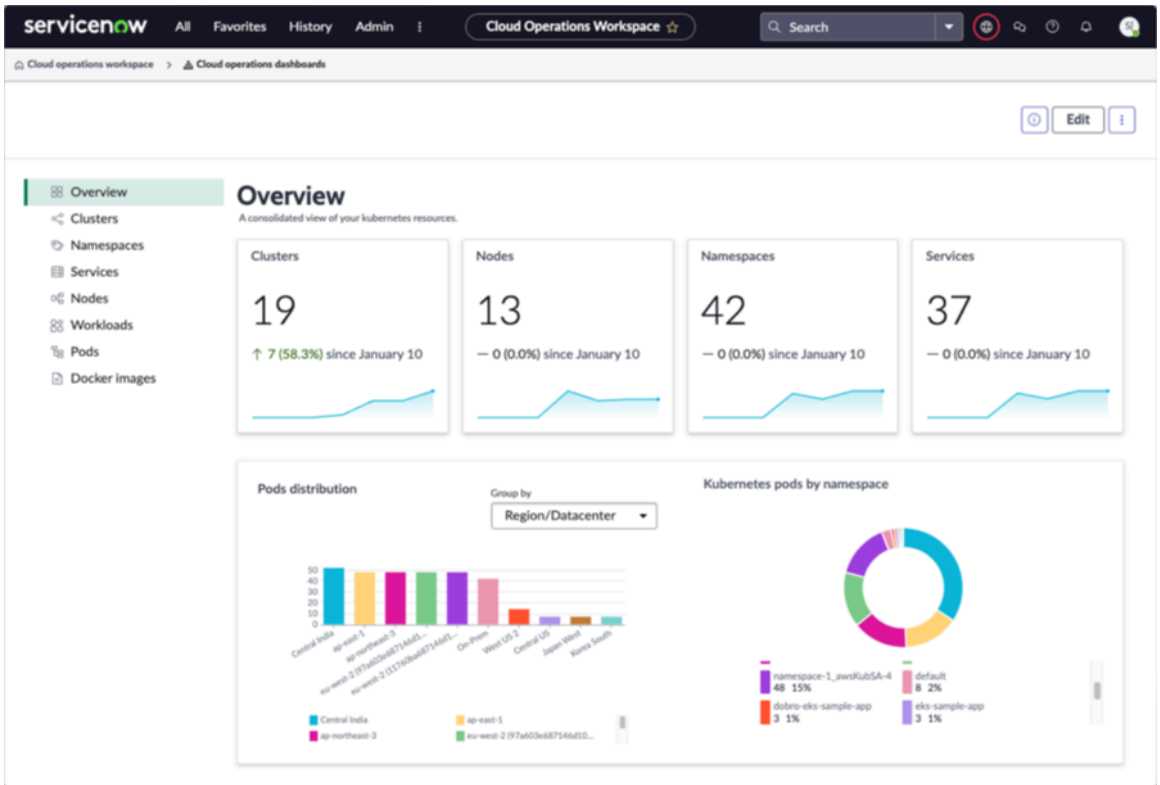


Platform Analytics

Distribuez et consommez Platform Analytics via des visualisations de données et des tableaux de bord avec des filtres optionnels. Explorer les KPI et recevoir des aperçus des événements importants dans les données. Utilisez des tableaux de bord pour créer une story visuelle avec Platform Analytics des données que vous pouvez partager avec plusieurs utilisateurs. Utilisez des visualisations de données basées sur des données basées sur une table, un indicateur ou d'autres données dans les tableaux de bord dans le Centre d'analyse. Les administrateurs peuvent exploiter Analyse de l'expérience utilisateur pour obtenir des informations sur l'engagement des utilisateurs dans les applications mobiles et Web, y compris la population, la rétention et le comportement des utilisateurs. Exploration de processus vous aide à découvrir des moyens de rationaliser votre entreprise, de trouver les goulots d'étranglement et les écarts dans les workflows, de filtrer et de comparer les processus.

Traduction automatique

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



Mobile

L'accès de bureau à la Now Platform est égalé par nos applications mobiles. Le offre Application Now Mobile une expérience de niveau consommateur à vos clients et utilisateurs pour accéder aux services disponibles, y compris les articles d'aide et les agents actifs ou virtuels. ServiceNow Mobile, destiné aux fournisseurs de services de votre entreprise, fournit des outils pour la planification et le traitement des tâches, les communications, le GPS et la cartographie, le téléchargement multimédia et les services hors ligne. Une configuration facile sans code et des outils de développement approfondis, y compris des composants réutilisables, des vues et un système de publication mobile robuste, vous donnent les outils nécessaires pour créer vous-même des applications mobiles.

Connaissances

ServiceNow fournit non seulement les outils dont vous avez besoin pour que votre entreprise prospère, mais aussi le savoir-faire pour utiliser toutes les options de la plateforme. Les articles détaillés de la base de connaissances permettent aux utilisateurs et aux agents d'obtenir les informations dont ils ont besoin, de gérer des tâches ou des processus spécialisés, de dépanner ou de trouver de l'aide. Le Gestion des connaissances système vous permet de créer, stocker et partager facilement des informations au sein de votre organisation, de surveiller l'utilisation et de recueillir des commentaires (y compris des analyses complètes) afin d'améliorer votre base de connaissances.

Pour plus d'informations, consultez Knowledge Management .

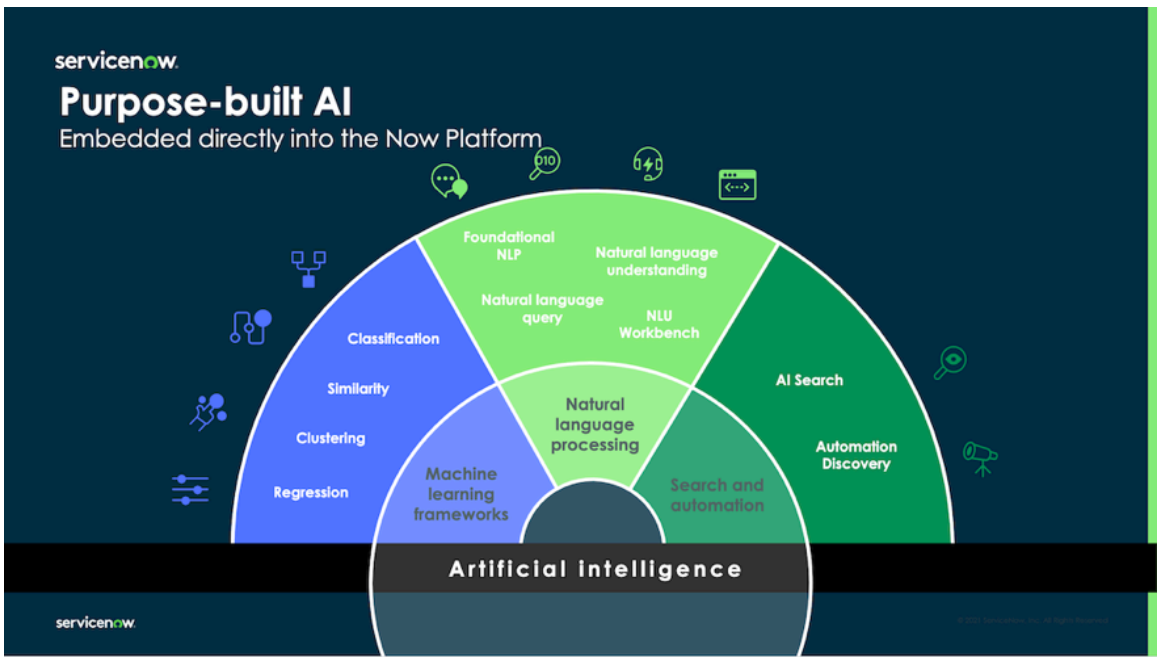
Intelligence artificielle

L'IA est standard sur le Now Platform avec Intelligent Experiences. Cette IA spécialement conçue interprète les demandes et les messages des utilisateurs, assiste les agents dans la gestion des tâches et les propriétaires de services dans la supervision et la gestion des connaissances. Vous pouvez adapter l'IA pour répondre aux demandes Compréhension du langage naturel d'instance ou d'interrogation de base de données, à l'extraction de données

Traduction automatique

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

à partir de documents et à la prédiction des tendances futures des données. Recherche IA fait partie du package Now Platform standard, pour faciliter le filtrage des informations en fonction des besoins de l'utilisateur. Une aide personnalisée Agent virtuel est disponible 24h/24 et 7j/7. L'analyse complète basée sur l'IA vous fournit des données détaillées sur le cycle de vie des workflows et des processus de votre entreprise.



Configuration système de base

La configuration de base du système englobe les changements apportés à la plateforme ainsi que les applications de prise en charge. Ces modifications peuvent affecter les paramètres globaux ainsi que les paramètres d'applications particulières.

Découvrez ces Now Platform composants et paramètres système de base :

- Modules d'extension de ServiceNow
- Rechercher les composants installés avec une application
- Propriétés système disponibles
- Limites de taille et de complexité de jointure de requête
- Proxy web

Modules d'extension de ServiceNow

Les modules d'extension sont des composants logiciels qui fournissent des fonctions et des fonctionnalités au sein d'une ServiceNow instance.

Vidéo sur les modules d'extension et les applications, d'une durée d'environ deux minutes.

Différences entre les modules d'extension et les applications

Les modules d'extension et les applications sont des composants distincts sur le .Now Platform

Traduction automatique

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

- Un module d’extension ajoute des fonctionnalités aux applications installées et étend les fonctionnalités sur le Now Platform. Pour en savoir plus sur les modules d’extension, consultez KB0716626.
- Une application est un morceau de code autonome qui implémente une collection de fonctionnalités sur le .Now Platform Vous pouvez installer des applications à partir de ou ServiceNow Store créer vos propres applications.

Activation des modules d’extension

Tous les modules d’extension sont fournis par ServiceNow, mais certains modules d’extension sont activés différemment.

- Un ensemble de modules d’extension sont activés par défaut sur votre instance. Vous pouvez activer des modules d’extension supplémentaires sur votre instance en fonction de vos besoins professionnels. Pour plus de détails, voir Activer un module d'extension.
- D’autres modules d’extension nécessitent une activation par ServiceNow le personnel. Pour demander l’activation, suivez les étapes de la section Demander un module d’extension.

Il existe des modules d’extension que vous ne pouvez pas activer ou mettre à niveau sur votre instance et le bouton est grisé. Cette situation peut se produire dans les cas suivants :

- Le module d’extension nécessite un abonnement que vous n’avez pas acheté. Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow.
  - Certaines fonctionnalités ne sont pas incluses dans le Now Platform et nécessitent un abonnement distinct. Pour acheter un abonnement ou pour connaître les coûts des modules d’extension, contactez le chargé de clientèle de votre entreprise.
  - Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance. Si le plug-in n'apparaît pas dans l'instance, soumettez une demande via Now Support Service Catalog.
  - Vous ne pouvez pas activer un module d’extension dans votre instance de production. Toutefois, vous pouvez tester un module d’extension en l’activant dans une instance de non-production. Cela inclut les modules d’extension associés à un abonnement payant. Lorsque vous êtes prêt à activer le module d’extension dans votre instance de production, demandez-le auprès de Now Support.
- Le module d’extension dépend des autres modules d’extension activés.
  - Lorsque vous activez un module d’extension avec des modules d’extension dépendants, le système vous avertit des dépendances avant de terminer l’activation. Si vous choisissez de poursuivre l’activation, le système active automatiquement tous les modules d’extension requis.
  - Dans certains cas, le plugin fonctionne, mais certaines fonctionnalités qui ne s’appliquent pas à votre système ne sont pas installées. Lorsque vous demandez l’activation d’un module d’extension de cette catégorie, le système vous avertit des dépendances avant de terminer l’activation. Si vous choisissez de continuer, le système active le module d’extension demandé, mais n’inclut pas les fonctionnalités qui dépendent d’autres modules d’extension.
- Le module d’extension est déjà activé sur votre instance.

Traduction automatique

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

- Pour déterminer si un module d'extension est déjà activé, consultez État d'activation du module d'extension [KB0678767].
- Une fois qu'un module d'extension est activé, vous ne pouvez pas le désactiver ou le désactiver. Si nécessaire, vous pouvez masquer la fonctionnalité. Vous devez tester minutieusement, dans une instance de non-production, les fonctionnalités installées lorsque vous activez le module d'extension avant de les utiliser dans une instance de production.

Une fois qu'un module d'extension est activé, vous ne pouvez pas le désactiver ou le désactiver. Vous devez tester minutieusement, dans une instance de non-production, les fonctionnalités spécifiques installées lorsque vous activez le module d'extension avant de les utiliser dans une instance de production. Voir Désinstaller un module d'extension ServiceNow [KB0716414].

- Si nécessaire, vous pouvez masquer ou désactiver la fonctionnalité en restreignant l'accès à l'aide de rôles et d'ACL.
- Certains modules d'extension prennent en charge les contextes de restauration. Pour plus d'informations sur l'utilisation des contextes de restauration, reportez-vous à la section Restaurer et supprimer la récupération.

Un message d'avertissement s'affiche si l'opération de modification de table ou de création de table échoue lors de l'activation ou de la mise à niveau d'un module d'extension. Contact Service et assistance client pour obtenir de l'aide sur le traitement des tables ignorées.

Instances de développeur personnel

Vous pouvez tester un module d'extension sur votre instance de développeur personnel (PDI) avant de le lancer dans une instance de production. Si un module d'extension n'est pas actif par défaut sur un PDI, vous pouvez l'activer sans le demander ni l'acheter.

Pour activer un module d'extension sur un PDI, utilisez la page Toutes les applications de votre instance. Si le module d'extension n'est pas disponible sur la page Toutes les applications, activez-le à partir du *ServiceNow® Developer Site*. Pour en savoir plus, consultez Activer un module d'extension sur une instance de développeur personnel.

Remarque :
Certains modules d'extension ne sont pas disponibles pour l'activation sur les PDI.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Activer un module d'extension

Vous pouvez activer la plupart des modules d'extension pour étendre les fonctionnalités dans Now Platform.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Remarque :
Avant de demander ou d'activer un module d'extension, vérifiez si le module d'extension a déjà été activé sur votre instance. Pour en savoir plus sur la vérification de l'état d'activation d'un module d'extension, consultez l'article État d'activation du module d'extension [KB0678767] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Activer un module d'extension sur une instance de développeur personnel

Vous pouvez tester un module d'extension sur votre instance de développeur personnel (PDI) avant de le lancer dans une instance de production.

Avant de commencer

Demander un PDI sur le *Site ServiceNow® Developer* .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un module d'extension n'est pas actif par défaut sur un PDI, vous pouvez l'activer sans le demander ni l'acheter.

Pour activer un module d'extension sur un PDI, utilisez la page Toutes les applications de votre instance. Si le module d'extension n'est pas disponible sur la page Toutes les applications, activez-le à partir du *Site ServiceNow® Developer* .

Remarque :
Certains modules d'extension ne sont pas disponibles pour l'activation sur les PDI.

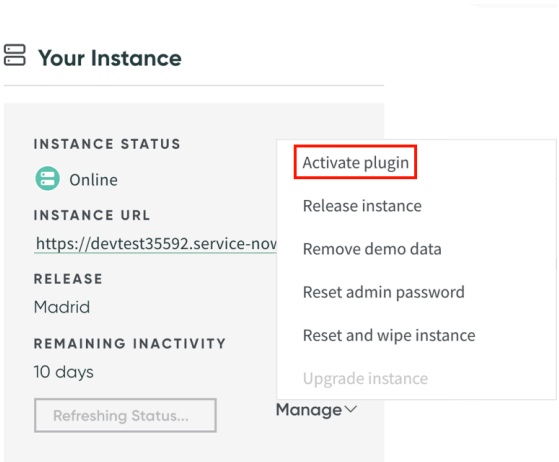
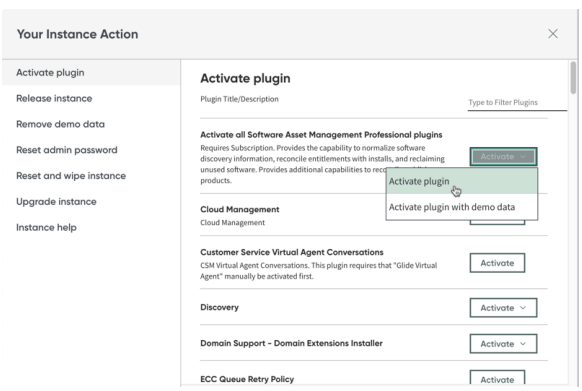
Procédure

Activez le module d'extension à partir de la page Toutes les applications ou du Site Developerfichier .

Méthode d'activation	Procédure
Page Toutes les applications	Dans votre PDI, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**. Recherchez le module d'extension, puis activez-le.

Traduction automatique

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

Méthode d'activation	Procédure
	Pour plus d'informations sur l'utilisation de la page Toutes les applications, reportez-vous à la section Activer un module d'extension.
Site Developer	**a.** Connectez-vous au *Site ServiceNow® Developer*. **b.** Sur la page d'accueil, accédez au widget Gestion des instances et sélectionnez **Gérer** > **Activer le module d'extension**. Le widget Gestion de l'instance s'intitule **Votre instance**. Il contient des informations telles que l'état, l'URL et la version de mise en production de votre PDI.  **c.** Sur la fenêtre, localisez le module d'extension à activer. **d.** À côté de la liste des modules d'extension, sélectionnez **Activer**. Le cas échéant, vous pouvez choisir d'activer uniquement le module d'extension ou d'inclure des données de démonstration. 

Demander un module d'extension

Si un module d'extension n'apparaît pas sur la page Toutes les applications, vous ne pouvez pas l'activer vous-même. Demandez l'activation du module d'extension au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Remarque :
Avant de demander ou d'activer un module d'extension, vérifiez si le module d'extension a déjà été activé sur votre instance. Pour en savoir plus sur la vérification de l'état d'activation d'un module d'extension, consultez l'article État d'activation du module d'extension [KB0678767] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : admin

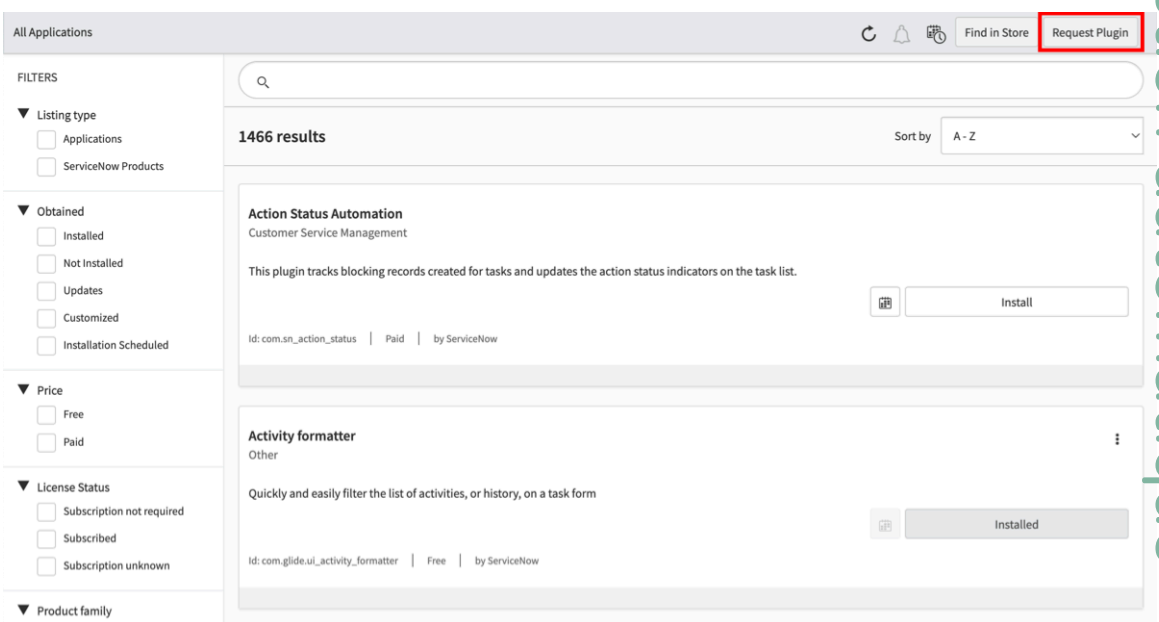
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de demander un module d'extension :

- Accéder au Now Support catalogue de services sur Now Support. Ouvrez la page Activer le module d'extension à l'aide de ce lien : Activer le module d'extension .
- Accéder au Now Support Catalogue de services via la page Toutes les applications de votre instance en suivant la procédure.

Procédure

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



3. Sur le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support, fournissez les informations suivantes.

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer.

Traduction automatique

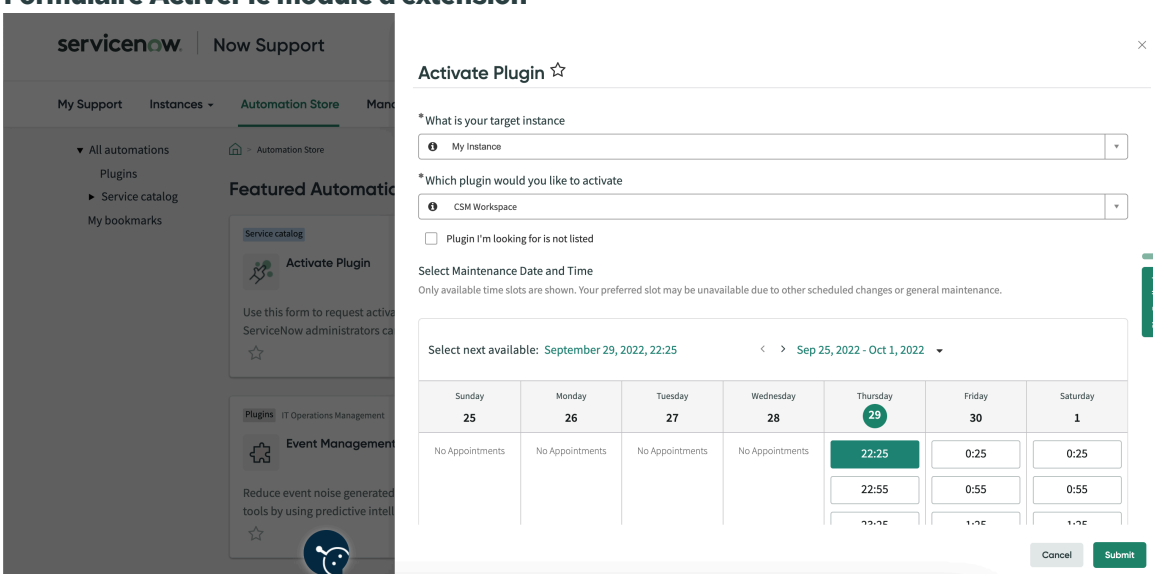
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Example

Par exemple, consultez la demande suivante pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



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

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Liste de tous les modules d'extension que vous pouvez activer si vous avez le rôle administrateur.

Traduction automatique

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

Si un module d'extension n'apparaît pas sur cette liste, il peut nécessiter une activation par ServiceNow le personnel. Demandez ces modules d'extension via le Now Support système de service clientèle au lieu de les activer vous-même.

- Pour savoir comment activer un module d'extension vous-même, consultez Activer un module d'extension.
- Pour connaître la procédure à suivre pour demander un module d'extension que vous ne pouvez pas activer vous-même, consultez Demander un module d'extension.
- Pour connaître la procédure d'installation d'une ServiceNow Store application, consultez Installer un ServiceNow Store l'application.

Remarque :
Pour obtenir la liste de tous les modules d'extension nouveaux et modifiés pour cette version, consultez Les modifications apportées aux modules d'extension dans le Yokohama version .

Nouveaux modules d'extension dans Yokohama

Ce tableau répertorie tous les modules d'extension et ServiceNow Store applications qui ont été introduits dans Yokohama. Vous pouvez activer ou installer ces modules d'extension ou applications si vous disposez du rôle administrateur.

Remarque :
Par défaut, toutes les ServiceNow Store applications répertoriées dans cette table sont compatibles avec Yokohama , sauf indication contraire pour l'application.

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Prise de rendez-vous avancée [com.snc.advanced_appointment_booking]	Permet aux clients et aux agents du service client de tirer parti de fonctionnalités avancées telles que la recommandation de créneaux de rendez-vous.	Inactif	faux	• Prise de rendez-vous [com.snc.appointment_booking] • Moteur de correspondance des ressources [com.snc.matching_rule]
Efficacité de l'agent [com.snc.agent_efficiency]	Permet aux organisations de définir et d'utiliser l'efficacité des agents.	Inactif	faux	
Recherche IA pour les notifications [com.glide.notification.ais]	Installe Recherche IA pour les notifications	Inactif	faux	• Recherche IA [com.glide.ais] • Source d'index de Recherche IA [com.glide.ais.index_sources]
Portail d'entreprise [com.snc.b2b_portal] (disponible dans le ServiceNow Store)	Recherchez des informations sur une question ou un problème,	Inactif	VRAI	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	ou demandez de l'aide à un agent du service client.			
Opérations de l'équipe de soins pour le biomédical [sn_cto_biomed] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Contient les types de tickets permettant de signaler et de résoudre les problèmes biomédicaux.	Inactif	faux	Opérations de santé principales [com.sn_hco]
Opérations de l'équipe de soins pour le service informatique de santé [sn_cto_hcit] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Contient les types de tickets permettant de signaler et de résoudre les problèmes informatiques liés aux soins de santé.	Inactif	faux	Opérations de santé principales [com.sn_hco]
Portail de l'équipe de soins [sn_cto_sp] (disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit une expérience de portail réactif qui peut être utilisée par les cliniciens dans les hôpitaux pour signaler et suivre les problèmes pour les services d'assistance.	Inactif	faux	Opérations de santé principales [com.sn_hco]
Gestion des changements - Flux de changement standard [com.snc.change_management.standard_change_flows]	Fournit des flux à utiliser avec le changement standard.	Inactif	faux	• Concepteur de flux : programme d'installation [com.glide.hub] • Gestion des changements - Catalogue de changement standard, [com.snc.change_management.star
Interaction par e-mail pour CSM [com.sn_eaai_csm]	L'e-mail en tant qu'interaction pour CSM.	Actif	VRAI	• com.sn_customservice • com.glide.messaging.awa • sn_eaai_core • sn_cwf_wrkspc • sn_cs_nb_action
Informations d'identification principales [sn_cred] (disponibles dans)ServiceNow Store	Stocke les données d'informations d'identification d'accomplissement de l'utilisateur (badges). L'une des sources de	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	ces données est Credly Spoke.			
Spoke Credly [sn.credly.spoke] (disponible dans)ServiceNow Store	Intégration permettant d'obtenir les données d'informations d'identification de l'utilisateur à partir de Credly.	Actif	faux	
Instantanés de données [com.snc.pa.mlb]	Fonctionnalité de Platform Analytics qui vous permet de capturer et de gérer les données historiques. Il capture périodiquement les données d'une table de plateforme ou d'une vue de base de données sélectionnée et les stocke dans une table d'instantanés pour l'analyse historique des tendances à l'aide des indicateurs d'Analyse des performances.	Inactif	faux	
Score de l'expérience digitale [sn_dex_score] (disponible dans)ServiceNow Store	Permet aux organisations de mesurer et d'améliorer efficacement l'expérience digitale globale des employés.	Inactif	faux	• sn_dex • sn_dex_feedbck_sur • com.itom.jutils
Chiffrement de champ Enterprise [com.glide.field.encryption.enterprise]	Utilise Key Management Framework (KMF) pour vous permettre de personnaliser et de gérer la façon dont les champs et les pièces jointes sont chiffrés et déchiffrés sur votre instance.	Inactif	faux	Démarrage de chiffrement de champ [com.glide.field.encryption.starter]
Démarrage de chiffrement de champ [com.glide.field.encryption.starter]	Démarrage de chiffrement de champ	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Efficacité de l'agent de service sur site [com.snc.fsm_agent_efficiency]	Améliore les options de Gestion des services sur site en intégrant des mesures d'efficacité de l'agent. Ce module d'extension permet aux organisations de services sur site de définir et d'utiliser l'efficacité des agents de service sur site pour estimer plus précisément la durée de travail des tâches.	Inactif	VRAI	• Efficacité de l'agent [com.snc.agent_efficiency] • Gestion des services sur site [com.snc.work_management]
Questionnaires de service sur site avec évaluations intelligentes [com.snc.fsm_smart_asmt_questionnaire] (disponibles dans le ServiceNow Store)	Intègre l'évaluation intelligente à Gestion des services sur site (FSM) en fournissant de nouveaux questionnaires adaptés à FSM. Il permet l'utilisation de l'évaluation intelligente dans le service sur site.	Inactif	VRAI	• Questionnaire sur le service sur site • Principale d'évaluation intelligente • Évaluation intelligente pour mobile
Dépendance de la tâche de service sur site [com.snc.fsm_task_dependency]	Vous permet de définir des relations de dépendance entre les commandes de travaux.	Inactif	faux	Gestion des services sur site [com.snc.work_management]
Analyse de la planification prévisionnelle [sn_grc_forecast] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Permet la création de plusieurs chemins d'analyse pour modéliser des scénarios futurs et ajuster des variables spécifiques afin d'évaluer les changements potentiels.	Inactif	faux	
IA générative courante GRC [sn_grc_genai] (disponible dans le ServiceNow Store)	Contient des fonctionnalités d'IA générative communes qui peuvent être utilisées dans toutes les gammes de produits GRC	Inactif	faux	
Opérations de santé Core [sn_hco] (disponible dans)ServiceNow Store	Fournit aux cliniciens une interface uniforme pour signaler et suivre les problèmes liés à leurs opérations quotidiennes.	Inactif	VRAI	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Base d'intégration multi-instances RH [sn_hr_mii_base] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Contient des configurations et des fonctionnalités communes pour l'activation HRSD multi-instances sur votre instance.	Inactif	faux	
Intégration multi-instances RH pour le consommateur [sn_hr_mii_consumer] (disponible dans le ServiceNow Store)	Contient des configurations et des fonctionnalités pour l'expérience consommateur des services RH dans un environnement d'exécution de service RH multi-instances.	Inactif	faux	
Intégration multi-instances RH pour le fournisseur [sn_hr_mii_provider] (disponible dans)ServiceNow Store	Contient des configurations et des fonctionnalités pour l'expérience du fournisseur de service dans un environnement d'exécution de service RH multi-instances.	Inactif	faux	
Cœur industriel [sn_ot_core] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Sert de solution centralisée pour les changements de modèle de données et d'utilitaires spécifiques OT.	Actif	faux	• Modèles de classe CI CMDB [com.sn_cmdb_ci_class] • Modèle d'équipement ISA [com.sn_isa_model] • Espace de travail industriel commun [com.sn_mfg_common]
Fonctionnalités de sécurité avancées ITSM [com.snc.itsm.enhanced_security]	Charge les nouvelles fonctionnalités de sécurité améliorées pour les applications qui font partie de la suite ITSM, lisez les notes de version et la documentation pour comprendre tout l'impact de ce module d'extension.	Inactif	faux	
Now Assist pour IRM [sn_irm_gen_ai] (disponible dans)ServiceNow Store	Fournit des fonctionnalités d'IA générative pour IRM,	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	optimisées par Now Assist.			
Now Assist pour l'exploration de processus [com.sn_now_assist_promin	Active la fonctionnalité Now Assist dans Exploration de processus.	Inactif	faux	
Now Assist pour la gestion des actifs logiciels [sn_now_assist_sam] (disponible dans le ServiceNow Store)	Fonctionnalités d'IA générative pour SAM.	Inactif	faux	
Now Assist pour Prestation de services sur le lieu de travail (WSD) [sn_wsd_gen_ai] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Améliorez votre expérience des services du lieu de travail grâce aux options de l'IA générative.	Actif	faux	sn_genai_platform
Now Assist dans Configuration de l'Agent virtuel [com.snc.nowassist_va_config] (disponible dans)ServiceNow Store	Enregistrements de métadonnées pour Now Assist dans Agent virtuel.	Inactif	faux	• sn_nowassist_va • sn_now_assist_cr
Actions de post-évaluation pour les évaluations intelligentes [sn_smart_imp_auto] (disponible dans le ServiceNow Store)	Règles définissables par l'utilisateur métier en fonction de la réponse d'évaluation ou des données d'évaluation sur la base desquelles n'importe quel impact/ action peut être déclenché.	Inactif	faux	
Structure commune de Release Management V2 [com.snc.release_management_v2_common]	Ajoute des entités telles que Fonctionnalité [rm_feature], Mise en production [rm_release], Tâche [rm_task] et d'autres règles associées à ces entités	Inactif	VRAI	com.snc.planned_task_v2
Automatisation des réponses [sn_smart_resp_auto] (disponible dans le ServiceNow Store)	Permet de configurer des réponses par défaut pour les questions afin que les évaluateurs puissent effectuer les évaluations plus rapidement	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Gestion des tâches de vente au détail Core [sn_rtmc] (disponible dans le ServiceNow Store)	Optimisez la planification, l'organisation et l'attribution des tâches au personnel de votre environnement de vente au détail.	Inactif	faux	• com.sn_retail_core • com.sn_multi_case_creation
Cadre de travail d'impact réutilisable [sn_impact_fwk] (disponible dans)ServiceNow Store	Cadre de travail qui prend en charge la création d'une couche spécifique à l'application sur l'action du workflow.	Inactif	faux	
Calculateur de score de risque [sn_risk_score_calculator] (disponible dans)ServiceNow Store	Fournit un cadre de travail pour le calcul du score de risque et la table de stockage du score.	Inactif	faux	
Connecteur du graphe de services pour NOKIA Altiplano [sn_tsom_altiplano_connector] (disponible dans le ServiceNow Store)	S'intègre au système de gestion de réseau (NMS) Nokia NSP.	Inactif	VRAI	sn_tsom_core
Observabilité de service [com.service_observability_app] (disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux équipes d'exploitation de trier et de gérer efficacement les incidents dans un système de production complexe et distribué en combinant les informations de télémétrie et de plateforme provenant de plusieurs outils d'observabilité dans un workflow cohérent et centralisé.	Inactif	faux	Gestion de la fiabilité des services
Évaluation intelligente mobile [com.snc.smart_assessment_mobile] (disponible dans le ServiceNow Store)	Offre des fonctionnalités mobiles courantes pour l'évaluation intelligente. Il comprend des fonctionnalités mobiles partagées qui peuvent être utilisées dans diverses applications d'évaluation intelligente.	Inactif	VRAI	Questionnaire sur le service sur site Principale d'évaluation intelligente

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Notation intelligente de l'évaluation [sn_smart_scoring] (disponible dans le ServiceNow Store)	Active la notation pour les évaluations intelligentes.	Inactif	faux	
Espace de travail configurable Optimisation de la main d'œuvre pour CSM [sn_csm_wfo_workspa] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Gère les configurations de l'espace de travail configurables pour les modules WFO.	Actif	VRAI	• com.snc.skills_management • com.snc.sre • com.snc.pa.customer_service • sn_wfo_cfg_ws • sn_wfo_work_sched • sn_uib_agent_sp • sn_shift_planning • sn_coach_lrn • sn_agent_forecast • sn_channel_mgmt • sn_team_perf • sn_coaching • sn_wfo_outlook
Spoke d'apprentissage SuccessFactors [sn.successfactorslrn.spk] (disponible dans)ServiceNow Store	Fournit des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. Les actions leur permettent d'automatiser SuccessFactors Learning.	Inactif	faux	
Surveillance synthétique [com.snc.uib.sow_synthetics] (disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux organisations de gérer et d'améliorer de manière proactive les performances et la disponibilité des services critiques.	Inactif	faux	• Agent Client Collector - Framework (ACC-F) Gestion des événements • Gestion des événements principale de Service Mapping
Schémas de découverte de télécommunications [sn_tsom_patterns] (disponibles dans le ServiceNow Store)	Définit des modèles de découverte créés spécifiquement pour les télécommunications afin de gérer la découverte	Inactif	VRAI	sn_tsom_core

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	approfondie des éléments de réseau.			
Authentification Zero Trust - continue [com.snc.zero_trust_continuous_authentication]	Permet aux administrateurs de sécurité de définir des politiques de sécurité qui nécessitent une authentification renforcée ou une nouvelle authentification au sein d'une session connectée, en fonction des données auxquelles l'utilisateur accède et des activités qu'il effectue.	Inactif	faux	

Modules d'extension existants

Ce tableau répertorie tous les modules d'extension que vous pouvez activer si vous avez le rôle administrateur.

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Project Advanced Security [com.snc.project_advanced_security] (disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux chefs de projet d'améliorer la sécurité en activant les contrôles d'accès et les paramètres de confidentialité, limitant ainsi de manière sélective l'accès des utilisateurs aux projets sensibles.	Inactif	faux	
Spoke Tableau [com.sn.tableau.spoke] (disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit des actions permettant de visualiser et d'analyser des données d'utilisation significatives pour les abonnements aux logiciels Tableau Cloud afin que vous puissiez récupérer les licences expirées.	Inactif	faux	
Modélisation et visualisation d'entreprise [com.snc.apm_modelling_tool]	Fournit des fonctionnalités de création de diagrammes et de modélisation.	Inactif	VRAI	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(disponible dans le ServiceNow Store)	Elle permet aux architectes d'entreprise de modéliser l'état futur de leurs applications informatiques afin d'évaluer l'impact des changements proposés aux applications d'entreprise, d'évaluer différents scénarios et d'identifier les risques potentiels avant de mettre en œuvre des stratégies d'application.			
Outil de modélisation APM commun [com.snc.apm_modelling_tool_shared] (disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit un modèle de données de base ainsi que des pages d'API et d'interface utilisateur pour les outils de modélisation.	Inactif	faux	Modélisation et visualisation d'entreprise [com.snc.apm_modelling_tool]
Types de tâches de service sur site [com.snc.fsm_work_types] (Nouveau dans Xanadu)	Permet aux clients de configurer différentes configurations de tâche pour les workflows de service sur site en fonction des besoins d'une unité business ou d'un département.	Inactif	VRAI	Gestion des services sur site [com.snc.work_management]
Redirection des notifications ITSM [com.snc.itsm.notifications_redirection] (nouveau dans Xanadu)	Fournit une fonctionnalité de redirection de redirection vers SOW ou UI16 en fonction du rôle d'utilisateur pour les enregistrements d'incidents, de problèmes, de changements et de demandes.	Actif	faux	
Problème - Modèles [com.snc.problem.problem_change] (Nouveau dans Xanadu)	Introduit la prise en charge des modèles de problèmes et de tâches de problème, ce qui permet de définir différents modèles à l'aide du champ de référence du modèle.	Actif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Analyse ITSM [com.snc.sn_itsm_analytics] (Nouveau dans Xanadu)	Le pack de contenu Tableaux de bord ITSM fournit plusieurs solutions Platform Analytics qui contiennent des tableaux de bord préconfigurés.	Actif	VRAI	Tableau de bord des performances
SPM Agile commun [com.snc.spm_agile_common] (Nouveau dans Xanadu)	Le module d'extension SPM Agile Common ajoute des entités Agile telles que Story [rm_story], Dépendances de stories [m2m_story_dependencies], Tâche Scrum [rm_scrum_task] et d'autres règles liées à Story [rm_story].	Actif	faux	com.snc.sdlc.ranking, com.snc.release_management_v2
sn-apm-diagram-builder [com.sn_apm_diagram_builder] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Composant pour Modélisation et visualisation d'entreprise [com.snc.apm_modelling_tool].	Inactif	faux	Modélisation et visualisation d'entreprise [com.snc.apm_modelling_tool]
Gestion des émissions du champ d'application 3 [com.sn_esg_scope3] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Le tableau de bord du périmètre 3 vous aide à calculer et à suivre les émissions du périmètre 3 afin de bien comprendre l'impact environnemental de votre organisation et d'assurer la conformité avec l'évolution des réglementations. Les émissions du périmètre 3 font référence aux émissions indirectes dans votre chaîne de valeur, par exemple, les émissions générées par l'achat d'équipements.	Inactif	VRAI	sn_esg
Gestion de la qualité du service sur site [com.sn_fsm_quality] (Nouveau dans Xanadu)	Permet l'examen des tâches fermées par les techniciens sur le terrain pour en assurer la qualité et les conseils.	Inactif	VRAI	Gestion des services sur site [com.snc.work_management]
Barre latérale mobile de service sur site [com.sn_fsm_sidebar] (disponible dans le ServiceNow Store)	Fournissez aux agents une collaboration dans la barre latérale sur mobile pour activer une expérience dans	Inactif	faux	• Gestion des commandes de travaux [com.snc.work_management]

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	l'application pour discuter et collaborer avec les membres de l'équipe, tout en préservant les informations importantes pour référence future et contexte historique.			• Service sur site mobile [com.sn_fsm_mobile] • Ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience [sn-oe-sfs : 5.2.7]
Intégration de Gestion des actifs logiciels à Tableau [com.sn_sam_tableau] (disponible dans le ServiceNow Store)	Vous permet de suivre vos abonnements aux logiciels Tableau Cloud et de récupérer les licences expirées.	Inactif	faux	Gestion des actifs logiciels : gestion des licences SaaS
Cadre de travail multi-instances : client [sn_mif] (Nouveau)Xanadu	Active la communication entre les instances pour les applications.	Actif	faux	com.glide.kaa, com.glide.services
Pack de contenu sur les litiges relatifs à la réglementation américaine [sn_disp_reg_cp_us] (disponible dans le ServiceNow Store)	Assurez la conformité et protégez les intérêts des titulaires de cartes grâce à l'application Pack de contenu sur les litiges pour les réglementations américaines, qui aide les émetteurs basés aux États-Unis à gérer efficacement les litiges en leur donnant accès aux dates d'échéance des SLA réglementaires.	Inactif	faux	Opérations de cartes de services financiers [com.sn_bom_credit_card]
Spoke Verifi [sn_verifi_spoke] (disponible dans le ServiceNow Store)	Rationalise les processus de gestion des litiges avec l'application Verifi Spoke, permettant aux institutions financières d'utiliser les API Verifi CDRN pour créer, gérer et récupérer efficacement les détails des tickets.	Inactif	faux	Non
Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO) [sn_fso_gen_ai] (disponible dans le ServiceNow Store)	Résumez les informations de ticket pour les réclamations d'assurance et les litiges de carte.	Inactif	faux	Now Assist pour plateforme
Demandes d'indemnisation	Configurez et gérez les différentes étapes du	Inactif	VRAI	Opérations des services financiers Core,

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
d'assurance-vie individuelle [sn_ins_claim_indl] (disponible dans le ServiceNow Store)	processus de demande d'indemnisation d'assurance-vie individuelle, du premier avis de sinistre à la fermeture de la réclamation.			utilisateur contributeur CSM, Playbook CSM
Pack de contenu sur les règles de litige pour Mastercard [sn_bom_mcard_cp] (disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit des questionnaires pour la collecte d'informations relatives aux litiges relatifs aux cartes dans diverses catégories de litiges, conformément aux directives de Mastercard.	Inactif	faux	Financial Services Operations Core, Pack de contenu sur les litiges pour Visa
Gestion du contrat de vente [com.sn_sales_agmt_wf] (disponible dans)ServiceNow Store	Fournit des workflows pour créer et gérer des contrats de vente.	Inactif	VRAI	Gestion du catalogue de produits Core [com.sn_prd_pm], Price Management [com.sn_csm_pricing]
Guichet de services sur le lieu de travail [sn_wsd_kiosk] (disponible dans le ServiceNow Store)	Fournissez une expérience de guichet personnalisable pour la prestation de services sur le lieu de travail.	Inactif	VRAI	Cœur du lieu de travail [sn_wsd_core]
Module d'extension Smart Assessment Core [com.sn_smart_asmt] (disponible dans le ServiceNow Store)	L'outil de base d'évaluation est le module d'extension fondamental du moteur d'évaluation intelligent. Ce module d'extension contient tous les composants essentiels, et les modules d'extension « Évaluation intelligente connectée » et « Générateur d'évaluation intelligente » dépendent du noyau et s'installent automatiquement lorsque le noyau est installé.	Inactif	faux	
Module d'extension Concepteur d'évaluation intelligente [com.sn_smart_asmt_desg] (disponible dans le ServiceNow Store)	Composant connecté pour le concepteur d'évaluation.	Inactif	faux	Évaluation intelligente de base [com.sn_smart_asmt]

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Module d'extension Outils de migration de l'évaluation intelligente [com.sn_smart_asmt_mig] (disponible dans le ServiceNow Store)	L'utilitaire de migration facilite le transfert d'un type de mesure existant des évaluations ITSM actuelles vers un nouveau modèle à l'état de brouillon dans le moteur d'évaluation intelligent. Les utilisateurs peuvent ensuite vérifier et publier le modèle nouvellement migré. Dans ce contexte, migrer fait référence à la copie, de sorte que le type de mesure d'origine reste inchangé.	Inactif	faux	Évaluation intelligente de base [com.sn_smart_asmt]
Module d'extension Évaluation intelligente connecté [com.sn_smart_asmt_connect] (disponible dans le ServiceNow Store)	Composant connecté pour l'instance d'évaluation.	Inactif	faux	Évaluation intelligente de base [com.sn_smart_asmt]
Module d'extension Smart Assessment Dependencies [com.sn_smart_asmt_dep] (disponible dans le ServiceNow Store)	Le module d'extension Smart Assessment Dependencies inclut des utilitaires conçus pour être utilisés par le moteur d'évaluation intelligent.	Inactif	faux	
Bibliothèque des organismes de réglementation [com.sn_reg_body_mgmt] (Disponible dans le ServiceNow Store)	L'application Bibliothèque des organismes de réglementation établit une bibliothèque centralisée pour identifier les autorités de réglementation compétentes, chargées de superviser des industries ou des secteurs spécifiques au sein de chaque juridiction, de consolider toutes les communications réglementaires par e-mail et de mettre en œuvre des règles de notification pour les violations de la confidentialité et de la sécurité des données pour	Inactif	VRAI	GRC : Gestion de la taxonomie [com.sn_grc_taxonomy]

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	les cas de conformité signalés. Enfin, restez informé des tendances, des changements et des exigences réglementaires émergents qui pourraient avoir un impact sur les opérations business.			
IDE ServiceNow [com.sn_glider] (disponible dans le ServiceNow Store)	L'application IDE (Integrated Development Environment) ServiceNow permet aux développeurs de créer des applications incluses dans le périmètre en code source dans un IDE basé sur Visual Studio Code pour le web sur Now Platform.	Actif	faux	
Adresses e-mail Internationalisation [com.glide.email_address_internationalization] (Nouveautés)Xanadu	Le module d'extension contient les artefacts requis pour la fonctionnalité d'internationalisation des adresses e-mail.	Inactif	faux	
Rédaction de données sensibles pour les e-mails entrants [com.glide.email_inbound.redaction] (Nouveau dans Xanadu)	Active la rédaction de données sensibles à partir des e-mails entrants. Après installation, le comportement par défaut consiste à biffer les données sensibles pour les enregistrements créés dans sys_email table (champs Objet, Corps et Corps de texte) à partir des nouveaux e-mails entrants. Comme condition préalable, installez l'application de stockage : découverte de données (com.snc.data_discovery) pour que ce module d'extension fonctionne de façon transparente.	Inactif	VRAI	Confidentialité des données (classique) [com.glide.data_privacy], boîtes de réception système [com.glide.mailbox]
Opérations de vente au détail principales [com.sn_retail]	Ce module d'extension fournit aux gestionnaires de magasins de première	Inactif	VRAI	com.sn_customerservice, com.snc.business_location com.snc.csm_fsm_integration

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(disponible dans le ServiceNow Store)	ligne, aux associés et aux responsables régionaux des outils proactifs pour les opérations en magasin, optimisant la gestion des tâches et améliorant la visibilité sur les opérations et les performances des magasins.			
Clé API et authentification HMAC [com.glide.tokenbased_auth] (nouveau)Washington DC	Jetons d'API de support pour les points de terminaison d'API REST. Activez l'authentification basée sur la clé API pour authentifier en toute sécurité l'URL de webhook entrante.	Actif	faux	• com.glide.auth.scope • com.glide.rest.policy • com.glide.rest.auth.scope
Garantie de l'actif : Lenovo [com.sn_warranty_integration_lenovo] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Obtenez les informations sur la garantie des actifs matériels en vous connectant à l'API de garantie Lenovo.	Inactif	faux	• sn_hamp • sn_lenovo_spoke
Gestion de la capacité [sn_cap_mgmt] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Permet à un utilisateur d'inventaire d'afficher l'utilisation d'une ressource et de prendre des mesures à cet égard. Toute consommation de ressource est suivie et fournit un mécanisme permettant de déclencher une demande d'inventaire supplémentaire en fonction des contraintes de capacité définies.	Actif	VRAI	Néant
Workflows de contrats et d'autorisations [com.sn_contract_ent_wf] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit des workflows pour gérer les changements sur les contrats et les droits des clients.	Actif	VRAI	• Fondation des droits et des contrats clients [com.com.sn_pss_core] • Prospect vers espèces primitives [com.sn_l2c_core]

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
				• Workflows de gestion du cycle de vie du client [com.sn_l2c_cust_flows]
Contrats clients et droits [com.sn_pss_core] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit des objets de base pour gérer les contrats et les autorisations des clients.	Actif	VRAI	• Gestion de la base d'installation du service clientèle [com.snc.install_base] • Gestion du catalogue de produits Core [com.sn.prd_pm]
Workflows de gestion du cycle de vie du client [com.snc.customer_lifecycle_management_workflows] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit des workflows pour gérer le cycle de vie des produits vendus pour gérer sa configuration, suspendre, reprendre et déconnecter le produit vendu pour répondre aux besoins professionnels du client.	Inactif	VRAI	• Gestion de la base d'installation du service clientèle [com.snc.install_base] • Gestion du catalogue de produits Core [com.sn_prd_pm] • Prospect vers trésorerie de base [com.snc.l2c_core]
Assistant d'ordinateur de bureau [sn_dex_desktop] (disponible dans)ServiceNow Store	Établit un canal de communication continu pour les employés, leur permettant d'accéder facilement aux options de libre-service et de recevoir des notifications opportunes du Centre de services. Cela minimise efficacement les obstacles à la productivité des employés.	Inactif	VRAI	com.snc.itom.license
Intégrations de vulnérabilité DevOps [sn_devops_vul_ints (disponibles dans le ServiceNow Store)	Fournit une vue rapide, de délai de mise sur le marché et une vue à l'échelle de l'organisation de l'exposition aux risques liés aux vulnérabilités des applications.	Inactif	faux	• com.snc.ihub_spoke_util_pack • com.glide.hub.usage.dashboard • com.glide.script.vtable • com.snc.security_support.core • com.glide.hub.action_step.REST

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
				• com.glide.hub.action_type.flux de données • com.glide.hub.integration.runtime • com.snc.vul_dep
Playbook de contenu DEX [sn_dex_content] (disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit le contenu nécessaire pour aider à surveiller les applications et les appareils, ainsi qu'à offrir une assistance pour résoudre les problèmes d'expérience identifiés.	Inactif	VRAI	sn_dex (application incluse dans le périmètre)
Expérience numérique de l'utilisateur final [sn_dex] (disponible dans le ServiceNow Store)	Surveille les applications, les réseaux et les appareils afin de détecter les problèmes avant qu'ils n'entraînent des temps d'arrêt et réduisent la productivité des employés.	Inactif	VRAI	• com.sn_acc_visibility com.snc.clotho • com.sn_itom_cloud_svc com.glide.fenix • com.glideapp.itom.snac com.snc.itom.license
Mise en production de produits digitaux [com.sn_dpr] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Solution dédiée de gestion des mises en production conçue pour offrir une expérience personnalisée pour les pratiques de mise en production logicielle. En renforçant les équipes centrales de gestion des mises en production, il facilite la définition des politiques, des modèles et des dates de préparation des mises en production.	Inactif	VRAI	• sn_dpr_model • sn_dpr_workspace • sn_cmdb_ci_class • sn_pace • sn_pace_builder • sn_roadmap • sn_playbook_exp • now_playbook_exp • sn_devops, sn_devops_ws
Modèle de données de mise en production de produits digitaux [sn_dpr_model] (disponible dans le ServiceNow Store)	Modèle de données pour la mise en production de produits digitaux. Il définit les tables et les relations pour la gestion des mises en production.	Inactif	faux	com.snc.sdlc.ranking
Pack de contenu pour la politique de mise en production de produits digitaux [sn_dpr_content]	Automatise et rationalise les vérifications complètes pour votre processus de mise en production. Utilisez	Inactif	faux	Néant

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(disponible dans le ServiceNow Store)	des collecteurs de données et des politiques alignées sur le modèle de données DevOps pour des évaluations efficaces de l'achèvement de l'ingénierie, des contrôles qualité et de la préparation de la mise en production.			
Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux [sn_dpr_workspace] (disponible dans le ServiceNow Store)	Gérez vos produits numériques, les fonctionnalités de vos produits et planifiez des versions pour l'exécution des mises en production logicielles. L'application fournit les options nécessaires pour prendre en charge l'exécution de la mise en production à l'aide de la mise en production numérique du produit.	Inactif	faux	• com.devsnc_sn_vtb • sn_datagrid • sn_dpr_model
Pack de contenu sur les règles de litige pour Visa [com.sn_bom_visa_cp] (disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux émetteurs d'accéder facilement aux règles du réseau de cartes pour initier et enquêter sur les tickets de litiges de cartes.	Actif	faux	• com.sn_ga_exp • com.sn_bom_credit_card
Intégration de modèle de document à signatures numériques à l'aide de cartes à puce [com.sn.dt-digital-signature-smart-card-integration] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Active les workflows pour la signature numérique à l'aide de cartes à puce (cartes CAC/PIV) en générant et en envoyant des documents remplis automatiquement à signer par différents participants.	Inactif	faux	• com.snc.platform_document_manag • com.glide.auth.mutual • com.snc.document_templates
Développement des talents Marché des opportunités [com.sn_egd_opp_market] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Il s'agit d'un emplacement unique et unifié où les organisations partagent des opportunités facilement accessibles aux employés.	Actif	VRAI	Néant
E-mail - Gestion des rebonds	Active la fonctionnalité de gestion des rebonds	Actif	faux	com.glide.mailbox

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.email.bounce_management] (Nouveau dans Washington DC)	pour aider à identifier et empêcher l'envoi d'e-mails à des adresses connues pour générer des rebonds en les filtrant lors de l'envoi d'e-mails.			
Gestion des actifs d'entreprise pour les soins de santé [com.sn_eamhc] (disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit une fonctionnalité de gestion des actifs d'entreprise ciblant les rôles spécifiques au secteur de la santé pour gérer les modèles et les actifs spécifiques au secteur de la santé, ainsi que les workflows associés.	Inactif	VRAI	• com.sn_eam_core • com.snc.procurement • com.sn_itam_recomm • com.snc.asset_management • sn_cmdb_ci_class • com.sn_itam_common • com.sn_ent • com.sn_risk_heatmap • com.sn_eam
Vérification de l'autorisation [com.sn_ent_verify] (disponible dans)ServiceNow Store	Fournit des API pour vérifier les droits et les caractéristiques.	Actif	VRAI	Contrats clients et droits [com.com.sn_pss_core]
Place de marché du service sur site [com.snc.fsm_marketplace] (nouveau)Washington DC	Poussez les tâches vers plusieurs ressources éligibles pour que le travail soit effectué dans le délai imparti et à un meilleur coût.	Actif	VRAI	com.snc.marketplace_core
Intégration d'Opérations de services financiers à Visa [com.sn_fso_intg_visa] (disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux institutions financières de s'intégrer aux API Visa Resolve Online (VROL) à l'aide des actions de spoke Visa pour gérer divers événements de cycle de vie des litiges.	Actif	faux	• com.sn_visa_spoke • com.sn_bom_visa_cp
Déclencheur d'analyse proactive Concepteur de flux [com.glide.hub.flow_trigger.analytics] (Nouveau dans Washington DC)	Démarre un flux lorsque les valeurs de score ou de seuil de KPI d'Analyse proactive sont atteintes.	Actif	faux	• com.glide.hub.flow_trigger • com.snc.par.intelligence
Explorateur GraphQL [com.glide.graphql.explorer]	Un outil de test GraphQL intégré.	Actif	faux	Néant

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Nouveautés dans Washington DC)				
GRC : Management Reporting [com.sn_grc_mgmt_report] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit les options de génération de rapports pour l'importation de données liées à GRC dans un document Microsoft Word à l'aide du module d'extension Microsoft Office 365.	Inactif	faux	com.sn_esg_msoff_intg
Gestion des actifs matériels pour TNI [com.sn_ham_tni] (disponible dans le ServiceNow Store)	Utilisez uniquement la fonctionnalité d'inventaire des réseaux de télécommunication (TNI) avec Hardware Asset Management (HAM).	Inactif	faux	san_hamp
Intégration de Gestion des actifs matériels à Zero Touch Mobility [com.sn_ham_ztm] (disponible dans)ServiceNow Store	Favorisez l'automatisation et les pratiques standard prescriptives pour la gestion des actifs de la classe des appareils mobiles tout au long du cycle de vie des actifs de bout en bout de l'acquisition à l'élimination.	Inactif	faux	sn_hamp
Gestion des risques en matière de santé et sécurité [com.snc.sn_hs_rm] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Identifier, évaluer et réduire les dangers potentiels en donnant la priorité à la sécurité sur le lieu de travail.	Actif	VRAI	Néant
Analyse de l'intégrité des journaux prime [com.sn_hla_gw_stream] (disponible dans le ServiceNow Store)	Permet la transition vers un centre de données régional.	Actif	faux	Néant
Base d'embauche [com.sn_ta_hiring_core] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Tables d'enregistrement pour stocker les données de la plateforme tierce sur le Now Platform.	Actif	faux	Néant
Générateur de certificats IPKI [com.sn_app_skytale]	Sécurisez vos rubriques Kafka en générant un certificat signé par l'instance.	Inactif	faux	com.glide.uxbuilder

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Nouveau dans Washington DC)				
Service de contenu ITOM [sn_smart_content] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Offre une visibilité étendue des produits dans votre infrastructure. La classification des processus identifiés par Intelligence prédictive permet une découverte plus large et des mises à jour hebdomadaires des nouveaux éléments de configuration dans le CMDB.	Inactif	faux	• Découverte [com.snc.discovery] • Client des services de normalisation de données [com.glide.data_services_canonicali
I18N : Traductions arabes [com.snc.i18n.arabic] (Nouveautés)Washington DC	Fournit des traductions en arabe du contenu de la chaîne de l'interface utilisateur du système de base dans votre instance.	Inactif	faux	• I18N : Internationalisation [com.glide.i18n] • Programme d'installation de Localization Framework [com.glide.localization_framework.in • 18N : Module d'extension d'internationalisation de Gestion des connaissances v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]
Prise en charge du module JavaScript [com.glide.module_support] (nouveau dans Washington DC)	Contient le schéma de stockage des modules JavaScript dans une structure de système de fichiers.	Actif	faux	Néant
Concentrateur d'Infrastructure de localisation [com.sn.localization_framework.hub] (Nouveau dans Washington DC)	Permet de répondre aux demandes de traduction reçues du spoke de l'infrastructure de localisation.	Inactif	faux	com.glide.localization_framework.programm d'installation
Spoke Infrastructure de localisation [com.sn.localization_framework.spoke] (Nouveautés dans Washington DC)	Activez l'exécution des demandes de traduction à partir du concentrateur de l'infrastructure de localisation.	Inactif	faux	com.glide.localization_framework.programm d'installation

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Mentorat [sn_ecn] (disponible dans le ServiceNow Store)	Employee Connections offre de meilleures opportunités de réseautage et permet aux individus de forger des liens significatifs. Il fournit aux employés des outils tels que le mentorat, facilitant la recherche de conseils et de mentors appropriés pour accélérer leur apprentissage et amplifier leur potentiel d'avancement professionnel.	Inactif	VRAI	Conversations sur les carrières
IA générative mobile [com.glide.sg.gen_ai] (Nouveau dans Washington DC)	Permet aux appareils mobiles d'activer et de s'intégrer aux options de l'IA générative.	Actif	faux	• com.glide.one_extend • com.glide.sg.one_extend
Application Gestion des opportunités [sn_l2c_oppty_mgmt] (disponible dans le ServiceNow Store)	Donne accès à l'opportunité au workflow de devis et à la vue Kanban.	Inactif	VRAI	• com.sn_l2c_oppty_mgmt_data_mod • com.snc.l2c_core
Modèle de données de gestion des opportunités [sn_l2c_oppty_mgmt_data_model] (disponible dans)ServiceNow Store	Permet aux utilisateurs de gérer les opportunités. Il comprend le modèle de données d'opportunité et la possibilité de créer et de gérer de nouvelles opportunités de vente, ainsi que des workflows pour convertir des opportunités en devis.	Inactif	VRAI	• com.sn_customerservice • com.sn_prd_pm • com.sn_l2c_sales_common

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Opportunité Marketplace [sn_opp_market] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Améliorez l'engagement et la rétention des employés grâce à la mobilité interne.	Inactif	VRAI	• Base de Développement des talents • Développement des talents Bibliothèque partagée • Base d'embauche
Examen parallèle et commentaires [sn_rvw_feedback] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Contient le workflow de base consistant à soumettre un commentaire et à répondre aux commentaires.	Inactif	VRAI	Néant
Suggestions des participants [com.glide.sn_participant_suggestions] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Affiche une liste d'utilisateurs (ou de participants) qui peuvent être en mesure de contribuer à une discussion Sidebar.	Inactif	faux	• com.glide.one_extend • com.glide.platform_ml
Configurateur de produit [sn_prd_config_ui] (disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux entreprises de configurer les produits et services qu'elles commercialisent, vendent et fournissent aux clients.	Inactif	faux	Gestion du catalogue de produits Core [com.sn_prd_pm]
Application Gestion des devis [sn_l2c_quote_mgmt] (disponible dans le ServiceNow Store)	Utilisé pour créer et gérer des devis de produits	Inactif	VRAI	• com.sn_l2c_quote_mgmt_data_mod • com.sn_l2c_core
Modèle de données de gestion des devis [sn_l2c_quote_mgmt_data_model] (disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux utilisateurs de gérer le processus de devis	Inactif	VRAI	• com.sn_customerservice • com.sn_prd_pm • com.sn.csm_pricing • com.sn_l2c_sales_common
Composant de visualisation du rack [sn_rack] (disponible dans le ServiceNow Store)	Aptitude à visualiser le positionnement du rack et de l'équipement à l'intérieur du rack. Améliore la visualisation de la capacité du rack.	Actif	VRAI	Néant

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
ServiceNow Réplication de connexion au flux : Kafka [com.glide.hub.stream_connect.replication.kafka] (Nouveau dans Washington DC)	Active la prise en charge de la réplication des rubriques de connexion au flux via un serveur MID, avec un cluster Kafka client.	Inactif	faux	• Cœur de réplication ServiceNow Stream Connect [com.glide.hub.stream_connect.rep • Certification Réplication de connexion au flux [com.sn_stream_connect.replicatior
Mappage de site pour Gestion des services sur site [com.snc.fsm_site_mapping] (disponible dans)ServiceNow Store	Naviguez à l'aide des fonctionnalités d'orientation et des plans du site dans une application mobile native.	Actif	faux	• com.snc.work_management, sn_map_core • sn_map_component
Données sur le secteur des compétences [com.sn_skills_data] (disponible dans le ServiceNow Store)	Obtenir les données sur les compétences du secteur.	Actif	VRAI	Module d'extension Intelligence des compétences
Espace de travail d'Intelligence des compétences [com.sn_skills_int_ws] (disponible dans le ServiceNow Store)	Une expérience d'espace de travail d'Intelligence des compétences.	Actif	VRAI	Module d'extension Intelligence des compétences
Carte de topologie SN [sn_topology_map] (disponible dans le ServiceNow Store)	Permet à un gestionnaire d'inventaire de capturer et de visualiser une topologie ainsi que ses éléments.	Actif	VRAI	Néant
sn-4q-bubble [com.sn_4_q_bubble] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Les graphiques à bulles Application Portfolio Management permettent de tracer les scores d'indicateur de vos applications d'entreprise. Définissez des stratégies à l'aide de ces scores et créez des demandes pour vos applications d'entreprise.	Actif	faux	Néant

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
sn_supplier_tprm [sn_supplier_tprm] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux gestionnaires de fournisseurs de déclencher des évaluations des risques à partir des workflows d'intégration, et permet aux données de risque d'être consultées et utilisées dans les opérations de cycle de vie du fournisseur.	Inactif	faux	• Opérations de cycle de vie du fournisseur [com.snc.sn_supplier_mgmt] • Gestion des risques liés aux tiers [com.sn_vdr_risk_asmt]
Gestion stratégique des portefeuilles pour les télécommunications [sn_strg_prtf_mgmt] (disponible dans le ServiceNow Store)	Modèles de projets de télécommunications.	Inactif	VRAI	Néant
Coût total de possession [sn_apm_tco] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Aide les architectes d'entreprise à hiérarchiser le portefeuille d'applications en tirant parti des coûts des applications.	Actif	VRAI	Néant
Spoke Visa [com.sn_visa_spoke] (disponible dans le ServiceNow Store)	Le spoke Visa permet de se connecter aux API REST de Visa, ce qui permet aux clients d'accéder rapidement aux données de paiement et de sécurité. Les clients peuvent utiliser le spoke pour rechercher des transactions, collaborer avec des commerçants, gérer les litiges et exécuter d'autres fonctions avec une sécurité renforcée.	Actif	faux	Néant
Espace de travail commun de Vulnerability Response [sn_vul_cmn_ws] (disponible dans le ServiceNow Store)	Sert de concentrateur centralisé pour incorporer les changements communs à l'espace de travail qui s'appliquent à tous les modules ou à toutes les nouvelles fonctionnalités développées dans	Actif	faux	Structure commune de Réponse aux vulnérabilités [sn_vul_cmn]

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	l'environnement de l'espace de travail.			
Analyseur d'accès [com.snc.access_analyzer] (Nouveau dans Vancouver)	ServiceNow® Access Analyzer est une application qui aide les administrateurs et les développeurs à afficher les autorisations pour l'utilisateur, le rôle ou le groupe sélectionné.	Actif	faux	
Événements du cycle de vie du compte [com.sn_acct_lc] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux fournisseurs du secteur de la technologie de structurer une expérience d'intégration reproductible pour les clients internes et externes.	Actif	faux	• com.snc.install_base :système • com.sn_process_automation_design • com.glide.playbook_experience.con • com.snc.csm_case_types :système • com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec :sys • sn_csm_playbook : 3.1.0 • sn_ti_core : 1,0
Traitement de facture des comptes fournisseurs sn_ap_apm (Nouveau dans Vancouver	Fournit une solution d'automatisation des factures pour les équipes de comptes fournisseurs, qui aide les entreprises à réduire les risques et à améliorer la productivité sans frais généraux supplémentaires.	Actif	Vrai	• sn_ap_cm • sn_ap_ic
Intégration de Opérations de comptes fournisseurs à Intelligence documentaire sn_ap_ic (Nouveau dans Vancouver	Permet d'automatiser l'ingestion des factures provenant de différents canaux, tels que les e-mails, le portail, les intégrations...	Actif	Vrai	com.sn_ap_ic
Tables supplémentaires pour les agences fédérales [com.snc.fedtables]	Fournit aux clients fédéraux des éléments de données supplémentaires qui sont fréquemment utilisés ou requis dans les formulaires fédéraux pour développer des services RH fédéraux.	Actif	faux	com.sn_hr_core

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Gestion des tickets de factures sn_ap_cm (Nouveau dans Vancouver	Permet aux équipes de comptes fournisseurs de gérer les demandes liées aux factures et aux paiements soumises par les fournisseurs/employés dans le but d'accélérer la résolution des problèmes des fournisseurs et d'améliorer les relations avec les fournisseurs	Actif	Vrai	• com.snc.sn_shop • Supplier Collaboration Portal • Source-to-Pay Operations
Tableaux de bord AIOP [com.sn_itom_aiops_dashboards] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah)	Guichet unique pour tous les tableaux de bord ITOM Health/ AIOps pour plusieurs profils : administrateur, gestionnaire, PME.	Inactif	faux	
Expérience AIOps [com.sn_sow_aiops] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	L'expérience AIOps est un ensemble de nouvelles expériences composées de la liste Express, de la zone de lancement de l'intégration et des tableaux de bord AIOps.	Inactif	faux	Espace de travail pour l'exploitation des services Applications ITOM
UX d'application cliente [com.sn_app_client_ux] (Nouveau dans Vancouver)	Permet aux administrateurs d'installer, de mettre à jour et de gérer les applications et modules d'extension sous licence sur leur instance.	Actif	faux	app-client (sn_appclient)
Gestion des actifs : intégration de Procurement [com.sn_asset_proc_int] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah)	Permet aux administrateurs Software Asset Management (SAM) de créer des demandes d'achat pour les besoins de licence logicielle dans le système d'achat externe. Ultérieurement, une fois le bon de commande reçu, les transactions de réception sont utilisées pour automatiser la	Actif	faux	• Approvisionnement (com.snc.procurement) • Spoke Coupa (sn_coupa_spoke)

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	création des autorisations dans Gestion des actifs logiciels.			
Beans.AI Spoke [com.sn_beans_ai_spoke] (Nouveau dans Vancouver)	Beans.AI est le fournisseur de carte que l'optimisation du calendrier prend en charge pour les estimations de temps de déplacement. Le module d'extension permet à l'optimisation du calendrier de calculer les distances entre les agents et la tâche.	Actif	faux	Pack d'installation standard du concentrateur d'intégration
Modèles de classe CI CMDB [sn_cmdb_ci_class]	Ajoute des modèles de classe qui étendent la hiérarchie de classe, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les CMDB relations dépendantes le cas échéant. Les applications telles que Découverte et Mappage des services peuvent utiliser ces extensions de classe pour renseigner les éléments de configuration (CI) et détecter diverses technologies et logiciels.	Inactif	faux	• Gestion des configurations (CMDB) (com.snc.cmdb) • Modèle et classes d'actifs développés (sn_ent) • Modèle de base des données (sn_cmdb_foundation)
Caractéristiques du service client [com.snc.caractéristiques] (Nouveau dans Vancouver)	Permet aux clients d'utiliser les caractéristiques et les fonctionnalités connexes.	Actif	faux	Néant
Caractéristiques de la base d'installation du Service clientèle [com.snc.install_base_characteristics] (Nouveau dans Vancouver)	Permet aux clients de capturer les caractéristiques de leurs bases d'installation.	Actif	VRAI	• com.snc.install_base • com.snc.characteristics

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Equifax Spoke [com.sn_equifax_spoke] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Vous permet d'accéder à des informations importantes sur l'historique de crédit d'un client, les alertes de fraude, la vérification de l'identité numérique, le filtrage des transactions et d'autres données pertinentes.	Actif	faux	Néant
Tableau de bord d'événement et de tâches [sn_async_dashboard] (Nouveau dans Vancouver)	Tableau de bord de surveillance des événements système et des travaux planifiés.	Actif	faux	com.glide.stats.event_process_monitoring
Portefeuille d'entreprise [enterprise_portfolio_admin] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Utah, non compatible avec Vancouver)	Application permettant de créer des portefeuilles d'entreprise de types « applications d'entreprise » et « services d'application » dans Gestion des portefeuilles numériques (DPM).	Actif	faux	
Contrôleur d'IA générative [com.sn.generative.ai] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Intègre nativement les API de l'IA générative dans la Now Platform.	Actif	faux	• Spoke de l'IA générative OpenAI (com.sn_openai) • Spoke de l'IA générative Microsoft Azure OpenAI (sn_azure_openai)
IA générative pour conversation Glide [com.glide.cs.genai] (Nouveau dans Yokohama)	Active Now Assist	Inactif	VRAI	Contrôleur d'IA générative
Gestion des tickets de conformité GRC (niveau avancé) [com.sn_comp_case_adv]	Une application permettant de gérer la solution avancée Gestion des tickets de conformité pour les clients IRM PRO.	Actif	faux	GRC : Gestion des tickets de conformité (com.sn_comp_case)

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)				
Accès complet à la gestion des tickets de conformité GRC [com.sn_comp_case_fa] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Une application permettant de gérer la solution d'accès complet à la gestion des tickets de conformité pour les clients d'entreprise IRM.	Actif	faux	Gestion des tickets de conformité GRC (niveau avancé) (com.sn_comp_case_adv)
Utilisateur employé GRC [com.sn_grc_emp_user] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Grâce à ce module d'extension, tous les employés de l'organisation peuvent : • Rapport : instances de violations de politique/ conformité liées à leur organisation. • Demander – Modifications de politique, clarifications, etc., aux équipes de conformité.	Inactif	faux	Néant
GRC : demande de diligence raisonnable d'un tiers [com.sn_tprm_onboarding] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Permet à tout utilisateur de soumettre une demande de diligence raisonnable pour un engagement avec un tiers.	Actif	VRAI	Gestion des risques liés aux tiers GRC : configurateur d'approbateur
Console d'administrateur de clones	Active la console d'administration du clone, qui offre une	Actif	faux	Clonage haute disponibilité (com.snc.ha)

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[sn_instance_clone] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah)	expérience administrateur unifiée et une visibilité améliorée pour le clonage des données entre les instances, l'une de nos automatisations les plus utilisées. L'application comprend une expérience de demande de clone simplifiée, un nouvel outil de planification pour éviter les conflits de temps, une option de sauvegarde à la demande, la possibilité de voir tous les paramètres liés au clone en un seul endroit, une visibilité améliorée via un tableau de bord pour afficher facilement l'activité actuelle du clone et plus encore.			(Nécessite le correctif Utah 2 ou une version ultérieure)
Page configurable Gérer les compétences [com.snc.sn_skill_cfg_page] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Active la gestion des affectations de compétences à l'aide de l'interface utilisateur Next Experience.	Actif	VRAI	Skills Management (com.snc.skills_management)
Intégrations des cartes pour le service sur site [com.snc.app_fsm_map_integr] (Nouveau dans Vancouver)	Effectue des estimations intelligentes du temps de déplacement pour allouer des tâches de commande de travaux aux agents, en tenant compte à la fois de l'emplacement de l'agent et de l'emplacement de la tâche.	Actif	VRAI	Spoke Beans.AI (com.sn_beans_ai_spoke)
Microsoft Azure DevOps Pipelines Spoke [com.sn.azure.pipln.spk]				
Expérience de Serveur MID [com.glideapp.agent.experience]	Permet de partager des informations significatives sur l'intégrité, les performances et l'adoption de vos serveurs MID. Il est basé sur	Actif	faux	• com.glideapp.agent • Plusieurs modules d'extension PAR (Tous sont activés automatiquement

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Nouveau dans Vancouver)	Polaris Experience avec une nouvelle apparence et une nouvelle convivialité.			lors de l'activation de l'expérience de serveur MID)
Plateforme Intelligence documentaire [com.glide.platform_ml_di] (Nouveau dans Vancouver)	Le module d'extension de base de l'application Intelligence documentaire.	Actif	faux	com.glide.platform_ml
Support après-vente [com.sn_pss_core] (Nouveau dans Vancouver)	Fournit des autorisations et des contrats de service pour activer les services d'assistance après-vente aux utilisateurs du service clientèle.	Actif	VRAI	• com.sn_customerservice • com.snc.install_base • com.snc.csm_case_types • com.snc.characteristics
Informatique durable [sn_esg_sustain] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Vous permet de gérer et de surveiller efficacement les émissions générées par vos ressources informatiques. De plus, l'application vous permet de suivre la consommation d'énergie de vos actifs et leur élimination appropriée une fois qu'ils ont atteint la fin de leur durée de vie.	Inactif	VRAI	• Gestion des actifs matériels (HAM) Pro • Gestion ESG
Intelligence des compétences [com.snc.skills_management] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Une plateforme basée sur l'IA que vous pouvez utiliser dans votre organisation pour développer une main-d'œuvre basée sur les compétences.	Inactif	VRAI	Profil de l'employé
Liste express Espace de travail pour l'exploitation des services [com.sn_itom_aiops_list] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	La liste express permet aux opérateurs de trier, d'analyser et de corriger les alertes. Il s'agit d'une vue en direct des alertes, avec filtrage dynamique, informations enrichies dans un panneau d'aperçu et automatisation intégrée pour l'utilisateur.	Actif	faux	Espace de travail pour l'exploitation des services Applications ITOM

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Zone de lancement des intégrations de l'espace de travail pour l'exploitation des services [com.snc.uib.sow_integrations_launchpad] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Une vue consolidée de toutes les intégrations d'intégrité ITOM disponibles avec une expérience simple et intuitive pour configurer les connecteurs d'événements. L'application s'active automatiquement avec l'expérience AIOps.	Actif	faux	
Explorateur de mesures de l'espace de travail pour l'exploitation des services [com.sn_itom_metric_expl] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Une nouvelle application d'explorateur de mesures pour SOW qui remplace la précédente. L'application est installée automatiquement avec ACC-M.	Inactif	faux	
API de l'explorateur de mesures de l'espace de travail pour l'exploitation des services [com.sn_sow_metric_expl] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Une nouvelle application d'explorateur de mesures pour SOW qui remplace la précédente. L'application est installée automatiquement avec ACC-M.	Inactif	faux	
Regroupement de tâches [com.snc.task_grouping]				
Task Intelligence pour ITSM [com.snc.itsm_ml_task] (Disponible dans le ServiceNow Store,	Utilise l'apprentissage machine pour configurer, déployer et suivre les modèles basés sur des solutions afin d'obtenir d'importants résultats commerciaux.		faux	• Actions recommandées pour ITSM : avancé (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced • Console d'administration

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
compatible avec Vancouver, Utah)				Intelligence des tâches (com.sn_ti_admin)
Cœur de la technologie [com.sn_ti_core] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Extension CSM verticale de l'industrie technologique.	Actif	faux	com.sn_customerservice
Transporteur [com.sn_transport]				
Zero Trust - Accès basé sur l'emplacement [com.snc.zero_trust_location_access]	Le filtre d'emplacement est un critère de filtre que les administrateurs peuvent utiliser lors de l'élaboration des politiques d'authentification en fonction de l'emplacement physique de l'appareil.	Actif	faux	Authentification adaptative (com.snc.adaptive_authentication)
Zero Trust - Accès à la session basé sur des politiques [com.snc.zero_trust_session_access]	ServiceNow® Zero Trust - Accès à la session basé sur des politiques (Session Access) permet aux organisations de réduire dynamiquement les privilèges de l'utilisateur dans une session Web en fonction de divers facteurs, notamment l'adresse IP, l'emplacement, la méthode d'authentification, le rôle de l'utilisateur, le groupe, l'utilisateur disposant d'une MFA et les attributs partagés par le fournisseur d'identité (IdP).	Actif	faux	Authentification adaptative (com.snc.adaptive_authentication)
Intégration de Vulnerability Response avec Claroty CTD [com.sn_clarotyctdvr]	Utilise les données de vulnérabilité importées de Claroty CTD pour permettre une action basée sur les risques dans	Actif	faux	• Intégration du connecteur du graphe de services

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah)	le contexte du processus de production.			pour Claroty CTD (com.sn_clarotyctdsgc) • Modèles de classe CI CMDB (com.sn_cmdb_ci_class)
Connecteurs du lieu de travail (sn_wsd_wc) (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah)	Workplace Connectors est un cadre de travail générique à l'aide duquel les données de différents types de matériels/ capteurs de lieu de travail (tels que les systèmes de badges, les capteurs de présence) peuvent être transférées dans le produit WSD via les spokes respectifs.	Actif	faux	Centre de l'espace de travail (sn_wsd_central)
Threat Intelligence Security Center pour Security Operations [com.snc.secops.threat.intel.security.center] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Vous permet de trouver des indicateurs de compromission (IoC) et d'enrichir les incidents de sécurité avec les données du centre de sécurité des renseignements sur les menaces.	Inactif	faux	• Base commune de prise en charge de la sécurité (com.snc.security_support_common • Support commun de Threat Intelligence (com.snc.threat) • Composants communs de l'espace de travail (com.snc.escm.ws_commons) pour Gestion des tickets de sécurité
Inventaire de réseau avancé [sn_ni_adv] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Capacités avancées de l'inventaire des réseaux de télécommunications.	Actif	VRAI	• Gestion des numéros d'inventaire (sn_inv_num_mgmt) • Pack d'attributs (sn_attribute_pack)

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Cœur d'inventaire du réseau [sn_ni_core] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Application pour gérer l'inventaire du réseau.	Actif	VRAI	• Gestion des numéros d'inventaire (sn_inv_num_mgmt) • Pack d'attributs (sn_attribute_pack)
Séparation des données [sn_ds] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux organisations de restreindre l'accès aux données sensibles en fonction d'une hiérarchie d'approches et de son nœud terminal. L'application prend en charge les enregistrements, les éléments connexes, les consoles de planification, les postes de travail et les rapports.	Actif	faux	• PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo) • Planification de portefeuille (sn_align_ws)
Intégrations de vulnérabilité DevOps [sn_devops_vul_ints] (Disponible dans le ServiceNow Store, compatible avec Vancouver, Utah, Tokyo)	Fournit un nouveau cadre de travail et un nouveau modèle de données pour l'intégration DevOps aux outils de sécurité des applications. Il s'agit d'un cadre de travail extensible qui vous permet également de créer des intégrations personnalisées avec n'importe quel outil de sécurité des applications.	Actif	faux	com.sn_devops
Automatisation du statut de l'action [com.sn_action_status]	Ce module d'extension suit les enregistrements de blocage créés pour les tâches et met à jour les indicateurs d'état de l'action sur la liste des tâches.	Actif	VRAI	
Activer tous les modules d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional, y	Fournit l'aptitude à normaliser les informations de découverte de logiciels, de rapprocher les	Inactif	VRAI	• com.sn_samp_master • com.sn_sam_workspace

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
compris Software Asset Workspace [com.sn_samp_master_ws] (Nouveau dans Utah)	autorisations des installations et de récupérer les logiciels installés. Fournit des options supplémentaires pour rapprocher les produits de l'éditeur.			
Formateur d'activité [com.glide.ui_activity_formatter]	Ce module d'extension vous permet de filtrer rapidement et facilement la liste des activités, ou l'historique, sur un formulaire de tâche.	Actif	faux	
Admin Center [sn_admin_center] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit un concentrateur central permettant aux propriétaires et aux administrateurs de la plateforme d'accéder facilement aux options de la plateforme, de découvrir de nouvelles applications et d'obtenir des informations intelligentes et exploitables.	Actif	faux	sn_ace
Cadre de travail d'Expérience administrateur [com.sn.ace_framework] (Nouveau dans Tokyo)	Prend en charge le nouveau cadre de travail d'interface utilisateur utilisé par diverses applications, y compris Admin Center.	Actif	faux	Néant
Plan d'adoption pour l'excellence technologique [sn_itsm_bus_obj] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Adoption Blueprints, qui fait partie d'Admin Center, affiche un ensemble recommandé d'applications et de modules d'extension disponibles dans un ordre d'installation et d'adoption idéal pour atteindre les objectifs business.	Actif	faux	sn_admin_center
Outils de gestion avancée de la recherche IA [sn_ais_admin_tools]	Comprend Recherche IA des tableaux de bord et l'outil Aperçu de recherche.	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Affectation de travail avancée [com.glide.awa]	Affecte automatiquement des éléments de travail aux agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences.	Actif	faux	com.snc.skills_management
Affectation de travail avancée : relation avec l'agent [com.glide.awa.agent_affinity]	Activez l'affectation de travail à l'agent le mieux adapté en fonction de la relation de l'agent avec l'élément de travail.	Inactif	faux	com.glide.awa
Affectation de travail avancée pour HRSD [com.sn_hr_awa]	Contient des données de configuration prêtes à l'emploi qui prennent en charge l'acheminement, la mise en file d'attente et l'affectation de tickets HRSM, de messageries instantanées et d'appels aux agents.	Inactif	faux	• com.glide.awa • com.sn_hr_core • com.glide.interaction.awa
Affectation de travail avancée pour les incidents [com.snc.incident.awa]	Configuration par défaut pour prendre en charge Affectation de travail avancée pour l'incident	Actif	faux	• com.glide.awa • com.snc.agent_workspace.itsm
Affectation de travail avancée pour Opérations Source-to-Pay [com.snc.sn_spend_awa] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Affectez automatiquement des tâches à votre agent à l'aide de l'Affectation de travail avancée.	Inactif	VRAI	• Affectation de travail avancée (com.glide.awa) • Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa) • Gestion des tickets Procurement (com.sn_spend_psd)
Affectation de travail avancée pour les Opérations de cycle de vie du fournisseur [com.snc.sn_slm_awa] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Affectez automatiquement des tickets de fournisseurs à des agents en fonction de la disponibilité et de la capacité.	Inactif	VRAI	• Affectation de travail avancée (com.glide.awa) • Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa) • Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot)

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
				• Opérations de cycle de vie du fournisseur (com.snc.sn_supplier_mgmt)
Messagerie instantanée d'agent [com.glide.interaction.awa]	Active la Messagerie instantanée d'agent Workspace et le canal de service de messagerie instantanée dans Affectation de travail avancée.	Actif	VRAI	• com.glide.interaction • com.glide.awa
Cadre de travail d'Agent Client Collector [sn_agent] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Gestion d'Agent Client Collector	Actif	faux	• com.snc.sa.mid.serveur web • com.snc.cmdb.scoped
Surveillance d'Agent Client Collector [sn_itmon] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Solution de surveillance à l'aide d'Agent Client Collector	Actif	faux	
Agent Client Collector pour enquête [sn_acc_adapter] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Vous permet de récupérer et d'afficher les informations sur les mesures de CI des CI affectés.	Actif	VRAI	Néant
Agent Forecast [com.sn_agent_forecast]	Prévoit les agents en fonction des données historiques.		faux	com.snc.clotho
Agent Intelligence [com.glide.platform_ml]	Renommé en Intelligence prédictive.	Actif	faux	com.glide.platform_ml_pa
Rapports Agent Intelligence [com.glide.platform_ml_pa]	Renommé Rapports d'intelligence prédictive.	Actif	faux	
Agent Schedule	Permet aux agents du service client et aux	Actif	faux	com.snc.app.agent_calendar_widget

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.agent_schedule]	techniciens de service sur site de consulter les calendriers de travail et les affectations, et d'ajouter des événements personnels comme des réunions ou des rendez-vous.			
Espace de travail d'agent [com.agent_workspace]	Il s'agit d'une suite d'outils qui fournit aux agents, aux gestionnaires de tickets, aux professionnels du service d'assistance et aux gestionnaires des outils permettant de répondre aux questions des clients ou de résoudre leurs problèmes.	Actif	faux	• com.glide.uxbuilder • com.glide.graphql • com.glide.interaction • com.snc.agent_workspace.config • com.snc.agent_workspace.ruban • com.snc.agent_workspace.liste • com.snc.agent_workspace.formulai • com.snc.agent_workspace.recherch • com.snc.agent_workspace.actions_
Espace de travail d'agent : connaissances [sn-component-workspace-knowledge]	Permet l'utilisation de la base de connaissances dans l'assistant d'agent.	Actif	faux	com.snc.agent_workspace.config
Espace de travail d'agent : liste [com.snc.agent_workspace.list]	Configurations de la liste des espaces de travail	Actif	faux	com.snc.agent_workspace.config
Espace de travail d'agent : ruban [com.snc.agent_workspace.ribbon]	Configurations du ruban de l'espace de travail	Actif	faux	• com.glide.uxbuilder • com.snc.agent_workspace.config • com.sn_resolutionshaper
Service Web d'agrégat [com.glide.web_service_aggregate]	Fournit un accès SOAP à la fonctionnalité Glide Aggregate.	Inactif	faux	
Agile Development 2.0 [com.snc.sdlc.agile.2.0]	Le module d'extension Agile Development 2.0 fournit des fonctionnalités améliorées en plus	Actif	VRAI	• com.snc.sdlc.scrum.ppm_int • com.snc.planned_task_v2

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	d'Agile Development. Si vous disposez déjà d'une version personnalisée d'Agile Development, supprimez les personnalisations avant d'activer Agile Development 2.0 pour vous assurer que toutes les fonctionnalités fonctionnent correctement. Consultez la documentation pour connaître les étapes détaillées pour supprimer les personnalisations.			• com.snc.sdlc.agile.2.0.common • com.snc.sdlc.ranking
Agile Development — Unified Backlog [com.snc.sdlc.agile.multi_task]	Vous permet de gérer un backlog centralisé contenant les enregistrements de différents types de tâches, tels que les défauts, les problèmes, les tâches d'incident et les stories. Inclure toutes les tâches dans votre workflow Agile	Actif	faux	• com.snc.sdlc.agile.2.0 • com.snc.sdlc.agile.multi_task.comm
Agile - Scaled Agile Framework - Essential SAFe [com.snc.sdlc.safe]	Scaled Agile Framework a été conçu pour appliquer les principes Lean-Agile à l'ensemble de l'organisation. Essential SAFe est la configuration la plus basique du framework et fournit les éléments minimaux nécessaires pour réussir avec SAFe : gérer le backlog de votre train de mise en production agile, planifier les incréments du programme,	Actif	VRAI	• com.snc.sdlc.ranking • com.snc.sdlc.agile.2.0
Agile : mis à l'échelle Cadre de travail Agile : Portfolio SAFe [com.snc.sdlc.portfolio_safe]	Utilisez Portfolio SAFe pour appliquer les principes Lean et Agile à votre travail de portefeuille.	Actif	VRAI	• com.snc.sdlc.safe • com.snc.portfolio_management

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Agile Development 2.0 - ATF Tests [com.snc.sdlc.agile.2.0.atf]	Agile Development 2.0 - ATF Tests vous fournit des scénarios de tests et des suites de tests qui peuvent être exécutés sur l'application Agile Development 2.0.	Actif	faux	
Recherche IA [com.glide.ais]	Installe et active Recherche IA les options qui fournissent des expériences de recherche pertinentes, contextuelles et personnelles sur différentes interfaces.	Actif	faux	• com.glide.search.signal_data • com.glide.platform_ml • com.glide.nlu • com.snc.nlu_studio
Assistant de recherche IA [com.snc.ai_search_assist]	Permet aux utilisateurs de dévier ou de résoudre rapidement leurs problèmes sans passer par les opérateurs du Centre de services. Il peut inclure les résultats du catalogue de connaissances et de services, ce qui permet à l'utilisateur de commander directement un élément de catalogue à partir d'une recherche.	Actif	faux	com.glide.search
Recherche IA pour les portails clients [com.snc.csm.portal_ais]				• com.glide.ais • com.glide.ais_enabler
Sources d'index de Recherche IA [com.glide.ais.index_sources]	Inclut des définitions de source indexée pour les tables Now Platform au-delà de celles fournies dans le système de base : • Tâche du catalogue [sc_task] • Changement [change_request]	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	• Tâche de changement [change_task] • Société [core_company] • Groupe [sys_user_group] • Incident [incident] • Emplacement [cmn_location] • Problème [problem] • Demande [sc_request] • Élément demandé [sc_req_item]			
Spoke Recherche IA [sn_ai_spoke] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet au concentrateur d'intégration d'exécuter des requêtes de recherche IA.	Actif	faux	com.glide.ais.external_content
Gestion des règles d'alerte [com.sn-em-arm]				
Planification de portefeuille [sn_align_ws] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Aide les responsables de produits et de portefeuilles à assurer l'alignement organisationnel et à faciliter la transformation Agile en combinant les flux de travail en cascade et Agile.	Actif	VRAI	com.sn_roadmap_plng
Intégration d'Alignment Planner Workspace à Azure DevOps (ADO) [com.sn_align_ado_int] (Nouveau dans San Diego)	Active l'importation, l'exportation et la synchronisation bidirectionnelle des enregistrements entre ServiceNow® Alignment Planner Workspace (APW) et Microsoft Azure DevOps en			

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	intégrant les deux applications.			
Espace de travail de l'analyste pour Réponse aux incidents de sécurité [com.snc.security_incident.espace de travail] (Nouveau dans Tokyo)	Permet aux analystes et aux gestionnaires d'incidents de classer leur travail par ordre de priorité à l'aide d'un espace de travail dédié, de surveiller et d'afficher l'état des incidents.	Actif	faux	• sn_si • sn_sirw_evam_card
Centre d'analyse [com.snc.pa.analytics_center]	Centre d'analyse des performances : permet aux utilisateurs d'obtenir rapidement des réponses sur leurs données à l'aide de l'analyse pilotée par la recherche.	Inactif	faux	• com.agent_workspace • com.workspace_core • sn-component-nlq • com.snc.par.nlq.core
Tâche d'analyse [com.snc.pa.analytics_task]	Fournit le cadre de travail principal pour le workflow associé à Analytics. Il se compose de la table de tâches d'analyse et des artefacts connexes.	Actif	faux	
Services AMB d'angle [com.glide.ui.ng.amb]	Services d'angle pour AMB	Actifs	faux	• com.glide.ui.ng • com.glide.amb • com.glide.record_watcher
Anonymous Connect Support [com.glide.connect.anonymous_support]	Module d'extension permettant d'activer l'accès et les propriétés pour Support de connexion anonyme.	Inactif	faux	com.glide.connect.support
Centre de signalement anonyme [com.sn_anonymous_report_center]	Permet aux utilisateurs de soumettre des tickets sans divulguer leur identité aux agents ou administrateurs de leur organisation.	Actif	faux	com.sn_content_delivery

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Analyse de l'API [com.glide.api_analytics]	Permet aux administrateurs d'afficher les statistiques d'analyse d'API pour les services web.	Actifs	faux	• com.glide.db.query_stats • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
Statistiques d'API [com.glide.stats.api]	Statistiques d'API	Actifs	faux	• com.glide.db.query_stats • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
API de l'application [com.glide.app_api]	API pour l'extraction des informations relatives à l'application et à la restauration d'application.	Actifs	VRAI	
Collaboration d'applications [com.glide.app_collaboration]	Module d'extension complémentaire du développeur délégué pour faciliter la collaboration entre les applications. Requiert une licence App Engine.	Actif	faux	com.glide.delegated_development
Client de dépendance d'application [com.sn_dependentclient]	Module d'extension permettant de fournir une liste des applications/ intégrations du magasin en fonction de leurs modules d'extension actifs. Utilise le service Web du magasin pour créer un cache de ces applications sur les instances client elles-mêmes.	Inactif	faux	
Management Center du moteur de développement d'application [com.sn_aemc]				
App Engine Studio [com.snc.app-moteur-studio]	Installe et active App Engine Studio, un outil de développement permettant aux créateurs de différents niveaux de compétences de créer des applications qui répondent aux besoins	Inactif	VRAI	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	immédiats de votre organisation.			
Autorisation d'application [com.glide.sys.app_autorisation]		Inactif	faux	
Créateur d'application [com.snc.apps_creator]	Retraité. Remplacé par le module d'extension Platform as a Service.	Actifs	faux	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisenberg
Modèles du créateur d'application [com.snc.apps_creator_template]	Héberge les modèles du créateur d'application système.	Actifs	faux	
Restrictions de conception d'application [com.glide.scope.design]	Système de restriction et de capture de tables augmentée d'une application	Actifs	faux	
Outil de diagnostic d'application [com.snc.app_outil_diagnostics]	Vous aide à diagnostiquer les applications PPM avec des analyses de diagnostic rapides et à résoudre les problèmes avec des scripts correctifs.	Actif	faux	
Fichier d'application [com.snc.apps_file]	Associe les enregistrements de configuration à une application et suit les métadonnées des enregistrements.	Actifs	faux	
Analyses des applications [sn_app_insights] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit un emplacement centralisé où vous pouvez visualiser et surveiller l'intégrité du système.	Actif	faux	com.snc.clotho
Métadonnées d'application [com.snc.metadata]	Ajoute des relations et des actions d'interface utilisateur pour travailler avec les métadonnées.	Actifs	faux	
Gestion du portefeuille d'applications [com.snc.apm]	Aide les entreprises à avoir une visibilité sur leur inventaire d'applications d'entreprise et permet aux analystes	Actif	VRAI	• com.snc.certification_v2 • com.snc.fiscal_calendar • com.snc.treemap • com.snc.sp_workbench_widgets

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	de rationaliser les applications d'entreprise. Fournit des tableaux de bord d'Analyse des performances comme Application 360, Analyse en mode Paysage, et les tableaux de bord associés des applications d'entreprise avec des demandes de changement, des incidents et des problèmes. Ce module d'extension active les modules d'extension connexes suivants s'ils ne sont pas déjà activés : • Gestion du portefeuille d'applications : Intelligence prédictive (com.snc.apm.predictive_intelligence) : prédit la catégorie d'application en appliquant des algorithmes tels que la similarité aux données liées aux applications d'entreprise. • Planificateur d'activité : active l'accès au portail Planification d'entreprise.			• com.snc.apm.business_planner • com.snc.pa.apm • com.snc.demand_core • com.snc.apm.predictive_intelligence
Gestion du portefeuille d'applications : test ATF [com.snc.apm.atf]	Valide les tests ATF pour Gestion du portefeuille d'applications	Actif	faux	com.snc.apm
Gestion du portefeuille d'applications : modèle de référence technologique (TRM) [com.snc.apm_trm]	Permet aux architectes d'entreprise d'approuver ou de restreindre l'utilisation d'un produit logiciel au sein de l'organisation.	Actif	VRAI	com.snc.apm

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Nouveau dans Tokyo)				
Application Portfolio Management Core [com.snc.apm_core]	Active l'enregistrement d'une nouvelle application d'entreprise	Actif	faux	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glide.hub.designer_backend.mo
Gestion du portefeuille d'applications Gestion des intégrations digitales [com.snc.apm_digital_integration] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux utilisateurs APM de gérer les intégrations dans Gestion du portefeuille d'applications.	Actif	VRAI	com.snc.apm
Espace de travail Application Portfolio Management [sn_apm_ws] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux architectes d'entreprise d'avoir une visibilité sur tous les aspects importants de leurs applications dans Gestion du portefeuille d'applications.	Actif	faux	com.snc.apm
Service d'application [com.snc.cmdb.it_service]	Fournit des fonctionnalités et une vue pour la création, la modification et la vue d'historique du service d'application.	Actifs	faux	• com.snc.itom.ui • com.snc.cmdb • com.snc.cmdb.service.modeling • com.glide.ui.list_v3_components
Contrôle d'accès aux applications [com.snc.apps_access]	Implémente l'accès au niveau des fichiers pour le développement d'applications.	Actifs	faux	• com.snc.apps • com.snc.apps_picker
Sélecteur d'applications [com.snc.apps_picker]	Permet aux utilisateurs de sélectionner l'application souhaitée pendant le développement de l'application.	Actifs	faux	
API Appliquer une fois [com.glide.system_apply_once]	API pour modifier le comportement de toute mise à jour « apply_once » dans un module d'extension pendant l'activation/la mise à niveau du module d'extension	Actif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Prise de rendez-vous [com.snc.appointment_booking]	Permet aux clients de prendre des rendez-vous de service à partir du portail Customer Service et du portail Consumer Service.	Inactif	VRAI	
Données de démonstration de prise de rendez-vous [com.snc.appointment_booking_demo]	Fournit des données de démonstration pour la fonctionnalité de prise de rendez-vous.	Inactif	faux	
Approbations avec signature électronique [com.glide.e_signature_approvals]	Ajoute une invite d'informations d'identification lorsqu'un approbateur tente d'approuver une demande via le menu contextuel de liste ou l'action d'interface utilisateur Approuver sur le formulaire d'approbation.	Inactif	faux	
Conformité d'architecture [com.snc.architecture_compliance]	Gère les audits planifiés ou sur demande des enregistrements CMDB, afin de déterminer si les éléments de configuration (CI) correspondent aux attributs attendus.	Inactif	VRAI	com.snc.certification_core
Évaluation [com.snc.assessment_core]	Fournit des options pour utiliser des questionnaires personnalisés et des requêtes scriptées afin d'évaluer, de noter et de comparer tous les enregistrements dans ServiceNow.	Actifs	VRAI	• com.glideapp.workflow • com.glideapp.survey • com.snc.bestpractice.task_survey • com.glide.survey_designer
Concepteur d'évaluation [com.glide.assessment_designer]	Active le concepteur d'évaluation, qui est une interface par glisser-déplacer permettant de créer des évaluations.	Actifs	faux	com.glide.assessment_designer.commun
Concepteur d'évaluation commun [com.glide.assessment_designer.commun]	Module d'extension de base pour les concepteurs liés à l'évaluation tels que Concepteur de questionnaire, Concepteur d'enquête,	Actifs	faux	com.glide.ui.ng.dc

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Concepteur d'évaluation. Vous devez activer le module d'extension commun du concepteur d'évaluation avant d'utiliser le concepteur de questionnaire, le concepteur d'enquête ou le concepteur d'évaluation. Par défaut, ce module d'extension est activé.			
Gestion des actifs [com.snc.asset_management]	Vous permet de gérer l'ensemble de vos actifs, consommables et licences logicielles.	Actifs	VRAI	• com.snc.expense_line • com.snc.model • com.snc.organization_management • com.snc.fixed_asset • com.snc.depreciation • com.snc.automation • com.glideapp.home
Structure commune Gestion des actifs [com.sn_itam_common]				
Analyse des performances de Gestion des actifs [com.snc.ast_mgmt_pa]	KPI prêts à l'emploi d'Analyse des performances pour Gestion des actifs.	Actif	faux	
Espace de travail Gestion des actifs [com.sn_itam_workspace]	Active les options ITAM dans Workspace.	Actif	faux	• com.sn_itam_recomm • com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace
Espace de travail Gestion des actifs : recommandations [com.sn_itam_recomm]	Fonctionnalité de recommandations pour les espaces de travail.			
Console d'affectation [com.snc.assignment_workbench]	Fournit une console que les gestionnaires du service client peuvent utiliser pour évaluer les	Inactif	faux	com.snc.matching_rule

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	agents en fonction de critères configurables, tels que les compétences et la disponibilité, puis affecter des tâches aux agents souhaités.			
Générateur de tests ATF et exécuteur cloud [sn_atf_tg] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Génération de tests en un clic et exécution dans le cloud pour ATF.	Inactif	faux	• com.glide.automated_testing_frame • com.glide.auth.mutual
Disponibilité [com.snc.availability] (Nouveau dans Tokyo)	Permet à l'organisation de calculer la disponibilité de certains éléments de configuration.	Actif	faux	• com.snc.cmdb • com.snc.service_portfolio_core
Récupération automatique [com.glide.autorecovery]	Active la fonctionnalité de récupération automatique.	Actif	faux	
Framework de tests automatisés [com.glide.automated_testing_framework]	Infrastructure de test et outils pour la création de tests automatisés	Actifs	VRAI	• com.glide.rollback • com.glide.ui.angular • com.glide.element_mapping • com.glide.vars
Framework de tests automatisés : navigateur d'application [com.glide.automated_testing_impl.left_nav]	Fournit des étapes ATF qui valident l'accès au navigateur d'application.	Actifs	faux	com.glide.automated_testing_framework
Framework de tests automatisés : interface utilisateur personnalisée [com.glide.automated_testing_impl.custom_ui]	Ajoute la possibilité de tester l'interface utilisateur personnalisée.	Actif	faux	com.glide.automated_testing_framework
Framework de tests automatisés : paramètres [com.glide.automated_testing_impl.paramètres]	Ajoute la possibilité de paramétrer les tests ATF.	Actif	faux	com.glide.automated_testing_framework

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Framework de tests automatisés : reporting [com.glide.automated_testing_impl.report]	Configuration de l'étape de test Reporting de Infrastructure de tests automatisés.	Actif	faux	• com.glide.automated_testing_frame • com.glideapp.report
Framework de tests automatisés : tableaux de bord réactifs [com.glide.automated_testing_impl.dashboards]	Configuration de l'étape de test du tableau de bord réactif du cadre de travail de test automatisé.	Actif	faux	• com.glide.automated_testing_frame • com.glideapp.dashboards
Framework de tests automatisés : REST entrant [com.glide.automated_testing_impl.rest_inbound]	Infrastructure de tests automatisés pour les demandes REST entrantes.	Actifs	VRAI	com.glide.automated_testing_framework
Framework de tests automatisés : calendrier [com.glide.automated_testing_impl.calendrier]	Outils de planification des tests automatisés.	Actifs	faux	com.glide.automated_testing_framework
Framework de tests automatisés : erreurs autorisées [com.glide.automated_testing_impl.wce]	Les erreurs JavaScript détectées lors de l'exécution du test d'interface utilisateur peuvent être ignorées ou suivies en tant qu'avertissements. Les concepteurs de tests peuvent terminer leur travail pendant que les développeurs étudient et résolvent les problèmes de script.	Actifs	faux	com.glide.automated_testing_framework
Catalogue de services de Framework de tests automatisés [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog]	Infrastructure de tests automatisés Configuration de l'étape de test de Catalogue de services.	Actifs	VRAI	• com.glide.automated_testing_frame • com.glideapp.servicecatalog
Framework de tests automatisés Catalogue de services Portail de services [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog_portal]	Infrastructure de tests automatisés pour les widgets de Catalogue de services dans la configuration d'étape de test de Portail de services.	Actifs	VRAI	com.glide.automated_testing_impl.service_ca
Framework de tests automatisés Portail de services	Configuration de l'étape de test de Portail de services Infrastructure de tests automatisés. Ce	Actifs	faux	com.glide.automated_testing_framework

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.automated_testing_impl.service_portal]	module d'extension ne peut être activé qu'en activant le module d'extension « Portail de services – Core ».			
Scripts de test automatisés pour l'enquête [com.glide.automated_testing_impl.enquête]	Scripts de test automatisés pour l'enquête.	Actif	faux	• com.glide.automated_testing_frame • com.snc.assessment_core
Test automatisé pour Agent virtuel [com.glide.cs.atf] (Nouveau dans Utah)	Active les options de test automatisé de l'Agent virtuel.	Actif	faux	com.glide.cs
Affectation automatique [com.snc.automatic_assignment]	Permet à toute application qui utilise des tables enfants de Tâche [task] d'utiliser l'affectation automatique pour trouver automatiquement des délégataires éligibles pour n'importe quelle tâche.	Inactif	faux	
Automation Center [com.sn_coe] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Intègre des îlots d'automatisation et offre une gouvernance et une gestion centralisées de l'automatisation multi-fournisseurs dans un espace de travail unique.	Actif	VRAI	sn_cmdb_ci_class (1.38.0)
Automation Center [com.sn_ac] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Gère et surveille l'ensemble de votre paysage d'hyperautomatisation.	Actif	VRAI	com.sn_cmdb_ci_class
Découverte d'automatisation [sn_auto_discovery] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Crée des rapports à partir de vos données pour afficher les opportunités d'automatisation.	Actif	faux	• com.glide.nlu • com.glide.platform_ml

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Gestion des canaux AWA [com.sn_channel_management]	Module d'extension principal qui prend en charge diverses fonctionnalités pour les canaux de service AWA et les files d'attente sous Manager Workspace	Actif	faux	• com.glide.awa • com.snc.wfo
Mappage des utilisateurs Azure Active Directory [sn_now_azure] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Contient des workflows et des mappages pour ServiceNow l'utilisateur à l'utilisateur Azure Active Directory.	Inactif	faux	• com.glide.channelproxy • com.snc.msteams.app.core
Intégration de lecteur de badge [com.snc.badge_reader]	Cadre de travail d'intégration de lecteur de badge qui permet à d'autres applications de s'intégrer au matériel de lecteur de badge.	Inactif	faux	
Enregistreur de mise à niveau de base [com.glide.base_upgrade_logger]		Actif	faux	• com.glide.ui.mergetool • com.glide.ui.diagnostics
Fonctionnalité de base d'exporter un jeu de données [com.glide.system_export_set]		Actifs	faux	
Client de point de référence [com.sn_bm_client]	Benchmark Insights pour les clients.	Actifs	faux	com.sn_bm_common
Point de référence commun [com.sn_bm_common]	Code commun pour les aperçus de point de référence.	Actifs	faux	
Benchmarks Spoke [com.sn_bm_client.spoke]	Contient le cadre de travail d'évaluation des recommandations de Benchmarks.	Actifs	faux	com.glide.hub
Best Practice - Bulk CI Changes [com.snc.bestpractice.bulkchange]	Ce module d'extension est destiné à être utilisé avec les modèles d'état hérités de Gestion des	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	changements, qui étaient utilisés avant la version Geneva. Il permet de proposer des mises à jour CMDB et de les appliquer à un ou plusieurs éléments de configuration dans le périmètre dans le cadre de votre processus de gestion des changements.			
Best Practice - Calculateur de risques de changement [com.snc.bestpractice.change_risk]	Calculs simples des risques et de l'impact pour Gestion des changements.	Actifs	faux	
Workflow Best Practice - Résolution d'incident [com.snc.bestpractice.incident]	Les bonnes pratiques en matière de résolution des incidents stipulent que l'incident doit être résolu plutôt que de le fermer. Cet état permet au Centre de services de vérifier que l'appelant est satisfait de la résolution et que le client accepte de fermer l'incident.	Actifs	faux	
Rapports sur les KPI des meilleures pratiques ITIL [com.snc.bestpractice.itil_kpi]	Fournit une série de rapports qui suivent les indicateurs clés de performance (KPI) de la gestion des incidents et de la gestion des problèmes.	Actifs	VRAI	com.glide.metrics
Emplacement de l'entreprise [com.snc.business_location]	Ce module d'extension prend en charge un modèle de données dans lequel l'entreprise fait des affaires avec les clients par le biais de canaux physiques tels que les magasins et les succursales.	Actif	VRAI	• com.snc.service_organization • com.snc.cs_extension_base
Rôles d'entreprise [com.snc.businessroles]	Active le module Rôles d'entreprise. Combiné à d'autres applications sous licence, fournit des rôles professionnels et une hiérarchie pour les	Inactif	faux	com.sn_content_delivery

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	employés avec intégration à Okta pour la mise en service des accès pendant l'intégration.			
Règle métier V2 [com.glide.business_rule_v2]	Améliore les règles métier pour prendre en charge les conditions et comportements sans script.	Actifs	faux	
Parties prenantes de l'entreprise [com.snc.business_stakeholder]	Contient le rôle Partie prenante de l'entreprise qui autorise les utilisateurs à approuver, afficher/lire des enregistrements dans l'ensemble de l'organisation et à afficher des rapports. Notez que des frais sont associés au rôle de partie prenante de l'entreprise. Ne l'affectez pas aux utilisateurs sans confirmer que votre organisation dispose de l'autorisation appropriée.	Actifs	faux	
Statistiques de création du cache [com.glide.stats.cache_build]	Mettre en cache les statistiques de construction.	Actifs	faux	com.glide.stats
Card Operations [com.sn_bom_credit_card]				
Case Assignment Workbench Demo [com.snc.case_assignment_workbench_demo]	Fournit des données de démonstration, comme des exemples de tickets et d'utilisateurs, de manière à pouvoir tester les fonctionnalités du produit Assignment Workbench sur une instance de non-production. Ne pas utiliser sur les instances de production clientes.	Inactif	VRAI	• com.snc.customerservice.demo • com.snc.assignment_workbench
Synthèses de ticket [com.sn_csm_case_digest]	Permet aux utilisateurs d'envoyer des mises à jour de statut pour les	Inactif	VRAI	• com.sn_customerservice • com.sn_csm_doc_template

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	tickets et l'analyse de la cause première aux clients et aux principales personnes concernées internes.			• com.snc.documentviewer • com.sn_publications
Case Playbook for Complaints [com.sn_csm_complaint_caseflow]	Fournit un type de ticket de réclamation pour capturer les détails d'une réclamation client et un playbook qui fournit des instructions étape par étape au cours du cycle de vie de la réclamation.	Actif	VRAI	
Case Playbook for Onboarding [com.sn_csm_onboarding_caseflow]	Fournit un type de ticket d'intégration pour capturer les détails lors de l'intégration de clients pour un produit ou un service et un manuel qui fournit des instructions étape par étape au cours du cycle de vie du processus d'intégration.	Actif	VRAI	
Case Playbook for Product Support [com.sn_csm_product_support_playbook]	Le flux de tickets pour le support produit guide les agents du service clientèle tout au long des étapes nécessaires pour résoudre les problèmes liés aux produits.	Actif	VRAI	
Concepteur de catalogue commun [com.glide.ui.ng.cc]	Concepteur de catalogue commun.	Actifs	faux	• com.glide.ui.ng.dc • com.glideapp.workflow
Pack de contenu CCG [sn_itom_ccg_cp] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit le contenu du système de base tel que les politiques, les collecteurs de ressources, les collecteurs de configuration et les actions de rattrapage pour l'application Cloud Configuration Governance.	Actif	faux	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mi • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.get_conn • com.glide.hub.action_step.REST • com.glide.hub.action_step.xmlparse

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
				• com.glide.hub.action_type.flux de données • com.glide.hub.integration.runtime
Central Dispatch [com.snc.central_dispatch]	Permet d'allouer visuellement des tâches aux agents pour un répartiteur connecté.	Inactif	VRAI	com.snc.dhtmlx.scheduler
Connexion et informations d'identification centralisées [com.snc.core.automation.connection_credential]	Composants de connexion et d'informations d'identification centralisés.	Actifs	faux	
Base de certification [com.snc.certification_core]	Structures de certification de base telles que les filtres et les modèles. Certification Core est activé automatiquement lorsque l'une de ces applications est activée : • Certification d'état souhaité (actif par défaut) • Conformité d'architecture • Certification de données • Gouvernance IT, risque et conformité	Actif	faux	• com.glide.list_v2 • com.snc.version
Gestion des changements - Politique d'approbation [sn_chg_pol_appr]	Fonctionnalité de Gestion des changements qui aide à générer et à configurer les approbations à l'aide des politiques d'approbation de changement.	Actifs	faux	
Gestion des changements - ATF Tests [com.snc.change_management.atf]	Ce module d'extension charge les tests ATF pour Gestion des changements lorsque le module d'extension Gestion des changements - State	Inactif	VRAI	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Model est activé. Les données de démonstration de ce module d'extension sont requises pour exécuter correctement ces tests ATF.			
Gestion des changements - Console CAB [com.snc.change_management.cab]	Fonctionnalité Gestion des changements qui permet aux responsables CAB de planifier, planifier et gérer les réunions CAB sur Now Platform.	Actifs	VRAI	• com.snc.change_management.cab.f • com.snc.app.calendrier • com.glide.service-portal • com.snc.app_portail_service_comm • com.glide.editor.tinymce
Gestion des changements - Case Intelligence [com.snc.change_management.ml.ccbc]	Fonctionnalité Gestion des changements qui utilise Intelligence prédictive pour identifier automatiquement les tickets qui peuvent avoir été causés par le changement.	Inactif	faux	• com.snc.change_management.ml • com.sn_customerservice
Gestion des changements - Données de base du modèle de changement [com.snc.change_management.change_model.foundation]	Données de base pour les modèles de changement, y compris les transitions d'états et les flux de prise en charge.	Actif	faux	• com.snc.change_management.chan • com.glide.hub
Gestion des changements - Modèles de changement [com.snc.change_management.change_model]	Les modèles de changement permettent une configuration flexible des modèles d'état et de transition pour les demandes de changement.	Actif	faux	• com.snc.itsm.state_transition_mode • com.snc.itsm.state_transition_mode
Gestion des changements - Accueil des modèles de changement [com.snc.change_management.change_model.landing]	Comprend l'interface utilisateur utilisée pour créer des demandes de changement basées sur des modèles de changement.	Actif	faux	com.snc.change_management.change_model
Gestion des changements - Données de base [com.snc.change_management.foundation]	Fournit les données de base de Gestion des changements, les nouveaux états et les priorités.	Actif	VRAI	com.snc.change_management

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Gestion des changements - Incidents associés au changement (mode maintenance) [com.snc.change_management.icbc]	Interface utilisateur et configuration pour les incidents associés au changement Environnement classique	Actif	faux	com.snc.change_request
Gestion des changements - Change Schedule [com.snc.change_management.soc]	Calendrier des changements.	Actifs	faux	• com.snc.dhtmlx.gantt • com.snc.change_request • com.snc.change_management.soc.c
Gestion des changements - Change Schedule foundation [com.snc.change_management.soc.foundation]	Gestion des changements - Change Schedule Données de base.	Actifs	faux	com.snc.change_management.soc
Gestion des changements - Score de réussite de changement [com.snc.change_management.change_success_score]	Le score de réussite de changement est une expression numérique qui représente l'historique de réussite des changements pour un groupe particulier. Il peut être utilisé pour évaluer la probabilité de succès futur et aider à déterminer le niveau de rigueur du changement requis.	Actif		• com.snc.change_request • com.snc.pa • com.snc.change_management.chan
Change Management - Collision Detector [com.snc.change.collision]	La détection de conflit est une fonctionnalité de l'application Gestion des changements qui identifie les potentiels conflits de planification en fonction des éléments de configuration dans le champ d'application du changement ou de l'utilisateur ou du groupe affecté à l'exécution d'un changement.	Actifs	VRAI	com.snc.maintenance_schedules
Gestion des changements - Sélecteur de couleurs [com.snc.change_management.soc.color_picker]	Sélecteur de couleurs	Actifs	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Gestion des changements - Core [com.snc.change_management]	Module d'extension principal de gestion des changements dont dépendent les modules d'extension Gestion des changements State Model et Catalogue de changement standard. Ce module d'extension met à jour le champ **Type** sur la demande de changement pour avoir les valeurs **Normal**, **Standard** et **Urgent**. La valeur Type sur les demandes de changement existantes est mise à jour : • Norme -> de routine (com.glide.context_help-Standard) • Complet > normal (normal) • Urgence > urgence (Urgence) Lors de la création d'une demande de changement, un intercepteur vous invite à indiquer le type de changement que vous souhaitez créer.	Actifs	VRAI	• com.snc.change_request • com.snc.change.collision
Gestion des changements - Incident Intelligence [com.snc.change_management.ml.icbc]	Fonctionnalité Gestion des changements qui utilise Intelligence prédictive pour identifier automatiquement les incidents qui peuvent	Actif	faux	• com.snc.change_management.ml • com.snc.change_management.icbc

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	avoir été causés par le changement.			
Gestion des changements - Mass Update CI [com.snc.change_management.mass_update_ci]	Fonctionnalité Gestion des changements qui permet aux demandeurs de changement de proposer et d'appliquer des mises à jour associées à une demande de changement à un ou plusieurs éléments de configuration dans le champ d'application d'un changement.	Inactif	faux	• com.snc.change_management.mode • com.snc.bestpractice.bulkchange
Gestion des changements - Intelligence prédictive Core (mode de maintenance) [com.snc.change_management.ml]	Module d'extension principal contenant les composants communs utilisés par les fonctionnalités d'intelligence de Gestion des changements.	Actif	faux	• com.snc.change_request • com.glide.platform_ml
Gestion des changements - Évaluation des risques [com.snc.change_management.évaluation_des_risques]	Fonctionnalité Gestion des changements qui permet de créer des questionnaires d'évaluation des risques et de les utiliser pour piloter l'évaluation du risque associé à un changement demandé.	Inactif	VRAI	• com.snc.bestpractice.change_risk • com.snc.assessment_core • com.glide.assessment_designer
Gestion des changements - Catalogue de changement standard, [com.snc.change_management.catalogue_changement_standard]	Fonctionnalité Gestion des changements qui permet de proposer, d'approuver et de publier des modèles de changement standard dans Catalogue de ServiceNow services.	Actifs	VRAI	• com.snc.change_management • com.glideapp.servicecatalog
Gestion des changements - State Model [com.snc.change_management.state_model]	Ce module d'extension fournit les modèles d'état de Gestion des changements actuels pour les types	Actifs	VRAI	• com.snc.change_management • com.snc.process_flow_formatter

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	de changement Standard, Normal et Urgent, publiés initialement dans la version Geneva.			
Gestion des changements - Probabilité de réussite [com.snc.change_management.probabilité_succès] (Nouveau dans Tokyo)	Calcule une probabilité pour indiquer quelles sont les chances que les demandes de changement se terminent sans problèmes.	Actif	faux	com.snc.change_management.change_succes
Page d'accueil de la vue d'ensemble Gestion des changements [com.glideapp.report.itsm.change.overview]	Active un tableau de bord de vue d'ensemble de Gestion des changements dans le navigateur d'application Gestion des changements.	Actifs	faux	com.glideapp.report
Gestion des changements - Renseignement sur les risques (maintenance uniquement) [com.snc.change_management.ml.risk]	Fonctionnalité de Gestion des changements qui augmente les capacités d'évaluation des risques existantes avec l'intelligence prédictive pour prédire le risque de changement.	Actif	faux	com.snc.change_management.ml
Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence [com.snc.change_management.ml.sctp]	Fonctionnalité Gestion des changements qui utilise Intelligence prédictive pour identifier les grappes de changements qui peuvent être des candidats pour des modèles de changement standard.	Actif	faux	com.snc.change_management.m
Workflows Gestion des changements [com.glideapp.workflow.change_management]	Ce module d'extension active les workflows qui contrôlent les processus de changement associés aux types de changement Urgent, Standard et Normal introduits dans la version Geneva.	Actifs	VRAI	com.glideapp.workflow
Demande de changement [com.snc.change_request]	Le module d'extension Demande de changement de base qui contient les tables de base	Actifs	VRAI	com.glideapp.report.itsm.change.overview

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	pour Gestion des changements, y compris les tables de demande de changement et de tâches de changement.			
Calendrier des demandes de changement [com.snc.change_request_calendar]	Ce module d'extension active le calendrier des conflits de changement introduit dans la version Kingston. Il vous permet d'afficher une demande de changement et ses conflits potentiels une fois qu'un élément de configuration principal, une date de début planifiée et une date de fin planifiée ont été fournis dans une demande de changement.	Actifs	faux	com.snc.app.calendrier
Proxy de canal [com.glide.channelproxy]	Contient le rôle Partie prenante de l'entreprise qui autorise les utilisateurs à approuver, afficher/ lire des enregistrements dans l'ensemble de l'organisation et à afficher des rapports. Notez que des frais sont associés au rôle de partie prenante de l'entreprise. Ne l'affectez pas aux utilisateurs sans confirmer que votre organisation dispose de l'autorisation appropriée.	inactif	faux	com.glide.external.app
Liste de vérification [com.glide.ui.checklist]	Fournit un moyen simple de suivre la progression des tâches sans créer d'enregistrements supplémentaires, à l'aide de listes de vérification qui peuvent être ajoutées à n'importe quel formulaire.	Actifs	faux	• com.glide.ui.ng • com.glide.rest.service
Mesures et rattrapage de CI : adaptateur MECM	Vous permet de récupérer et d'afficher les informations sur les	Actif	VRAI	Néant

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[sn_mecm_adapter] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	mesures de CI des CI affectés.			
CIDC Spoke [com.sn_cicd_spoke]	Fournit des flux secondaires et des actions pour appeler les points de terminaison de REST API Continuous Delivery d'intégration continue inclus dans le module d'extension com.glide.continuousdelivery.			
Composants de l'interface utilisateur CIWF [com.sn_ciwf_ui_cmpnt]				
Minuteurs des transactions clientes [com.glide.client_transaction]	Le module d'extension Client Transaction permet de suivre les temps de rendu des clients sur le serveur, en alignant les valeurs avec les temps de transaction du serveur.	Actifs	faux	
Bibliothèque d'actions dans le cloud [sn_itom_cal] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Utilisez les actions et flux secondaires prêts à l'emploi de l'application Bibliothèque d'actions dans le cloud pour interagir avec les ressources cloud de l'organisation. Les fonctionnalités de gouvernance ITOM, telles que Gouvernance de configuration dans le cloud, utilisent ces actions pour fonctionner.	Actif	faux	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mi • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.get_conn • com.glide.hub.action_step.REST • com.glide.hub.action_step.xmlparse • com.glide.hub.action_type.flux de données • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_licensing
API dans le cloud [com.snc.cloud.api]	Infrastructure d'API dans le cloud.	Inactif	faux	• com.snc.core.automation • com.glide.ui.angular

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
				• com.glide.ui.heisenberg • com.snc.discovery.core
Gestion de configuration dans le cloud [com.snc.config.mgmt]	Cadre de travail de gestion de la configuration.	Inactif	faux	• com.glide.rest • com.snc.cloud.core
Cloud Configuration Governance [com.sn.itom.ccg] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Utilisez l'application pour vérifier les paramètres de configuration des ressources dans le cloud de votre organisation par rapport à un ensemble de politiques visant à identifier les violations. Après avoir identifié les violations, utilisez les workflows de rattrapage pour les atténuer.	Actif	faux	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mi • com.glide.hub.action_step.get_conn • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.REST • com.glide.hub.action_step.xmlparse • com.glide.hub.action_type.flux de données • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_licensing • sn.itom.cal
Gouvernance de configuration cloud : pack de contenu [com.sn.itom.ccg.cp] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit les politiques du système de base, les flux secondaires et les actions du concepteur de flux pour l'application Cloud Configuration Governance.	Actif	faux	com.sn.itom.ccg
Facturation d'Analyse des coûts du cloud [sn_clin_billing] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit les outils nécessaires pour télécharger les données de facturation pour les ressources Amazon Web Services (AWS) et Microsoft Azure mises en service, et visualiser les données dans un tableau de bord. Utilisez la facturation Analyse des coûts du cloud avec Cloud Provisioning and Governance s'exécutant	Actif	faux	• Dépendances du module d'extension : ◦ Orchestration ◦ com.snc.cloud.api ◦ com.snc.cmdb.scoped ◦ com.itom.jutils ◦ com.snc.clotho ◦ com.snc.ng.pattern.designer ◦ com.glide.hub.integrations

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	uniquement sur des instances non séparées par domaine.			• Dépendances d'applications : ◦ sn_itom_pattern ◦ sn_cmdb_ci_class ◦ sn_cai ◦ sn_cld_intg_core ◦ sn_cld_intg_aws ◦ sn_cld_intg_azure ◦ sn_cld_intg_gcp ◦ sn_cld_spend_core ◦ sn_cld_spend_aws ◦ sn_cld_spend_azure ◦ sn_cld_spend_gcp
Évaluation de la migration vers le cloud [com.sn_cloud_migration] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Vous permet de planifier, d'organiser et de suivre le processus de déplacement des ressources informatiques et des charges de travail de votre entreprise vers des plateformes cloud.	Inactif	VRAI	• com.sn_cloud_mig_base • com.sn_itom_licensing • com.snc.discovery
Cloud Migration Base [com.sn_cloud_mig_base] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Module d'extension de base pour l'application Cloud Migration Assessment.	Inactif	faux	Néant
Cloud Operations Workspace [com.cloud_operations_workspace] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Offre une solution complète pour gérer les opérations dans le cloud de votre organisation.	Actif	faux	• com.snc.cloud.core • com.snc.ng.pattern.designer
Cloud Provisioning and Governance [com.snc.cloud.mgmt]	Cloud Provisioning and Governance - Intégration avec AWS, Azure, VMware OOB et extensible pour ajouter	Inactif	faux	• com.glide.service-portal • com.snc.cloud.core

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	la prise en charge de nouveaux clouds.			• com.snc.config.mgmt • com.snc.runbook_automation
Cloud Provisioning and Governance Core [com.snc.cloud.core]	Cloud Provisioning and Governance Core : découverte et blocs de ressources.	Inactif	faux	• com.snc.discovery.core • com.snc.cloud.api
Cloud Provisioning and Governance : Google Cloud Connector [sn_cmp_gcp] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Active l'intégration à Google Cloud Platform.	Actif	faux	• com.snc.cloud.mgmt • com.snc.pattern.designer • com.snc.ng.pattern.designer
Cloud Provisioning and Governance : Connecteur Terraform [sn_cmp_terraform] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Offre la possibilité de mettre en service AWS, Azure, VMware et IBM Cloud. Développez rapidement, ingérez votre modèle d'infrastructure en tant que code (IaC) et créez un élément de ServiceNow catalogue en quelques minutes.	Actif	faux	com.snc.cloud.mgmt
Tableau de bord des dépenses du cloud [sn_sam_cld_spend] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Ce module d'extension fournit des aperçus des dépenses et des économies avec SaaS, IaaS et PaaS	Actif	faux	• com.snc.cloud.api • com.snc.cmdb.scoped • com.snc.discovery • com.itom.jutils • com.sn_itom_opt_licensing • com.snc.clotho • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.integrations.standard • com.sn_sam_saas
CMDB-ATF Tests [com.snc.cmdb.atf]	Fournit les tests Framework de tests automatisés (ATF) de la CMDB.	Inactif	faux	com.snc.cmdb
Tableau de bord CMDB et CSDM Data Foundations	Fournit des aperçus des indicateurs fondamentaux clés de votre CMDB	Actif	faux	Néant

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[sn_getwell] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	et de votre modèle de données de service commun (CSDM), ainsi que des recommandations pour vous assurer que CMDB et CSDM sont correctement configurés pour une utilisation optimale et pour atténuer les risques potentiels.			
Tableau de bord des CMDB [com.snc.cmdb.dashboard]	Rapportez l'intégrité globale des CI agrégés au niveau de la CMDB et de la classe.	Actifs	faux	• com.snc.cmdb • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
Groupe CMDB [com.snc.cmdb.group]	Fournit des options de regroupement d'éléments de configuration.	Actifs	faux	
Tableau de bord du groupe CMDB [com.snc.cmdb.group.dashboard]	Signaler l'intégrité des CI dans les groupes CMDB, sur un tableau de bord.	Actifs	faux	• com.snc.cmdb • com.snc.pa • com.glideapp.canvas • com.snc.cmdb.group
Ordinateur central CMDB [com.snc.cmdb.mainframe]	L'un des modules d'extension inclus dans le module d'extension CMDB étendu, utilisé pour les éléments de configuration de l'ordinateur central.	Inactif	faux	com.snc.cmdb
Catégorie de radio CMDB [com.snc.cmdb.radio.category]	Un des modules d'extension inclus dans le module d'extension CMDB étendu, utilisé pour les éléments de configuration radio.	Inactif	faux	com.snc.cmdb
Recherche CMDB [com.snc.cmdb_search]	Recherche de type requête sur les CI et les relations CMDB. Convertit une requête de style libre avec des synonymes et des mots vides configurables en une requête correctement	Actif	faux	com.snc.cmdb

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	formulée sur les tables CMDB.			
Catégorie de télécommunication CMDB [com.snc.cmdb.telecom_category]	L'un des modules d'extension inclus dans le module d'extension CMDB étendu, utilisé pour les éléments de configuration de télécommunication.	Inactif	faux	com.snc.cmdb
Équipement de test CMDB [com.snc.cmdb.test.equipment]	L'un des modules d'extension inclus dans le module d'extension CMDB étendu, utilisé pour tester les éléments de configuration de l'équipement.	Inactif	faux	com.snc.cmdb
CMDB : Espace de travail d'agent [com.cmdb-workspace]	Active les options CMDB dans Espace de travail d'agent.	Actif	faux	com.snc.agent_workspace.itsm
Interface utilisateur CMS : Service Management Core [com.snc.service_management_core_cms]	Tous les éléments du système de Gestion du contenu (blocs, pages et menus) utilisés pour différencier les applications informatiques en libre-service principales sont packagés dans ce module d'extension. Il constitue également la base principale de toutes les applications de Gestion des services.	Inactif	faux	• com.glide.cms • com.glide.cms.extensions • com.glide.db_images
Espace de travail CMDB [sn_cmdb_ws] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Espace de travail moderne où vous pouvez effectuer des recherches dans la CMDB, comprendre l'intégrité et les CI de la CMDB et accéder à des outils courants	Actif	VRAI	• sn_cmdb_pg_templts • sn-cmdb-nlq-recherche
Coaching [com.sn_coaching]	Le module Coaching facilite le coaching des employés sur leur travail grâce à l'utilisation d'opportunités de coaching (moments	Actif	VRAI	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.skills_management • com.snc.organization_management

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	critiques d'un processus) qui peuvent être configurées sous conditions.			
Recherche de code [com.glide.code-search]	Une API de recherche de code configurable.	Actifs	faux	
Collaboration [com.glide.collaboration]	Retraité. Remplacé par le module d'extension Connect.	Inactif	faux	com.glide.connect
Services de collaboration [sn_tcm_collab_hook] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit la possibilité de communiquer via Slack. L'application intègre des outils de collaboration avec ServiceNow. Vous pouvez utiliser directement un outil de collaboration à partir d'enregistrements de tâches et comme canal dans les plans de communication. Vous pouvez lancer une conversation à partir d'un enregistrement de tâche avec l'outil de collaboration de votre choix. Activez les services de collaboration pour les plans de communication afin de prédéfinir Slack ou Microsoft Teams comme canal de collaboration et de communication en temps réel.	Inactif	faux	Néant
API de collision [com.glide.collision_detector]	API permettant de prédire le comportement du moteur de mise à niveau en ce qui concerne les personnalisations.	Actifs	faux	
Chiffrement de champ [com.glide.now.platform.encryption]	Permet de chiffrer les champs de texte et les fichiers joints.	Actif	faux	com.glide.encryption.core
Statistiques de colonne	Statistiques de colonne utilisées pour suggérer	Actifs	VRAI	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.column_statistics]	des index de base de données.			
Commercial Lines Claims [com.sn_ins_claim_cml] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Numérisation du processus de réclamations commerciales depuis le premier avis de perte (FNOL) jusqu'au règlement.	Actif	VRAI	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook (2.0.2) • sn_bom (1.8.0) • sn_ins_siu (1.0.0)
Commercial Lines Servicing [com.sn_ins_policy_b2b]	Permet aux compagnies d'assurance d'être agiles et réactives dans la résolution des changements de police à moyen terme et des demandes des clients commerciaux. Les assureurs peuvent hiérarchiser les dossiers de souscription en fonction de la valeur des primes grâce à des règles commerciales intelligentes et éliminer le travail manuel à faible valeur ajoutée des files d'attente de souscription.		Oui	• com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom • com.sn_bom_document • com.sn_ins_uw_b2b
Commercial Lines Underwriting [com.sn_ins_uw_b2b]	Permet aux compagnies d'assurance d'acheminer instantanément des demandes de service complexes aux souscripteurs en fonction de leurs directives et règles de souscription existantes. Les souscripteurs peuvent collaborer avec les équipes de distribution et de service grâce à un flux de travail efficace et transparent.		Non	• com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom
Composants courants de l'application Portail de services ITSM [com.snc.app_common.service_portal]	Composants d'application communs pour Portail de services.	Actif	faux	com.glide.service-portal

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Communautés [com.sn_communities]	Les communautés permettent aux clients d'interagir entre eux et de partager des connaissances. Il n'y a pas de moyen structuré de diffuser les connaissances ou de capturer les connaissances des communautés et de les intégrer au service à la clientèle et à la réussite des clients.	Inactif	faux	• com.glide.service-portal • com.sn_communities_global • com.snc.activity_subscriptions • com.snc.gamification • com.snc.csm_unified_theme • com.snc.assignment_workbench • com.glide.processor.ics
Données de démonstration des communautés [com.sn_communities_demo]	Charge les données de démonstration pour l'application de la communauté.	Inactif	faux	• com.sn_communities • com.snc.csm_unified_theme.démo
Extension de la société [com.glide.company]	Ajoute des colonnes de devise à la table Société [core_company].	Actifs	faux	com.glide.currency
Configuration Compliance [snc_vulc] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Expose vos vulnérabilités de sécurité liées à la configuration à fort impact et orchestre leur correction dans les domaines fréquemment isolés de la sécurité des informations, des opérations informatiques et des processus business. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.security_support.commu
Dépendances de conformité de la configuration [snc_vulc_dep]	Dépendances système requises par Configuration Compliance. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.		faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Gestion des configurations (CMDB Enterprise Edition) [com.snc.cmdb.enterprise]	Collection de modules pour les éléments de configuration spécialisés, tels que le matériel radio, l'équipement de test et le matériel de système vocal.	Actifs	faux	com.snc.cmdb
Gestion des configurations (CMDB) [com.snc.cmdb]	Fournit des fonctionnalités de base pour la base de données de gestion des configurations, y compris le matériel d'entreprise et les relations entre les éléments de configuration.	Actifs	VRAI	• com.glide.custom_web_service • com.sn_cmdb_content • com.snc.db.rotation • com.glide.ui.list_v3_components
Gestion des configurations pour les applications incluses dans le périmètre (CMDB) [com.snc.cmdb.scoped]	Permet aux applications incluses dans le périmètre d'accéder aux API du moteur d'identification.	Actifs	faux	com.snc.cmdb.enterprise
Connect [com.glide.connect]	Fournit une plateforme de messagerie en temps réel qui vous connecte à vos collègues, évitant les e-mails et les documents statiques.	Actifs	faux	• com.glideapp.live_feed • com.glideapp.live_common • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.notification.push • com.glide.db_audio
Interface utilisateur de Connect Interaction [com.connect-interaction-ui]	Composants de l'interface utilisateur à adapter Support de Connexion pour utiliser la table d'interaction comme source de vérité.	inactif	faux	• com.glide.interaction • com.glide.graphql • com.glide.connect.support • com.glide.connect.ui_components
Connecter les API scriptables [com.glide.connect.scriptable]	API scriptables pour Connect.	Actifs	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Widgets Connect pour Service Portal [com.glide.connect.sp_widgets]	Connectez les widgets du portail de services.	Inactif	faux	• com.glide.service-portal • com.glide.connect • com.glide.connect.ui_components
Connecter le spoke pour Flow Designer [com.glide.connect_v3plus.core.ah]	Le spoke Connect pour Flow Designer fournit des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. Les actions leur permettent d'automatiser la création de conversations, d'ajouter des utilisateurs à une conversation et d'envoyer des messages à une conversation. Ces actions fonctionnent avec la version 3 de l'API Connect et les versions ultérieures.	Actifs	faux	com.glide.connect.scriptable
Support de Connexion [com.glide.connect.support]	S'appuie sur la plate-forme de messagerie Connect et permet aux agents d'assistance de fournir une assistance en temps réel aux utilisateurs finaux en utilisant des files d'attente.	Inactif	VRAI	com.glide.connect
Support de connexion et intégration de Portail de services [com.glide.connect.support.service-portal]	Ajoute des composants Support de Connexion à utiliser dans Portail de services.	Inactif	VRAI	• com.glide.service-portal • com.glide.connect.support
Tableau de bord du gestionnaire de support de connexion [com.glide.connect.managers_dashboard]	Fournit une page d'accueil et tous les enregistrements de configuration nécessaires pour analyser Support de Connexion dans la génération de rapports.	Inactif	faux	com.glideapp.report

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Connect Support Routing [com.glide.connect.support.routing]	Module d'extension permettant d'activer le processeur pour l'acheminement de la demande de Support de Connexion à la file d'attente de messagerie instantanée appropriée.	Inactif	faux	• com.snc.matching_rule • com.glide.connect.support
Portail de service consommateur [com.glide.service-portal.consumer-portal]	Active le Portail de service consommateur, un portail web basé sur l'application Portail de services que votre entreprise peut utiliser pour fournir des informations et de l'assistance aux clients.	Inactif	faux	• com.glide.service-portal.customer-service-base • com.glide.connect.anonymous_supp
Analyse de contenu [com.sn_content_analytics]	Analyse de contenu	Actif	faux	com.glide.scope.access.restricted_caller
Automatisation du contenu [com.sn_content_automation]	Fonctionnalité d'automatisation du contenu.	inactif	VRAI	• com.sn_content_delivery • com.glide.scope.access.restricted_
Livraison de contenu [com.sn_content_delivery]	Livraison de contenu	inactif	VRAI	• com.glide.db_images • com.glide.scope.access.restricted_ • com.glide.service-portal
Expériences de contenu [com.sn_content_automation]	Configurez et regroupez votre contenu en une campagne tout en utilisant plusieurs canaux pour communiquer le bon message à la bonne audience et au bon moment.	Actif	VRAI	
Gouvernance du contenu [sn_cg]	Content Governance fournit aux employés de communication une méthode rationalisée pour demander la création de contenu pour Content Publishing ou Content Experiences.	Actif	VRAI	com.sn_content_publishing_store

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Gestion du contenu [com.glide.cms]	Permet aux administrateurs de créer des interfaces utilisateur Web personnalisées et de marque sur une instance existante ServiceNow . À utiliser Portail de services pour les nouveaux développements à la place de CMS. Portail de services est une alternative à CMS avec une expérience utilisateur raffinée et est actif par défaut dans le système de base. Pour plus d'informations, reportez-vous à et Service Portal Content Management and Service Portal .	Inactif	faux	• com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images
Types étendus de gestion du contenu [com.glide.cms.types]	Extension de la gestion de contenu qui ajoute des cadres iFrame et Flash. À utiliser Portail de services pour les nouveaux développements à la place de CMS. Portail de services est une alternative à CMS avec une expérience utilisateur raffinée et est actif par défaut dans le système de base. Pour plus d'informations, reportez-vous à et Service Portal Content Management and Service Portal .	Actifs	faux	• com.glide.cms.type.flash • com.glide.cms.type.iframe
Publication de contenu [com.sn_content_publishing_store]	La publication de contenu vous permet de communiquer avec vos employés à	Actif	VRAI	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	l'aide de différentes méthodes.			
Classement du contexte [com.glide.sorting]	Prise en charge des listes par glisser-déposer et de la boîte de dialogue de classement. Le classement par contexte permet à un utilisateur de trier une collection d'enregistrements indépendamment des attributs de ces enregistrements. Le classement de contexte est activé automatiquement avec le module d'extension SDLC - Scrum Process Pack.	Inactif	faux	com.glide.list_v2
Aide contextuelle [com.glide.context_help]	Fournit un système d'aide contextuel, fournissant des liens vers des pages d'aide spécifiques. Ces pages d'aide peuvent être liées à la vue de liste ou de formulaire de n'importe quelle table, ou à la vue de formulaire d'un enregistrement spécifique d'une table.	Actifs	faux	
Aide contextuelle API REST [com.glide.context_help.rest_api]	API REST pour le système d'aide contextuel	Actif	faux	• com.glide.context_help • com.glide.scripted_rest_services
Recherche contextuelle [com.snc.contextual_search]	Affichez des articles connexes ou des éléments de catalogue de services dans un formulaire ou un créateur d'enregistrement.	Actifs	faux	com.snc.application.json_service
Recherche contextuelle : interne [com.snc.contextual_search.interne]	Un composant de module d'extension interne pour Recherche contextuelle.	Actifs	faux	
Recherche contextuelle - Portail de services	Composants du portail de services pour Recherche contextuelle.	Actifs	faux	• com.snc.contextual_search • com.snc.app_portail_service_comm

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.contextual_search.portail-services]				
Sécurité contextuelle : gestion des rôles [com.glide.role_management]	Fournit la flexibilité et la puissance nécessaires pour protéger les informations en contrôlant l'autorisation de lecture/d'écriture/de création/de suppression.	Actifs	faux	• com.glide.db_vue • com.glide.ui_page
Sécurité contextuelle : gestion des rôles V2 [com.glide.role_management.inh_count]	Empêche les entrées en double dans les sys_user_has_role pour les rôles hérités, en fonction de la valeur de la colonne inh_count.	Actifs	faux	com.glide.role_management
Sécurité contextuelle : REST API Gestion des rôles V2 [com.glide.role_management.inh_count.rest_api]	Empêche les entrées en double dans les sys_user_has_role pour les rôles hérités, en fonction de la valeur de la colonne inh_count.	Actifs	faux	• com.glide.role_management.inh_cou • com.glide.scripted_rest_services
Continual Improvement Management (CIM) [com.sn_cim]	Module d'extension principal pour Gestion de l'amélioration continue (CIM)	Actif	VRAI	• com.snc.organization_management • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.pa • com.snc.pa.spotlight • com.sn_coaching • com.sn_cim_atf
Tests automatisés de Gestion de l'amélioration continue [com.sn_cim_atf]	Module d'extension ATF pour Gestion de l'amélioration continue (CIM)	Actif	VRAI	
Gestion des contrats [com.snc.contract_management]	Permet de gérer tous les types de contrats.	Actifs	VRAI	com.snc.asset_management
Gestion des contrats : mise en page et comportement des formulaires [com.snc.contract_management.form_layouts]	Permet de personnaliser la mise en page du formulaire de Gestion des contrats.	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Paramètres de personnalisation de la conversation [com.glide.cs.branding]	Paramètres de personnalisation de la conversation pour le client de messagerie instantanée Web.	Actif	faux	
Paramètres généraux de la conversation [com.glide.cs.paramètres]	Paramètres généraux de la conversation pour Agent virtuel.	Actif	faux	
Analyse conversationnelle [sn_ci_analytics] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Tableau de bord qui vous aide à améliorer les interactions d'Agent virtuel (VA) avec les utilisateurs en fournissant des aperçus approfondis des données conversationnelles, à découvrir les rubriques qui déroutent les utilisateurs et à découvrir où les utilisateurs sont souvent transférés vers des agents actifs.	Actif	faux	• com.glide.cs • com.glide.appsee
Intégration conversationnelle avec Alexa [com.sn.va.alexa] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet à Agent virtuel d'interagir avec les demandeurs via l'interface vocale d'Amazon Alexa à l'aide des rubriques Agent virtuel.	Actif	faux	
Intégration conversationnelle avec LINE [sn_va_line]	Le module d'extension permet d'interagir avec les demandeurs qui préfèrent que l'application de messagerie LINE interagisse avec votre entreprise. Les demandeurs comprennent les contacts clients et les consommateurs.	Actif	VRAI	• com.glide.cs.adaptateur.personnalis • com.glide.hub.integration.runtime • com.snc.ihub_spoke_util_pack • sn_agent_initiated
Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams]	Permettez aux demandeurs de discuter avec Microsoft Teams ou des agents actifs à l'aide de l'application Microsoft Teams.	Actif	VRAI	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Boutique)				
Interfaces conversationnelles - Diagnostics [sn_ci_diagnostics]	L'outil de diagnostic de CI est un cadre de travail qui permet à un utilisateur privilégié (administrateur) de procéder à un diagnostic de divers produits via des scripts et des rubriques VA puissantes.	Actif	faux	com.glide.cs.chatbot.lite
Recommandations de rubriques d'Agent virtuel [sn_topic_recommend]	Le module d'extension permet d'identifier des rubriques d'Agent virtuel prédéfinies qui peuvent être rapidement implémentées dans votre organisation.	Actif	faux	
Conversational Integration with WhatsApp (optimisé par Twilio) [sn_va_whatsapp_twi]	Le plugin permet l'engagement client sur l'application de messagerie WhatsApp.	Actif	VRAI	• sn_twilio_spoke • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.cs.adaptateur.personnalis • sn_agent_initiated • com.glide.cobject • com.glide.messaging.awa
Bot Interconnect [sn_va_bot_ic] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Agent virtuel Bot Interconnect fonctionne comme le bot principal dans un environnement de messagerie instantanée diversifié. Elle peut vous aider à réduire la complexité et à créer une expérience de messagerie instantanée unifiée pour vos utilisateurs finaux. Agent virtuel Bot Interconnect permet à vos utilisateurs finaux d'accéder à plusieurs canaux et à une grande variété de tâches d'entreprise disponibles auprès de ServiceNow.	Actif	faux	com.glide.cs.chatbot

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Intégration conversationnelle de Slack [sn_va_slack] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permettez aux demandeurs de discuter avec un Agent virtuel ou avec des agents actifs à l'aide de l'application Slack	Actif	faux	
Intégration conversationnelle de Facebook à Workplace sn_va_fb_workplace (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permettez aux demandeurs de discuter avec un Agent virtuel ou avec des agents actifs à l'aide de l'application Workplace from Facebook.	Actif	faux	
Conversational Integration with Facebook Messenger sn_va_fb_messenger (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux utilisateurs d'interagir avec des agents virtuels et actifs à l'aide de l'application Facebook Messenger.	Actif	VRAI	
SVI conversationnel avec Amazon Connect [com.sn.va.amz.connect] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux utilisateurs de mener des conversations avec un bot via le canal téléphonique, dans un serveur vocal interactif.	Actif	faux	API Agent virtuel (sn_va_as_service)
API Agent virtuel sn_va_as_service (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Intègre n'importe quelle interface de messagerie instantanée ou un bot à Agent virtuel ou Messagerie instantanée d'agent.	Actif	faux	• com.glide.cs.adaptateur.personnalis • com.glide.cs • com.glide.cs.chatbot • com.snc.ihub_spoke_util_pack • com.sn_ext_agent_management_uti
Adaptateur Google Business Messages conversationnel [com.sn.gbm.adapter]	Cette application est destinée à la messagerie mobile. L'application permet aux utilisateurs finaux d'interagir avec ServiceNow Agent virtuel et des agents actifs via une interface Google	Actif	faux	• Dépendance des modules d'extension : ◦ com.glide.cs.adaptateur.personna ◦ com.glide.hub.integration.runtime

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Business Messages à l'aide du service Google Business Messages.			◦ com.snc.ihub_spoke_util_pack ◦ com.glide.messaging.awa • Dépendance d'application : sn_agent_initiated
Configuration guidée pour Interfaces conversationnelles [com.glide.ci_guided_setup]	Fournit aux clients un guidage visuel pour configurer Interfaces conversationnelles.	Actif	faux	• com.snc.guided_setup • com.glide.guided_setup_config
Page de destination Interfaces conversationnelles [com.glide.cs.expérience_atterrissage]				
Paramètres Interfaces conversationnelles [com.glide.cs.admin_console]				
Messagerie conversationnelle [com.glide.messaging.awa]	Messagerie conversationnelle			
Conversational SMS Integration with Twilio [com.sn.va.sms.twilio] Mode de maintenance	Intégration à SMS pour Affectation de travail avancée	Actif		
Prise en charge CORS pour l'API REST [com.glide.rest.cors]	Prise en charge CORS pour l'API REST	Actifs	faux	
Gestion des coûts [com.snc.cost_management]	Suit les coûts d'exploitation des éléments de configuration et des activités liées aux tâches, alloue les coûts aux consommateurs professionnels et compare les allocations réelles aux budgets planifiés.	Inactif	VRAI	com.snc.expense_line

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Intégration Craft.co pour les opérations de cycle de vie du fournisseur [com.snc.sn_supplier_craft] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit une intégration préconfigurée avec Craft.io. Craft.io est une plateforme d'intelligence des fournisseurs qui offre des informations validées et complètes sur les fournisseurs avec lesquels une entreprise s'engage.	Inactif	faux	com.snc.sn_supplier_mgmt
Accès entre périmètres [com.glide.scope.access]		Inactif	faux	
Application de privilège d'application entre périmètres [com.glide.scope.privilege]	Système de capture et d'application des privilèges entre périmètres utilisés par les applications incluses dans le périmètre	Actifs	faux	
CSM Extension for Proxy Contacts [com.snc.csm_proxy_contacts]	Permet aux utilisateurs internes d'une organisation d'être le contact de ticket proxy au nom des clients.	Inactif	VRAI	com.sn_customerservice
Gestion des commandes CSM [com.sn_csm_order_mgmt]				
Prise en charge du thème CSS [com.glide.ui.themes]	Prend en charge les personnalisations CSS de l'interface utilisateur.	Inactif	faux	com.glide.ui.themes.core
Prise en charge du thème CSS : interface utilisateur 14 [com.glide.ui.themes.doctype]	Fournit des thèmes UI15.	Actifs	faux	com.glide.ui.themes.core
Données de démonstration CTI pour HRSD [com.sn_hr_cti_demo]	Fournit des données de démonstration de l'application CTI Softphone pour HRSD.	Inactif	faux	• com.snc.cti • com.sn_hr_core
Téléphone logiciel CTI [com.snc.cti]	Active l'intégration Twilio à l'aide de Notification et	Actif	VRAI	• com.snc.matching_rule • com.sn_openframe

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	d'OpenFrame pour fournir des fonctions softphone et des options de centre d'appels. Ceux-ci incluent passer, recevoir des appels téléphoniques, transférer, mettre en attente et mettre en sourdine. Des applications telles que Service clientèle et Gestion des incidents fournissent des workflows de démonstration pour CTI.			• com.snc.notify • com.snc.notify.twilio_direct
Évaluation du crédit [com.sn_bom_credit_asmt]				
CSM et FSM Configurable Workspace Foundation [com.snc.uib.cwf_workspace]	Prend en charge la version remaniée du workflow client Espace de travail d'agent.	Inactif	faux	• com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace • com.snc.uib.cwf_workspace.intégra
Espace de travail configurable CSM [com.snc.uib.csm_agent_workspace]	Prend en charge la version remaniée du workflow client Customer Service Management Agent Workspace.	Actif	VRAI	• com.snc.uib.cwf_workspace • com.glideapp.servicecatalog.uxfwo • com.snc.uib.lookup_verify • com.devsnc_sn_response_template
Espace de travail configurable CSM [sn_csm_wfo_workspa] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit un large éventail de fonctionnalités telles que les applications Channel Management, Scheduling, Coaching et Teams dans CSM Manager Workspace.	Actif	VRAI	• com.snc.skills_management • com.snc.sre • com.snc.pa.customer_service
Recherche et vérification de l'espace de travail configurable CSM [com.snc.uib.lookup_verify]	Installe des artefacts de recherche et de vérification pour l'espace de travail configurable CSM qui comprend des pages, des macroponents, des courtiers en données, entre autres, et qui peut être partagé dans différentes applications.	Inactif	VRAI	com.snc.sn_csm_lookup_verify

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Notes de gestion spéciale de l'espace de travail configurable CSM [com.snc.uib.special_handling_notes]	Installe des artefacts de notes de gestion spéciale pour l'espace de travail configurable CSM qui comprend des pages, des macroponents, des courtiers en données, entre autres et qui peuvent être partagés dans différentes applications.	Inactif	faux	
Utilisateur contributeur CSM [com.snc.csm_contributor_user]	Vous permet d'autoriser les contributeurs à signaler et à collaborer sur des tickets créés pour les clients, les organisations de services ou eux-mêmes.	Actif	VRAI	com.snc.cs_extension_base
Règles de requête CSM [com.snc.csm_query_rules]	Module d'extension qui contient les règles de requête pour les tables Service client.	Inactif	faux	com.snc.query_rules
Prise en charge des devises pour le catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.currency]	Permet au catalogue de services de prendre en charge les devises entièrement localisées pour les prix des éléments et les options.	Actif	faux	com.glide.currency
URL personnalisée [com.snc.customurl]	Activez ce module d'extension pour configurer une URL personnalisée sur l'instance.	Inactif	faux	com.snc.customurl.internal
URL personnalisée : interne [com.snc.customurl.internal]	Un composant de module d'extension interne aux API CustomURL scriptées.	Inactif	faux	
Customer Communities [com.sn_customer_communities]	Vous permet de connecter, d'engager et de collaborer avec vos employés, clients, partenaires et prospects. Il est uniquement disponible pour les clients disposant d'une licence pour	Inactif	faux	• com.sn_external_user_register • com.sn_communities

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Gestion des services clientèle.			
Gestion des projets clientèle [com.snc.csm_ppm]	Fournit la possibilité de créer et de gérer des projets pour un compte client et donne aux utilisateurs finaux une visibilité sur leurs projets via le portail. Ce module d'extension nécessite le module d'extension Service clientèle et le module d'extension Project Portfolio Suite with Financials.	Inactif	VRAI	• com.sn_customerservice • com.snc.financial_planning_pmo
Service clientèle [com.sn_customerservice]	Vous permet de fournir un service et du support à vos clients externes à l'aide de plusieurs canaux de communication, tels que les e-mails, le Web et le téléphone. Un ticket est créé pour suivre le problème signalé ou le service demandé, et affecté à des groupes ou à des agents. Les agents du service clientèle de votre organisation travaillent sur les tickets et résolvent les problèmes.	Inactif	faux	• com.snc.asset_management • com.snc.state_flows • com.glide.connect.support • com.glide.connect.support.routing • com.snc.assignment_workbench • com.snc.cs_base • com.snc.skills_management • com.snc.assessment_core • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.task_relations • com.snc.task_activity • com.snc.matching_rule • com.sn_resolutionshaper • com.sn_openframe • com.sn_shn • com.snc.contextual_search.dynamic • com.sn_cs_social
Customer Service Base Extension Entities [com.snc.cs_extension_base]	Ce module d'extension fournit un contrôle d'accès granulaire via les relations, les attributs de profil d'utilisateur et les rôles.	Actif	faux	com.sn_customerservice

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Types de tickets du service client [com.snc.csm_case_types]	Permet aux clients de gérer des processus de tickets complexes en définissant de nouveaux types de tickets. Un type de ticket représente un processus business individuel et est un ensemble d'entrées et de tâches diverses qu'un agent effectue pour résoudre les demandes des clients.	Inactif	VRAI	com.sn_customerservice
Customer Service CTI Demo Data [com.snc.customerservice_cti_demo]	Fournit des données de démonstration pour l'application CTI Softphone.	Inactif	faux	• com.sn_customerservice • com.snc.cti
Customer Service Household [com.snc.household]	Active la gestion du service clientèle pour les consommateurs appartenant au même foyer. Permet de définir les membres d'un ménage et les relations entre eux.	Actif	VRAI	com.snc.cs_extension_base
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Permet aux clients de capturer l'état actuel de la base d'installation d'un client et d'établir la relation avec toutes les entités en aval qui pourraient avoir un impact sur son fonctionnement.	Inactif	faux	com.sn_customerservice
Customer Service Management Demo Data [com.snc.customerservice_demo]	Fournit des données de démonstration pour l'application Gestion du service client.	Inactif	faux	• com.sn_customerservice • com.glide.service-portal.consumer-portal • com.glide.service-portal.customer-portal • com.snc.case_assignment_workben • com.snc.work_management.démo • com.snc.planned_maintenance • com.snc.kb_product_entitlements

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
				• com.snc.publications_demo • com.snc.shn_demo • com.snc.csm.order • com.snc.csm_fsm_integration
Customer Service Management for Orders [com.snc.csm.order]	Étend l'application Gestion du service client pour prendre en charge les problèmes liés aux commandes en s'intégrant aux systèmes de gestion des commandes pour créer et résoudre les demandes des clients.	Inactif	VRAI	com.sn_customerservice
Service client Mobile [com.sn_csm_mobile]	Active l'interface utilisateur mobile pour Customer Service Management.	Inactif	faux	com.sn_customerservice
Modèle NLU du service clientèle pour Conversations d'agent virtuel [com.sn_csm.nlu]	Active les conversations CSM Agent virtuel.	Actif	faux	• com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Portail de service client [com.glide.service-portal.customer-portal]	Active le Portail de service client, un portail web basé sur l'application Portail de services que votre société peut utiliser pour fournir des informations et de l'assistance aux clients.	Inactif	faux	com.glide.service-portal.customer-service-base
Customer Service Social Integration [com.sn_cs_social]	Service clientèle L'intégration sociale ajoute actuellement les changements de schéma de données appropriés nécessaires pour les scénarios d'intégration sociale.	Inactif	faux	
Customer Service Spoke [com.snc.customer_service.spoke]	Permet aux utilisateurs de Concepteur de flux d'automatiser la création des tickets du service	Inactif	faux	Concepteur de flux : programme d'installation (com.glide.hub)

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	clientèle et les mises à jour des tickets existants.			
Customer Service Virtual Agent Conversations [com.sn_csm.virtualagent]	Conversations d'agent virtuel CSM	Actif	faux	• com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Customer Service avec Service Management [com.snc.csm_fsm_integration]	Active les informations sur le compte, le contact, le partenaire, le contact du partenaire et le consommateur du service client vers Gestion du service sur site.	Inactif	faux	• com.snc.work_management • com.sn_customerservice • com.glide.service-portal.customer-portal
Service clientèle avec Gestion des requêtes [com.sn_cs_sm_request]	Assure l'intégration entre les applications Customer Service Management et Request Management. Permet aux utilisateurs de créer des enregistrements de demande à partir d'un ticket Customer Service.	Actif	VRAI	com.sn_customerservice
Service clientèle avec Gestion des services [com.sn_cs_sm]	Assure l'intégration entre Customer Service Management et les applications Incident, Problem et Change Management. Permet aux utilisateurs de créer des enregistrements d'incidents, de problèmes et de changements à partir d'un ticket du service clientèle.	Actif	VRAI	com.sn_customerservice
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Permet aux clients de capturer l'état actuel de leur base d'installation et d'établir la relation avec toutes les entités en aval susceptibles d'avoir un impact sur leur fonctionnement.	Inactif	faux	com.sn_customerservice
Tableau de bord pour l'évaluation et l'enquête				

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.assessment_core.dashboards]				
Tableau de bord pour Catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.dashboard]				
Archivage des données [com.glide.auxdb]	Fournit la possibilité de déplacer un sous-ensemble de données de tables volumineuses vers l'archive de données. Les candidats typiques incluent des documents ITIL historiques tels que les incidents qui ont été fermés l'année dernière, mais la fonctionnalité prend également en charge l'archivage des documents non ITIL.	Actif	faux	com.snc.db.replicate
Classification des données [com.glide.data_classification]		Actif	VRAI	
Certification de données [com.snc.certification_v2]	Permet la certification des données au niveau du champ, qu'elle soit planifiée ou sur demande.	Inactif	VRAI	• com.glide.list_v2 • com.snc.certification_core
API de découverte de données [com.glide.data_discovery]	Fournit les API nécessaires pour détecter les données sensibles.	Actif	faux	
Filtration des données [com.glide.data_filtration] (Nouveau dans Tokyo)	Contrôle l'accès aux tables et aux enregistrements en fonction des attributs de sujet lors de l'exécution de requêtes de lecture.	Inactif	faux	Néant
Prise en charge de la recherche de données et de la correspondance d'enregistrements [com.glide.data_lookup]	Permet aux administrateurs de définir des règles qui définissent automatiquement une ou plusieurs valeurs de champ lorsque certaines conditions sont remplies. Ce module	Actifs	VRAI	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	d'extension remplace complètement Recherche de priorité. Toute logique personnalisée définie dans la règle métier CalculatePriority doit être traduite manuellement dans la nouvelle définition de recherche de données prioritaires.			
Prise en charge de la recherche de données et de la correspondance d'enregistrement pour Catalogue de services [com.glide.data_lookup.catalogue]	Permet aux administrateurs d'effectuer des recherches de données pour les variables sur les écrans d'éléments de catalogue de services, sur les éléments demandés et sur les tâches du catalogue à mesure qu'un utilisateur renseigne les valeurs contenues dans les variables.	Actifs	faux	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glide.data_lookup
Politique de données 2 [com.glide.data_policy2]	Définit des exigences obligatoires ou en lecture seule pour les champs de table.	Actifs	faux	
Structures des données [com.snc.datastructure]	Fournit les types d'éléments : DataStructure et DataObject pour les données poids mouche qui peuvent être stockées en interne au format JSON et utilisées via l'API DataStructure.	Actifs	faux	
Migration externe à la colonne de base de données [com.glide.db.offrow_migration]	Éléments d'interface utilisateur/de script permettant de déplacer les colonnes compatibles hors de la table d'origine.	Inactif	faux	
Rotation de la base de données [com.snc.db.rotation]	Fournit la possibilité de diviser les tables volumineuses en tables plus petites et plus faciles à gérer : ces tables plus petites contiennent une période de données	Actifs	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	spécifiée et la table contenant les données les plus anciennes est purgée de manière continue.			
Rotation de la base de données avec les tables par défaut [com.snc.db.rotation_default_tables]	Ajoute une fonctionnalité de rotation de base de données aux tables par défaut.	Actifs	faux	com.snc.db.rotation
Stockage de base de données pour les fichiers audio [com.glide.db_audio]	Permet de charger et de stocker des fichiers audio dans la base de données, et de les référencer en HTML.	Actifs	faux	
Stockage de base de données pour images [com.glide.db_images]	Permet de charger et de stocker des images dans la base de données, et de les référencer en HTML.	Actifs	faux	
Stockage de base de données pour les fichiers vidéo [com.glide.db_vidéo]	Permet de télécharger et de stocker des fichiers vidéo dans la base de données, et de les référencer en HTML.	Actifs	faux	
Vues de la base de données [com.glide.db_view]	Vous permet de définir des jointures de tables à des fins de génération de rapports.	Actifs	faux	
Vues de la base de données pour Gestion des services [com.snc.service.db_vues]	Vues de base de données prédéfinies pour Service Management.	Actifs	faux	• com.glide.db_vue • com.snc.service • com.snc.problem • com.snc.incident • com.glide.metrics
Composantes de DataTables 1.1.0 [com.glide.ui.ng.datatables]	Composantes de DataTables 1.1.0	Inactif	faux	
Modèle de coût de Gestion financière par défaut [com.snc.financial_management_cost_model]	Fournit un modèle de coût préconfiguré et des artefacts pour permettre aux analystes financiers	Inactif	VRAI	com.snc.financial_management

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	d'assembler des données sur les dépenses et de générer des rapports. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des implications en matière de gestion des licences. Contactez votre ServiceNow équipe de compte pour en savoir plus.			
Administration des utilisateurs de développement délégués [com.sn_dd_user_admin]	Administration des utilisateurs de développement délégués.	Actifs	faux	
Développement délégué [com.glide.delegated_development]	Soutien au développement contrôlé par des utilisateurs qui n'ont pas tous les droits d'administration.	Actifs	faux	
Expérience de demande déléguée (mode de maintenance) [com.glideapp.servicecatalog.request_management.delegated_request_experience]	Active les demandes déléguées pour les éléments de catalogue et active le type de variable Demandé pour et le champ Demandé pour dans l'élément demandé	Actif	faux	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glideapp.servicecatalog.reques
Supprimer la détection [com.glide.delete_recovery]	Fournit la possibilité de récupérer des éléments individuels supprimés, y compris tous les éléments supprimés en cascade connexes.	Actifs	faux	
Supprimer la récupération : prise en charge de l'annulation partielle de la suppression [com.glide.delete_recovery.partial_undelete]	Étend le module d'extension Supprimer la récupération pour prendre en charge l'annulation partielle de la restauration des enregistrements d'une transaction.	Actifs	faux	com.glide.delete_recovery

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Base de la demande [com.snc.demand_core]	Le module d'extension Demand Core facilite la planification, l'organisation et la gestion des demandes avec des fonctionnalités de base.	Actif	faux	
Gestion de la demande [com.snc.demand_management]	Aide à capturer la demande et fournit des outils pour la filtrer, l'évaluer et la hiérarchiser. Seule la mise à niveau est autorisée pour ce module d'extension. L'activation doit être effectuée via le module d'extension PPM Standard.	Inactif	VRAI	• com.snc.process_flow_formatter • com.snc.assessment_core • com.snc.timeline_visualization • com.snc.bubblechart_workbench
Dépréciation [com.snc.depreciation]	Options d'amortissement de base.	Actifs	faux	
Designer commun [com.glide.ui.ng.dc]	Fournit les composants courants requis par les concepteurs tels que le concepteur de formulaire et le concepteur de quiz.	Actifs	faux	• com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
Certification de l'état souhaité [com.snc.certification_desired_state]	Évalue les enregistrements pour voir s'ils correspondent à un état souhaité, planifié ou sur demande.	Actifs	VRAI	com.snc.certification_core
DevOps [sn_devops] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit des informations sur les données, accélère le changement et augmente la visibilité de votre environnement DevOps.			
DevOps Config [sn_devops_config] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Gère et valide les données de configuration dans votre environnement DevOps à l'aide d'un système unique.	Actif	faux	sn_cdm
Analyses DevOps [sn_devops_insights]	Affiche les résultats de votre processus DevOps global dans un tableau			

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Boutique)	de bord piloté par les données.			
Intégration DevOps à Rally [sn_devops_rally] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit une intégration avec Broadcom Rally pour exposer des données telles que les projets, les stories d'utilisateurs et les défauts de l'outil Rally dans l'accélération du changement DevOps. Vous pouvez ensuite associer ces objets de planification Rally à des validations et des pipelines pour une traçabilité et une accélération complètes des changements.	Actif	faux	com.sn_devops
Utilitaire DevOps [com.snc.sn_devops_util] (Nouveau dans Tokyo)	Sert d'interface pour appeler des API globales à partir de DevOps.	Actif	faux	
Bibliothèque de Gantt DHTMLX [com.snc.dhtmlx.gantt]	Bibliothèque Gantt DHTMLX.	Inactif	faux	
Bibliothèque de planificateur DHTMLX [com.snc.dhtmlx.scheduler]	Bibliothèque du planificateur DHTMLX.	Actif	faux	
Surveillance du diagnostic [com.glide.monitor.diagnostics]	Fournit une surveillance diagnostique avancée de chaque nœud d'une ServiceNow instance.	Actifs	faux	
Les contournements du dictionnaire [com.glide.dictionary_override]	Permet de remplacer des valeurs de dictionnaire spécifiques pour les éléments de table étendue. Par exemple, ce module d'extension permet que la valeur par défaut du champ Affecté à de la table Incident soit différente de la valeur par défaut spécifiée pour le	Actifs	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	champ Affecté à dans la table Tâche.			
Schémas de découverte et de mappage des services [com.sn_itom_pattern] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Déploie des modèles de détection et de mappage des services supplémentaires.	Actif	faux	Néant
Découverte pour les technologies opérationnelles [com.sn_otsm_discovery]				
Proxy de téléchargement de distribution [com.glide.dist_download_proxy]	Proxy pour le téléchargement d'une distribution. Ce module d'extension est activé automatiquement lorsque le Serveur MID est activé, pour gérer les demandes REST de téléchargements de fichiers qu'un Serveur MID envoie à l'instance.	Actifs	faux	
Administration de l'intelligence documentaire [com.snc.docintel_admin] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Meilleure expérience d'administration pour Intelligence documentaire.	Actif	faux	• Intelligence documentaire (sn_docintel) • Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)
Service documentaire [com.sn_bom_document]				
Modèles de documents [com.snc.document_templates] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Vous permet de créer des modèles de documents HTML et PDF pour générer des lettres ou des documents standard. Automatise et simplifie le processus de remplissage, de signature et de révision d'un document en ligne.			
Document Template Integration with AdobeSign	Vous permet d'utiliser l'application Adobe Sign pour signer des	Actif	VRAI	Néant

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[sn_dt_adobesign] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	documents générés à partir de modèles de ServiceNow document.			
Document Template integration with DocuSign [sn_dt_docusign] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Vous permet d'utiliser l'application DocuSign pour signer des documents générés à partir de modèles de ServiceNow documents.	Actif	VRAI	Néant
Documents Configuration [com.glide.doc.config]	Fournit une fonctionnalité permettant de créer une configuration de table des matières (c'est-à-dire l'ajout d'une table des matières) et une configuration de document telle que des numéros de page à un document PDF généré à partir d'un document HTML. Le module d'extension fournit des fonctionnalités permettant de naviguer facilement dans le PDF à l'aide de la table dans les matières et de la configuration du document.	Actif	faux	Néant
Prise en charge de domaine : programme d'installation d'extensions de domaine [com.glide.domain.msp_extensions_installer]	Active Séparation de domaine pour Cloud Provisioning and Governance. Les instances activant Domain Separation doivent utiliser ce module d'extension. En plus des fonctionnalités du module d'extension Prise en charge de domaine, ce module d'extension installe Prise en charge de domaine - Extensions de domaine qui incluent d'autres améliorations de séparation de domaine			

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	pour tous les clients du domaine, y compris les fournisseurs de services gérés. Si le module d'extension Domain Support est déjà actif, le contenu du module d'extension Domain Support - Domain Extensions ne sera pas installé sur l'instance.			
Enregistrements connexes dynamiques pour l'espace de travail configurable [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	Les enregistrements connexes dynamiques permettent aux agents d'accéder à des informations relationnelles en fonction du contexte de l'enregistrement actuel. L'administrateur peut configurer des définitions d'enregistrement connexes qui augmentent la productivité de l'agent en rendant les données disponibles dans le contexte de l'action que l'agent effectue.			
Planification dynamique [com.snc.dynamic_scheduling]	Planification dynamique pour les applications Gestion des services avec prise en charge des recommandations de tâches en bloc et affectation automatique basée sur l'intervalle.	Inactif	faux	• com.snc.matching_rule • com.snc.service_management.core
Traduction dynamique [com.glide.dynamic_translation]	Ajoute la possibilité de traduire le texte donné de la langue source vers la langue cible en utilisant des fournisseurs externes de traduction automatique.	Actif	faux	com.glide.hub.integrations
Traduction dynamique pour Virtual Agent [com.glide.cs.dynamic.translation.virtual_agent]	Active Traduction dynamique pour Agent virtuel.	actif	faux	• com.glide.dynamic_translation • com.glide.dynamic_translation.va_a

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Nouveau dans Tokyo)				
Spoke Traduction dynamique [com.glide.dynamic_translation_spoke]	Fournit des actions qui permettent de traduire du texte d'une langue à une autre langue et de détecter la langue du texte donné.	Actif	faux	• com.glide.hub • com.glide.hub.integration.runtime
Numéro de téléphone conforme E164 [com.glide.phone_number]	S'assurer que toutes les informations nécessaires pour un numéro de téléphone sont incluses et correctement formatées pour acheminer avec succès un appel international sur le réseau téléphonique public d'un territoire.	Actifs	VRAI	
E-mail : prise en charge OAuth pour IMAP et SMTP [com.glide.email.oauth]	Prise en charge de XOAUTH et de l'authentification par e-mail XOAUTH2.	Inactif	faux	• com.glide.email_accounts • com.snc.platform.security.oauth
E-mail : support du traitement des e-mails par Microsoft Graph API [glide.email.graph] (Nouveau dans Tokyo)	Traite les e-mails entrants à l'aide de Microsoft Graph API.	Actif	faux	• com.glide.email_accounts • com.snc.platform.security.oauth • com.glide.email.oauth
Restriction d'accès aux e-mails [com.glide.email_access_restriction]	Autorise les remplacements conditionnels ACL de table des e-mails	Actifs	faux	
Comptes de messagerie [com.glide.email_accounts]	Vous permet de définir des comptes de messagerie et des paramètres dans des enregistrements individuels.	Actifs	faux	
Filtre d'adresse e-mail [com.glide.email_address_filter]	API et structures de données pour le filtrage des adresses e-mail	Actif	faux	
Création automatique d'utilisateur par e-mail	Définit glide.email.create_userid_from_email=true	Actifs	faux	

Traduction automatique

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

Module d’extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.email_create_user]	de sorte que, lorsque la création automatique d’utilisateurs est activée, l’ID utilisateur des utilisateurs nouvellement créés correspond à l’adresse e-mail de l’utilisateur. Élargit également la colonne sys_user.user_name à 100 octets pour accueillir des ID d’utilisateur plus longs basés sur les adresses e-mail.			
Client de messagerie [com.glide.email_client]	Vous permet d’envoyer des e-mails directement à partir de n’importe quel enregistrement	Actif	faux	com.glide.email_address_filter
Modèle de client de messagerie [com.glide.email_client_template]	Le modèle définit le contenu par défaut pour Client de messagerie.	Actifs	faux	
Résumé de l'e-mail [com.glide.email_digest]	Résumé de l'e-mail	Actifs	faux	• Notifications basées sur l’abonnement • Notifications par e-mail sortant • com.glide.notification.preference.se
Filtres d'e-mail [com.glide.email_filter]	Filtre les e-mails dans différentes boîtes aux lettres ou courriers indésirables, en fonction des en-têtes et de l’objet. Ignore tout e-mail contenant une invitation VCAL.	Actifs	faux	
Module d’extension d’aperçu de la notification par e-mail [com.glide.email_notification_preview]	Vous permet de prévisualiser facilement une ServiceNow notification par e-mail sans l’envoyer. Cela vous permet de prévisualiser les notifications au moment de la conception.	Actifs	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Email Notification Script pour résultats de Recherche contextuelle [com.snc.adv_cxs_results_email_script]	Fournit un script pour intégrer les résultats de la recherche contextuelle en fonction des ressources supplémentaires et des Intelligence prédictive ressources de recherche dans les notifications par e-mail.	Inactif	faux	
Conservation des e-mails [com.glide.email_retention]	Fournit une politique de conservation de l'e-mail.	Actifs	faux	• com.glide.mailbox • com.glide.auxdb
Service d'e-mail [com.glide.email.service]	Définit JavaScript et REST API pour l'envoi d'e-mail.	Actifs	faux	com.glide.mailbox
Se désabonner des e-mails [com.glide.email_unsubscribe]	Ajoute la possibilité d'inclure un lien de désabonnement dans les notifications.	Actifs	faux	• com.glide.email_ordered_processing • com.glide.notification.subscription
Séparation par e-mail/ SMS [com.glide.email_sms_separation]	Séparation de l'envoi de SMS et d'e-mails par l'ajout d'une colonne à la table d'e-mails. Empêche les SMS de ralentir l'envoi d'e-mails et vice versa. L'activation de ce module d'extension entraînera l'arrêt de l'envoi d'e-mails pendant l'activation. Sur les systèmes avec de grandes tables d'e-mail, cela peut prendre des heures et n'est pas recommandé.	Actifs	faux	com.glide.notification
Aide incorporée [com.glide.embedded_help]	Fournit un contenu d'aide ciblé à un utilisateur dans une page d'interface utilisateur. Les administrateurs peuvent créer une aide incorporée personnalisée pour aider les utilisateurs avec des processus business spécifiques au sein d'une organisation.	Actifs	faux	com.glide.ui.hopscotch

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Aide incorporée pour ServiceNow Concepteur de flux [com.glide.hub.flow_designer_embedded_help]	Ce module d'extension est destiné au panneau d'aide intégré dans Concepteur de flux. Au Québec, il existe un panneau d'aide pour aider les utilisateurs à accéder facilement à la documentation sur Flow Designer sans avoir à naviguer vers le site de documentation.	Actif	faux	
Centre des employés [com.snc.employee_center]				
Centre des employés : Core [com.snc.employee_center_core]				
Centre des employés - Pro [com.snc.employee_center_pro]				
Centre des employés - Pro [com.sn_ex_employee_center_pro]	Employee Center Pro	Faux	Inactif	com.sn_hr_service_portal
Intégration de Centre des employés à Zoom [com.snc.sn_ex_ec_zm] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Active l'intégration de Centre des employés à Zoom.	Actif	VRAI	sn_ex_sp
Gestion des documents d'employé [com.sn_employee_document_management]	Vous permet de gérer efficacement un grand nombre de documents d'employés. Fournit un espace de stockage et un système de classement qui vous permet de récupérer facilement les documents, ainsi que de définir qui peut consulter les documents sensibles et quand purger les documents.	Inactif	VRAI	• com.snc.documentviewer • com.glide.scope.access.restricted_

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Important : Pour utiliser Gestion des documents d'employés, le module d'extension Ressources humaines spécifique à l'application : Core doit disposer d'une licence et être activé.			
Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint [sn_hr_navex_ep] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Extrait les tickets Employee Relations de NAVEX EthicsPoint vers ServiceNow la plateforme, permettant à un agent RH de travailler sur des tickets Employee Relations à partir d'une ServiceNow instance.	Actif	faux	Néant
Centre de services aux employés [com.sn_hr_service_portal]	Active un cadre de travail sous forme de portail qui permet aux administrateurs de développer une expérience en libre-service adaptée aux équipements mobiles pour les utilisateurs.	Actif	VRAI	• com.glide.connect.support • com.glide.connect.sp_widgets • com.sn_content_delivery • com.sn_content_automation • com.glide.va.sp_widgets • com.glideapp.user_criteria_scoped.a
Support EMR [sn_ind_rmt_help] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Simplifie et rationalise le processus de soumission ServiceNow des demandes de service informatique liées à un système de dossiers médicaux électroniques (DME).	Inactif	VRAI	• com.glide.encryption • com.sn_ind
Bloc-notes chiffré pour le workflow [com.snc.encrypted.bloc-notes]	Prise en charge du bloc-notes chiffré sur le contexte du workflow et les activités d'exécution du workflow.	Actif	faux	• com.glideapp.workflow • com.glide.encryption

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Cœur de chiffrement [com.glide.encryption.core]	Scripts et logique communs entre Chiffrement Edge et Prise en charge du chiffrement.	Inactif	faux	
Bloc-notes chiffré pour le workflow [com.snc.encrypted.bloc-notes]	Prise en charge du bloc-notes chiffré sur le contexte du workflow et les activités d'exécution du workflow.	Inactif	faux	• com.glideapp.workflow • com.glide.encryption
Notifications basées sur un moteur [com.glide.email_engine_notifs]	Conteneur pour les notifications par e-mail basées sur un moteur. Contient un ensemble de notifications par e-mail par défaut. Installé uniquement sur les nouveaux z-boots.	Actifs	faux	
Fournisseur de service Web amélioré : commun [com.glide.web_service_provider_v2]		Actifs	faux	com.glide.web_service_provider
Enterprise Asset Management [com.sn_eam] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Fournit une solution complète de bout en bout pour gérer le cycle de vie complet des ressources non informatiques, fournir une visibilité approfondie sur le parc d'actifs, minimiser les temps d'arrêt coûteux et maximiser la durée de vie utile de l'actif.	Inactif	VRAI	• com.sn_eam_core • com.snc.procurement • com.sn_itam_recomm • com.snc.asset_management • sn_cmdb_ci_class • com.sn_itam_common • com.sn_ent • com.sn_risk_heatmap
Gestion environnementale, sociale et de gouvernance [com.sn_esg] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit des options pour collecter, gérer et rapporter des données et des activités environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) organisationnelles aux personnes concernées, notamment les investisseurs, les clients et les régulateurs.	Actif	VRAI	• com.sn_grc • com.sn_grc_workspace • com.sn_compliance • com.snc.goal_framework • com.sn_grc_metric

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Signature électronique [com.snc.esign]	Permet la signature électronique de documents sur ordinateur et mobile. Les signataires peuvent signer avec leurs informations d'identification, en guise de reconnaissance ou sous forme de signature électronique dactylographiée ou dessinée.	Actif	faux	• com.snc.signaturepad • com.snc.document_management • com.snc.documentviewer
ERP Customization Mining [com.snc.uib.sn_erp_mining] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet l'utilisation d'ERP Customization Mining pour identifier les applications personnalisées candidates pour le changement de plateforme.	Actif	VRAI	• com.snc.sn_erp_integration • com.glide.platform_ml
Canevas d'ERP [com.snc.sn_erp_integration] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Active l'accès aux tables distantes pour ERP Customization Mining.	Actif	faux	com.glide.script.vtable
Portail ESS (implémenté dans Gestion de contenu) [com.glide.cms.extensions]	Application de gestion de contenu du portail ESS. Les données de démonstration incluent le portail ESS réel. À utiliser Portail de services pour les nouveaux développements à la place de CMS. Portail de services est une alternative à CMS avec une expérience utilisateur raffinée et est actif par défaut dans le système de base. Pour plus d'informations, reportez-vous à et Service Portal Content Management and Service Portal .	Actifs	VRAI	com.glide.cms
Contenu de l'interface mobile Gestion des événements	Contenu du contenu de l'interface mobile Gestion des événements.	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.em-mobile-app]				
Explorateur de mesures de Gestion des événements [com.sn-em-metric-explorer]				
Page d'accueil de la vue d'ensemble d'Event Management [com.glideapp.report.em]	Page d'accueil de la vue d'ensemble d'Event Management	Inactif	faux	• com.glideapp.report • com.glideapp.itom.snac
Statistiques de l'événement [com.glide.stats.event]	Statistiques de l'événement.	Actifs	faux	com.glide.stats
Gestion des preuves [com.sn_evidence_management]	Vous permet de collecter, classer, conserver et séquestrer des preuves qui peuvent être utilisées dans des tickets qui nécessitent la collecte et l'examen d'artefacts pour une enquête.	Actif	VRAI	
Soutien au plan d'exécution pour le catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.execution_plan]	Plans d'exécution de Catalogue de services.	Actifs	VRAI	com.glide.execution_plan
Ligne de dépense [com.snc.expense_line]	Table de ligne de dépense de base qui active le suivi des coûts. Intégration à la gestion des actifs, à la CMDB, à la gestion des coûts et à la gestion des contrats.	Actifs	faux	
CMDB étendue [com.snc.extended_cmdb]	Fournit des éléments de configuration spécialisés, tels que du matériel radio, des équipements de test et du matériel de systèmes vocaux.	Inactif	faux	com.snc.cmdb
Contenu externe pour le module d'extension Recherche IA	Permet d'ingérer du contenu externe à Recherche IA.	Actif	faux	Néant

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.ais.external_content] (Nouveau dans Utah)				
Stockage externe des données de fichier [com.sn.external.files]	Stocke des informations sur les fichiers dans des systèmes tiers et fournit des actions pour gérer ces informations.			
Gestion des services généraux CLO [com.snc.facilities_service_automation]	Gère les demandes d'installations et permet aux utilisateurs de signaler et de suivre les demandes par emplacement. Pour afficher les demandes sur un plan d'étage, le module d'extension Offices Visualization Workbench (com.snc.facilities_service_automation.fvw) est requis. Fichiers d'intégration installés lorsque Console de visualisation des installations (com.snc.facilities_service_automation.fvw) est également installée. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.service_management.core
Portail CMS Facilities Service Management (mode maintenance uniquement) [com.snc.facilities_service_automation.cms]	Vous permet de lancer Facilities Service Automation et d'autres applications de gestion des services à partir d'une seule page CMS. Gère les demandes d'installations et permet aux utilisateurs de signaler et de suivre les demandes par	Inactif	VRAI	• com.snc.facilities_service_automatio • com.snc.service_management.core.

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	emplacement sur un plan d'étage. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Gestion des services généraux mobile (mode maintenance uniquement) [com.snc.facilities_service_automation_m]	Gère les composants mobiles de gestion des services généraux.	Inactif	VRAI	• com.snc.facilities_service_automatio • com.snc.service_management_m
Normalisation de champ [com.snc.field_normalization]	Fournit une assistance pour nettoyer les données en désordre par la normalisation et la transformation.	Inactif	VRAI	• com.glide.vars • com.glide.system_update_set
Approvisionnement avancé en pièces pour le service sur site [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] (Nouveau dans Tokyo)	Permet aux agents de service sur site de demander et d'approvisionner plusieurs pièces. Les agents peuvent recevoir des notifications mobiles lorsque des demandes de pièces sont émises par leurs pairs.	Inactif	VRAI	com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing
Gestion des capacités des services sur site [com.snc.fsm_capacity_management]	Fournit des options pour gérer la capacité des tâches pour les groupes et les agents sur site.	Actif	faux	com.snc.work_management
Field Service Contractor Management [com.snc.fsm_contractor_management]	Permet d'externaliser les tâches de service sur site. Les entreprises contractantes peuvent réaffecter des tâches aux agents sur site et travailler sur les tâches affectées	Actif	VRAI	• com.snc.work_management • com.snc.outsourced_service_provic
Opérations d'équipes de Field Service [com.snc.fsm_crew_scheduling]	Aide les organisations à affecter le même ensemble de ressources à plusieurs reprises à différentes tâches. Cela	Actif	VRAI	com.snc.work_management

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	simplifie le processus de planification et permet aux agents de service sur site de travailler ensemble plus régulièrement.			
Gestion des services sur site [com.snc.work_management]	Fournit une assistance pour la planification et la gestion des tâches de travail sur site.	Inactif	faux	• com.snc.service_management.core • com.sn_shn • com.snc.assignment_workbench • com.snc.central_dispatch • com.snc.wo_signature_pad • com.snc.wm_questionnaire • com.snc.dynamic_scheduling
Gestion des services sur site Gestion des heures d'accès [com.snc.fsm_access_hours]	Active la gestion des heures d'accès pour les tâches de commande de travaux.	Actif	faux	com.snc.work_management
Portail CMS de Gestion des services sur site [com.snc.work_management.cms]	Vous permet de lancer Field Service Automation et d'autres applications de gestion des services à partir d'une seule page CMS.	Inactif	faux	• com.snc.work_management • com.snc.service_management.core.
Recommandations de tâches intelligentes pour Gestion des services sur site [com.snc.fsm_task_recommendations]	Fournit la fonctionnalité permettant de recommander des tâches à affecter aux techniciens de service sur site ainsi que de gérer les critères pouvant être utilisés pour effectuer des recommandations d'affectation de tâches.	Actif	faux	com.snc.work_management com.snc.task_recommendations
Espace de travail du répartiteur configurable pour Gestion des services sur site [com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace]	Fournit les composants et les pages FSM pour prendre en charge les flux des répartiteurs sur Espace de travail d'agent.	Actif	faux	• com.snc.uib.fsm_agent_workspace • com.sn_fsm_components

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Espace de travail configurable pour la gestion des services sur site [com.snc.uib.fsm_agent_workspace]	Fournit les composants, listes et formulaires FSM pour prendre en charge FSM sur Espace de travail d'agent.	Actif	faux	• com.snc.uib.cwf_workspace • com.snc.work_management
Field Service Management - Customer Experience [com.snc.fsm_customer_experience]	Fidélisez vos clients avec des mises à jour pertinentes sur les problèmes signalés.	Actif	faux	• com.snc.csm_fsm_integration • com.snc.notify.twilio_direct
Field Service Management Demo Data [com.snc.work_management.demo]	Données de démonstration pour Field Service Management couvrant les domaines médical et des télécommunications. REMARQUE : l'installation de ce module d'extension ajoute de nouvelles tables d'éléments de configuration et de nouvelles relations à la base de données.	Inactif	VRAI	• com.snc.work_management • com.snc.wo_signature_pad
Field Service Management Geolocation Demo Data [com.snc.work_management_geolocation.demo]	Active les options de géolocalisation pour l'application Gestion des services sur site.	Inactif	VRAI	com.snc.work_management.démo
Field Service Management Mobile [com.snc.work_management_m]	Ajoute le menu Field Service Management à l'interface utilisateur mobile.	Inactif	VRAI	• com.snc.service_management_m • com.snc.work_management
Planification de Gestion des services sur site Flux de Concepteur de flux [com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows] (Nouveau dans Utah)	Met à jour le calendrier d'un agent afin de maximiser l'utilisation si un événement non planifié se produit pendant son équipe.	Inactif	faux	• com.snc.work_management • com.snc.dynamic_scheduling • com.snc.agent_schedule
Field Service - Questionnaire [com.snc.wm_questionnaire]	Créez des questionnaires pour les commandes de travaux ou les tâches de commandes de travaux.	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Carte de service sur site [com.snc.fsm_map]	Affiche la carte de répartition pour l'affichage des agents, des tâches et des acheminements d'agents.	Actif		com.snc.work_management
Espace de travail d'agent de Gestion des services sur site [com.snc.agent_workspace.fsm]	Permet aux utilisateurs de service sur site de gérer les commandes de travaux et les tâches à l'aide de l'espace de travail d'agent FSM. Ce module d'extension active le module d'extension Espace de travail d'agent (com.agent_workspace).			
Planification des tâches sur plusieurs jours de service sur site [com.snc.fsm_multiday_tasks]				
Service sur site : pavé de signature [com.snc.wo_signature_pad]	Créez des PDF pour les commandes de travaux fermées qui incluent le nom et la signature du client et un résumé des travaux terminés.	Inactif	faux	• com.snc.pdf_générateur • com.snc.signaturepad
Planification des ressources de service sur site [com.snc.fsm_resource_scheduling] (Nouveau dans Utah)	Permet de configurer des équipements partagés tels que des grues, des pelleteuses à configurer comme des ressources planifiables.	Actif	VRAI	com.snc.fsm_crew_scheduling
Spoke de service sur site [com.snc.field_service.spoke]	Permet aux utilisateurs de Concepteur de flux d'automatiser la création de commandes de travaux et de tâches de commande de travaux, ainsi que les mises à jour des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux existantes.	Inactif	faux	Concepteur de flux : programme d'installation (com.glide.hub)
Regroupement des tâches de service sur site	Active la gestion des tâches de commande de travaux groupées.	Actif	faux	com.snc.work_management

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.fsm_task_bundle] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)				
Planification des territoires du service sur site [com.snc.fsm_territory_planning] (Nouveau dans Tokyo)	Active la définition et la gestion des territoires pour des cas d'utilisation spécifiques de service sur site. En utilisant Gestion des territoires du service sur site avec les commandes de travaux et les ressources, les clients peuvent s'assurer que les tâches de commande de travaux sont planifiées uniquement pour les agents sur site disposant d'un territoire correspondant.	Actif	VRAI	• com.snc.work_management • com.snc.territory_planning
Field Service with Project Management [com.snc.wm_ppm]	Active l'intégration de Gestion des services sur site à l'application Gestion des projets. Ce module d'extension active le module d'extension Gestion de projet, qui peut nécessiter des licences supplémentaires.	Inactif	VRAI	• com.snc.work_management • com.snc.financial_planning_pmo
Démonstration de Field Service avec Project Management [com.snc.wm_ppm_demo]	Données de démonstration pour l'intégration de Gestion des services sur site à l'application Gestion des projets.	Inactif	faux	• com.snc.wm_ppm • com.snc.work_management.démo • com.snc.customerservice.demo
Service sur site avec prise en charge des emplacements de service [com.snc.fsm_service_locations]	Permet de créer un nouvel emplacement de service à partir de la WO/WOT chaque fois que l'emplacement préféré n'existe pas parmi les emplacements stockés.	Actif	VRAI	com.snc.work_management com.sn_fsm_components

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Finance Close Automation [sn_fcms]	Réduire les risques de clôture grâce à l'automatisation intelligente des tâches	Inactif	VRAI	• sn_fin • sn_fcms_intg • com.glide.scope.access.restricted_
Architecture commune des finances [com.sn_fin] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Gère les données primaires telles que les sources de planification des ressources de l'entreprise (ERP), les entités juridiques, les périodes comptables, etc.	Inactif	VRAI	• com.snc.fiscal_calendar • com.snc.fin_dep • com.glide.scope.access.restricted_ • com.glide.web_service_insert_multi
Finances – Intégration ERP [com.sn_fcms_integrations] (À partir de la Utah version, Finance – ERP Integration est renommée ERP Integration Framework.) (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit une prise en charge de l'intégration entre la plateforme ServiceNow et les systèmes ERP courants.	Inactif	faux	
Gestion des services financiers [com.snc.finance_service_automation] (Mode de maintenance uniquement) L'obsolescence prévue est prévue en mars 2025 ou la fin de la période d'abonnement.	Gère les demandes d'informations financières et permet aux utilisateurs de signaler et de suivre ces demandes. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.service_management.core
Gestion des services financiers mobile [com.snc.finance_service_automation_m]	Gère les composants mobiles Gestion des services financiers.	Inactif	VRAI	• com.snc.finance_service_automatio • com.snc.service_management_m
Facturation financière [com.snc.service_charging]	Permet aux analystes financiers et aux	Inactif	VRAI	com.snc.itfm_core

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	propriétaires d'unités business de mesurer et d'afficher les frais en fonction de la consommation réelle de services. Obtenez un aperçu de vos services et de l'utilisation de ces services par chaque département. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des implications en matière de gestion des licences. Contactez votre ServiceNow équipe de compte pour en savoir plus.			
Moteur de modélisation [com.snc.financial_management]	Permet aux analystes financiers de rassembler des données sur les dépenses, de créer des modèles de coûts et de générer des rapports pour montrer comment les fonds sont utilisés. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des implications en matière de gestion des licences. Contactez votre ServiceNow équipe de compte pour en savoir plus.	Inactif	VRAI	• com.snc.itfm_core • com.snc.financial_planning • com.snc.cost_management • com.snc.service_charging
Financial Management pour APM [com.snc.financial_management_for_apm]	Active l'intégration de Gestion financière à Gestion du portefeuille d'applications fournissant des modèles de coûts préconfigurés. L'activation de ce module d'extension sur les instances de	Actif	faux	com.snc.financial_management

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	production peut avoir des implications en matière de gestion des licences. Contactez votre ServiceNow équipe de compte pour en savoir plus.			
Gestion financière pour CSM [com.snc.financial_management_for_csm]	Les modules d'extension Gestion du service clientèle et Gestion des services sur site permettent l'intégration à l'application Gestion financière. Ces modules d'extension ajoutent des allocations de coûts pour les applications CSM et FMS, ainsi que pour les tableaux de bord et les rapports. Les administrateurs financiers peuvent utiliser ces allocations de coûts sur la console Gestion financière pour allouer, suivre et déclarer les dépenses.	Inactif	VRAI	• com.snc.financial_management • com.sn_customerservice
Financial Management pour FSM [com.snc.financial_management_for_fsm]	Active l'intégration de Gestion financière à Gestion des services sur site fournissant des modèles de coûts préconfigurés et un tableau de bord. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des implications en matière de gestion des licences. Contactez votre ServiceNow équipe de compte pour en savoir plus.	Inactif	VRAI	• com.snc.financial_management • com.snc.work_management • com.snc.pa • com.snc.pa.fm.fsm

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Gestion financière pour SPM [com.snc.financial_management_for_spm]	Active l'intégration de Gestion financière à Gestion des portefeuilles de services en fournissant des modèles de coûts préconfigurés. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des implications en matière de gestion des licences. Contactez votre ServiceNow équipe de compte pour en savoir plus.	Actif	VRAI	• com.snc.financial_management • com.spm_owner_workspace
Planification financière [com.snc.financial_planning_default_definition]	Fournit une définition du plan financier préconfigurée et tous ses artefacts qui permettent aux analystes financiers de planifier les coûts, d'établir des prévisions et d'évaluer les dépenses réelles par rapport aux dépenses planifiées. La planification prend en compte un large éventail d'éléments dans votre infrastructure, y compris les actifs, la main-d'œuvre et les éléments de configuration dans la CMDB. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des implications en matière de gestion des licences. Contactez votre ServiceNow équipe de compte pour en savoir plus.	Inactif	VRAI	com.snc.financial_planning
Opérations des services financiers : core [com.sn_bom]				
Services financiers Clients business				

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Opérations du cycle de vie [com.sn_bom_clo_b2b]				
Services financiers Opérations de dépôts business [com.sn_bom_deposit_b2b] (Nouveau dans San Diego)	Application spécifique aux opérations de dépôts d'entreprise axée sur l'origine, la gestion et la fermeture de comptes de dépôt et qui fait partie du produit Opérations des services financiers.	Inactif	VRAI	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook • sn_bom • sn_bom_document
Financial Services Complaint Management [com.sn_bom_compl]				
Financial Services Know Your Customer [com.sn_bom_kyc]				
Services financiers Clients particuliers Opérations du cycle de vie [com.sn_bom_clo_b2c]				
Services financiers Opérations de dépôts personnels [com.sn_bom_deposit_b2c] (Nouveau dans San Diego)	Application spécifique aux opérations de dépôts personnels axée sur l'origine, la gestion et la fermeture de comptes de dépôt et qui fait partie du produit Opérations des services financiers.	Inactif	VRAI	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook • sn_bom • sn_bom_document
Tables distantes de services financiers (Nouveau dans San Diego)				
Financial Services Treasury Operations [com.sn_bom_treasury]				
Calendrier fiscal	Permet de générer et de gérer différents types de	Inactif	faux	com.glide.dynamic_operands.datetime

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.fiscal_calendar]	calendrier fiscal utilisé dans diverses applications financières. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des implications en matière de gestion des licences. Contactez votre ServiceNow équipe de compte pour en savoir plus.			
Actif immobilisé [com.snc.fixed_asset]	Suivi des actifs immobilisés de base	Actifs	faux	
Coûts fixes [com.snc.fixed_costs]	Coûts fixes	Actif	faux	com.glide.metrics
Client de flux [com.glide.hub.flow.client]	API côté client pour l'interaction avec les flux, les flux secondaires et les actions	Actif	faux	com.glide.hub.scriptable.plan.runners
Flow Designer : Designer [com.glide.hub.designer]	Flow Designer : Designer	Actifs	faux	com.glide.hub.designer_backend_suite
Concepteur de flux : moteur de tableau de bord de Reporting [com.glide.hub.flow_reporting.tableau de bord]	Génération de rapports du moteur de flux Tableau de bord PA pour Flow Designer.	Actifs	faux	• com.glide.hub.flow_reporting • com.glide.dashboards
Concepteur de flux : moteur de flux [com.glide.hub.flow_engine]	Composants d'exécution du Concepteur de flux.	Actifs	faux	
Flow Designer : génération de rapports Flow Engine [com.glide.hub.flow_reporting]	Composants de génération de rapports de moteur de flux.	Actifs	faux	• com.glide.hub.flow_engine • com.glideapp.dashboards

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Flow Designer : programme d'installation [com.glide.hub]	Suite de modules d'extension nécessaires pour prendre en charge l'application Concepteur de flux.	Actifs	faux	• Concepteur de flux : moteur de flux • Flow Designer : génération de rapports Flow Engine • com.glide.hub.flow_reporting.tablea de bord • Suivi sortant • Étape d'action du Concepteur de flux : journal • Étape d'action du Concepteur de flux : script • Étape d'action du Concepteur de flux : CRUD • com.glide.hub.action_step.notificati • Étape d'action du Concepteur de flux : CORE • com.glide.hub.action_step.service_c • com.glide.hub.designer_backend.mo • Étape d'action du Concepteur de flux : e-mail • Actions au niveau du système de Concepteur de flux • Connecter le spoke pour Flow Designer • Flow Designer : Designer • en-tête com.glide.hub.action_step.email_ • com.glide.hub.action_step.look_up_ • Client de dépendance d'application

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Étape d'action du Concepteur de flux : CORE [com.glide.hub.action_step.core]	Étape d'action : opérations de base sur GlideRecord.	Actifs	faux	com.glide.hub.action_step.modèle
Étape d'action du Concepteur de flux : CRUD [com.glide.hub.action_step.crud]	Étape d'action : opérations CRUD sur GlideRecord.	Actifs	faux	com.glide.hub.action_step.modèle
Étape d'action du Concepteur de flux : e-mail [com.glide.hub.action_step.email]	Étape d'action pour les e-mails.	Actifs	faux	• com.glide.email.service • com.glide.hub.action_step.modèle
Étape d'action du Concepteur de flux : journal [com.glide.hub.action_step.log]	Étape d'action : journaliser.	Actifs	faux	com.glide.hub.action_step.modèle
Étape d'action du Concepteur de flux : notification [com.glide.hub.action_step.notification]	Étapes à suivre pour les notifications.	Actifs	faux	• com.glide.notification • com.glide.hub.action_step.modèle
Étape d'action du Concepteur de flux : générateur de charge utile [com.glide.hub.action_step.charge utile]	Étape d'action : générateur de charge utile	Actif	faux	com.glide.hub.action_step.modèle
Étape d'action du Concepteur de flux : script [com.glide.hub.action_step.script]	Étape d'action : script.	Actifs	faux	com.glide.hub.action_step.modèle
Étape d'action du Concepteur de flux : Catalogue de services [com.glide.hub.action_step.service_catalog]	Étape d'action : Catalogue de services.	Actifs	faux	com.glide.hub.action_step.modèle
Modèle d'étape d'action du Concepteur de flux	Modèle d'étape d'action Composants de temps de conception.	Actifs	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.hub.action_step.modèle]				
Déclencheur d'action du Concepteur de flux [com.glide.hub.flow_trigger]	Plans d'action qui mappent un déclencheur (enregistrement, e-mail, REST) à une action.	Actifs	faux	com.glide.hub.flow_engine
Back-end Concepteur de flux Designer [com.glide.hub.designer_backend.suite]	Suite de modules d'extension nécessaires pour prendre en charge l'application Concepteur de flux.	Actifs	faux	• com.glide.hub.action_step.log • com.glide.hub.action_step.script • com.glide.hub.action_step.crud • com.glide.hub.action_step.email • com.glide.hub.action_step.notificati • com.glide.hub.action_step.core • com.glide.hub.designer_backend.mo • com.glide.hub.action_type.système
Modèle Concepteur de flux Designer [com.glide.hub.designer_backend.modèle]	Modèle de données et API REST pour représenter les plans de processus sous forme de flux, d'actions et d'étapes.	Actifs	faux	• com.glide.element_mapping • com.glide.hub.flow_engine • com.glide.hub.flow_trigger • com.glide.hub.flow_reporting • com.glide.hub.action_step.modèle
API d'exécuteur de plan pouvant contenir des scripts de Concepteur de flux [com.glide.hub.scriptable.plan.runners]	L'API est nécessaire pour exécuter des flux, des flux secondaires et des actions via le script.	Actifs	faux	com.glide.hub.flow_engine
Soutien à Flow Designer pour le catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.flow_designer]	Catalogue de services Concepteur de flux	Actif	VRAI	com.glide.hub.flow_trigger.catalogue
Actions au niveau du système de Concepteur de flux [com.glide.hub.action_type.système]	Définitions des types d'actions pour les fonctions de bas niveau telles que les opérations GlideRecord.	Actifs	faux	com.glide.hub.designer_backend.model
Générateur de modèle de flux				

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.sn_flow_template] (Nouveau dans San Diego)				
Concepteur de formulaire [com.glide.ui.ng.fd]	Concepteur de formulaire	Actifs	faux	• com.glide.ui.ng.dc • com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
Personnalisation des formulaires [com.glide.ui.personalize_form]	Permet aux utilisateurs de personnaliser la mise en page de n'importe quelle vue de formulaire.	Actifs	faux	com.glide.ui.doctype
FSM Agent Workspace [com.snc.agent_workspace.fsm]	Permet aux utilisateurs de gérer les commandes de travaux et les tâches au sein d'Agent Workspace.	Inactif	faux	com.agent_workspace
Planification des équipes FSM [com.snc.sn_fsm_shift_schdl] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Active la gestion des équipes des agents Fonctionnalités de planification pour Gestion des services sur site Optimisation de la main d'œuvre.	Actif	VRAI	• com.snc.sn_wfo_cfg_ws • com.sn_shift_planning_host • com.snc.uib.agent_shift_planning • com.snc.skills_management • com.snc.skill_determination • com.snc.sn_wfo_skill_review • com.glide.dynamic_translation
Gestion des performances de l'équipe FSM [com.snc.sn_fsm_team_mgmt] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Gère les fonctionnalités de performance de l'équipe pour l'optimisation des effectifs de Gestion des services sur site.	Actif	VRAI	• com.snc.sn_fsm_shift_schdl • com.sn_team_perf • com.snc.pa • com.snc.pa.insights • com.snc.pa.spotlight • com.snc.work_management_pa
Pack de contenu pour l'optimisation de processus FSO [sn_bom_po]	Fournit des options d'optimisation de processus aux applications Opérations des services financiers.	Inactif	faux	• com.sn_process_optimization • sn_bom

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Boutique)				
Bibliothèque Fullcalendar [com.snc.fullcalendar]	Bibliothèque de calendrier complet v2.5.0.	Inactif	faux	
Géolocalisation [com.snc.geolocation]	Utilise Google Maps pour suivre les utilisateurs, planifier des itinéraires efficaces entre les emplacements et aider à trouver des temps de trajet précis. Le système localise les utilisateurs à partir des informations de latitude et de longitude fournies par leurs équipements mobiles.	Inactif	faux	
Github Spoke [com.sn.github.spoke]	Le spoke GitHub pour Centre d'intégration fournit des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. Les actions leur permettent d'automatiser les tâches GitHub.			
Gitlab Spoke [com.sn.gitlab.spoke]	Le spoke GitLab pour Centre d'intégration fournit des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. Les actions leur permettent d'automatiser Gitlab.			
Glide Conversation Server [com.glide.cs]	Serveur de conversation Glide.	Inactif	VRAI	• com.glide.connect.support • com.glide.cs.marques • com.glide.cs.live_agent_settings • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Adaptateurs de serveur de conversation Glide [com.glide.cs.adaptateur]	Adaptateurs de serveur de conversation Glide	Actif	faux	• com.glide.cs • com.glide.external.app

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
				• com.glide.channelproxy • com.snc.bot_install_ui
Métadonnées Glide [com.glide.metadata]	Prise en charge des métadonnées de base.	Actifs	faux	
Suppression des métadonnées Glide [com.glide.metadata_delete]	Prise en charge de la suppression des métadonnées de base.	Actifs	faux	• com.snc.metadata • com.snc.metadata_tree
Extensions de cadre de travail de journalisation Glide [com.glide.log]	Contient des extensions pour l'infrastructure de journalisation Glide et l'API de script.	Actif	faux	Néant
Traduction de notification Glide [com.glide.notification.translation] (Nouveau dans Tokyo)	Ajoute la possibilité d'envoyer des e-mails multilingues en fonction des préférences des destinataires.	Actif	faux	com.glide.localization_framework programm d'installation
Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]	Active le cadre de travail Agent virtuel et les autres modules d'extension nécessaires.	Actif	faux	• com.glide.cs.chatbot.lite • com.glide.cs.adaptateur.personnalis • com.glide.cs.nlu.topics • com.glide.nlu.intent.discovery • com.glide.nlu.ibmwatson.intent.disc • com.glide.nlu.msluis.intent.discover
Agent virtuel Glide Lite [com.glide.cs.chatbot.lite]	Active la version Lite de la plateforme de bot Agent virtuel et d'autres modules d'extension nécessaires.	Actif	faux	• com.glide.cs • com.glide.va.sp_widgets • com.glide.cs.adaptateur • com.glide.cs.paramètres • com.glide.cs.rubriques • com.glide.service-portal.agent-chat

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
				• com.glide.cs.topic_blocks • com.snc.conversation_builder
Gestion globale des fichiers d'application [com.snc.global_app_files]	Composants et utilitaires d'interface utilisateur pour la gestion des fichiers d'application dans le champ d'application global.	Actifs	faux	• com.glide.scripted_rest_services • com.glide.ui.ng
Cadre de travail des objectifs [sn_gf] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Permet la planification stratégique et aide à définir et à construire les priorités stratégiques et à associer des objectifs pour l'organisation. Cette application permet aux profils tels que les agents de stratégie, le SRO, l'ePMO et les gestionnaires de portefeuille de suivre l'exécution de la stratégie en associant des éléments de travail et de planification tels que la demande, le projet et le portefeuille aux objectifs définis.	Actif	faux	Néant
Cadre de travail des objectifs pour SPM [sn_gfa] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit l'aptitude à surveiller la progression de l'objectif en temps réel en automatisant la valeur réelle des cibles à partir de n'importe quelle source présente sur Now Platform.	Actif	VRAI	sn_gf
Spoke Google Agenda [com.sn.gcalendar.spoke]	Le spoke Calendrier Google pour Centre d'intégration fournit des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. Les actions leur permettent d'automatiser Google Agenda.			

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Module d'extension Google Maps [com.glideapp.google_maps]	Permet l'affichage de Google Maps dans le produit sous forme de page de carte.	Actifs	faux	• com.glide.ui.ng • com.glide.rest.service
Délégation granulaire [com.glide.granular_service_delegation]	Déléguez des affectations et des approbations spécifiques à un autre utilisateur pour une période donnée.	Inactif	faux	
Schéma GraphQL pour Recherche contextuelle [com.snc.contextual_search.graphql]	Fournit le schéma GraphQL pour les services de recherche contextuelle	VRAI	faux	com.glide.graphql
Schéma GraphQL pour la base de connaissances dans Recherche contextuelle Gestion du portefeuille d'applications [com.snc.knowledge3.graphql]	Fournit le schéma GraphQL pour les sources de recherche contextuelle telles que Knowledge	VRAI	faux	com.snc.contextual_search.graphql
GRC: Audit Management [com.sn_audit]	L'application GRC : Audit Management fournit un processus centralisé permettant aux équipes d'audit interne d'automatiser le cycle de vie complet de l'audit. Les audits pilotés par projet permettent aux auditeurs de définir rapidement le champ d'application des engagements, de mener des travaux sur le terrain, de collecter des preuves de contrôle et de suivre les observations d'audit.	Inactif	VRAI	• com.sn_grc • com.glide.ui.ng • com.snc.common_workbench
GRC : Espace de travail de gestion de l'audit [sn_audit_workspace]				
GRC : Business Continuity Management – Composants [sn_bcm_components]	Fournit des composants sismiques pour l'application Business Continuity Management			

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
GRC : Business Continuity Management – Core [sn_bcm]	Fournit des options pour configurer les données de base et l'espace de travail requis pour les applications de gestion de la continuité d'activité.			
GRC : Planification de la continuité d'activité [sn_bcp]	Fournit des options pour que les équipes de gestion de la continuité d'activité créent, examinent et approuvent des plans de continuité d'activité et de récupération d'urgence.			
GRC : analyse d'impact sur l'entreprise [sn_bia]	Fournit des workflows structurés pour les équipes de gestion de la continuité d'activité afin d'évaluer l'impact d'une interruption sur les ressources critiques telles que les processus business, les applications et les emplacements.			
GRC : Gestion de crise [sn_recovery]	Fournit des options pour que les équipes de gestion de la continuité d'activité activent des plans de continuité d'activité lors des exercices de plan et des événements de crise réels.			
GRC : conformité UCF [com.sn_comp_ucf]	Le module d'extension GRC : Compliance UCF est un module complémentaire qui permet à GRC : Policy and Compliance Management de télécharger du contenu réglementaire et des contrôles communs à partir de l'Unified Compliance Framework (UCF).	Inactif	faux	com.sn_compliance
GRC :Mobile [com.sn_grc_mobile]	Deux applications GRC principales sont affichées sur l'application mobile GRC : Policy and	Inactif	faux	com.glide.sg , com.glide.sg.agent_native_client

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Compliance Management et Risk Management. Deux applications GRC principales sont affichées sur l'application mobile GRC : Policy and Compliance Management et Risk Management.			
GRC : intégration de Performance Analytics [com.sn_grc_pa]	GRC : Performance Analytics Integration permet aux gestionnaires de risque et de conformité de surveiller en permanence les indicateurs clés de risque et de contrôle à l'aide des fonctionnalités de génération de rapports avancées fournies par Analyse des performances.	Inactif	faux	com.sn_grc
GRC : Policy and Compliance Management [com.sn_compliance]	L'application GRC : Policy and Compliance Management fournit un processus centralisé pour la création et la gestion de politiques, de normes et de procédures de contrôle interne qui sont mappés à des réglementations et bonnes pratiques externes. L'application fournit des workflows structurés pour l'identification, l'évaluation et la surveillance continue des activités de contrôle.	Inactif	VRAI	• com.sn_grc • com.snc.comp_attest
GRC : Intelligence prédictive [com.sn_grc_pred_intel]	Permet aux clients d'utiliser les algorithmes d'apprentissage machine pour une grande variété de cas d'utilisation GRC tels que Affectation de problème. Ce module d'extension peut nécessiter une licence distincte. Contactez	Inactif	faux	• com.glide.platform_ml • com.sn_grc

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	ServiceNow pour plus de détails.			
GRC : dépendances du profil GRC [com.snc.grc_profile_dep]	Installe tous les modules d'extension dépendants requis pour prendre en charge l'application Profil GRC.	Actif	faux	• com.snc.grc.common • com.snc.planned_task_v2
GRC: Regulatory Change Management [com.sn_grc_reg_change]	L'application Gestion des changements réglementaires permet aux clients de vérifier les changements réglementaires à venir, d'évaluer leur impact et d'implémenter des changements liés aux risques et à la conformité, garantissant ainsi la conformité réglementaire globale.	Actif	VRAI	• com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep • com.glide.hub.action_step.sftp • com.glide.hub.action_type.flux de données • com.glide.hub.integration_runtime
Intégration de GRC à Thomson Reuters Regulatory Intelligence [com.sn_grc_int_tr]	Utilisez l'intégration GRC avec l'application Intelligence réglementaire de Thomson Reuters pour vous intégrer à la plateforme Thomson Reuters et utiliser les flux d'intelligence réglementaire de Thomson Reuters (TRRI) dans votre ServiceNow instance.	Actif	VRAI	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_risk_dep
GRC: Advanced Risk [com.sn_risk_advanced]	En tant que décideur, à n'importe quel niveau de l'entreprise, vous pouvez consulter des informations à jour concernant la situation vis-à-vis du risque de votre organisation. Reliez les déclarations de risque intermédiaires aux risques, ainsi qu'aux déclarations de risque au niveau de l'entreprise. Votre équipe de gestion des risques peut fournir un ensemble de déclarations de risque	Actif	VRAI	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	et de scores, du risque le plus granulaire à la définition du risque la plus élevée au niveau de l'entreprise. En outre, en tant que gestionnaire des risques, vous pouvez surveiller les événements à risque, les relier aux risques existants, effectuer une analyse de la cause première et suivre toutes les tâches de rattrapage.			
GRC : accélérateur DevOps [com.sn_grc_devops] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Mappez les objectifs de contrôle tirés des réglementations, des normes et des cadres de travail, tels que les contrôles CIS, NIST 800-53, ISO 27002, PCI DSS, entre autres, à la politique DevOps en tant que moteur de code (PaCE). Ces politiques sont fournies par le pack de contenu de politique de configuration DevOps. Cela permet aux responsables de la conformité et DevOps de surveiller de manière préventive la conformité des contrôles, d'obtenir une visibilité en temps réel sur les preuves de l'exécution de la politique PaCE et de permettre la gestion des exceptions.	Actif	faux	Néant
GRC: Risk Management [com.sn_risk]	L'application GRC : Gestion des risques fournit un processus centralisé permettant d'identifier, d'évaluer, de répondre et de surveiller en permanence les risques informatiques et d'entreprise susceptibles d'avoir un impact négatif sur les opérations	Inactif	VRAI	• com.sn_grc • com.snc.risk_asmt

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	business. L'application fournit également des workflows structurés pour la gestion des évaluations des risques, des indicateurs de risque et des problèmes de risque.			
GRC : Dépendances de Risk Management [com.snc.grc_vrm_dep]	Installe tous les modules d'extension dépendants requis pour prendre en charge l'application Gestion des risques GRC.	Actif	faux	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.risk_asmt
GRC : Intégration SIG Questionnaire [com.sn_sig_asmt]	Le module d'extension GRC : SIG Questionnaire Integration installe le questionnaire SIG (Standardized Information Gathering) d'évaluations partagées à utiliser avec l'application GRC : Gestion des risques fournisseur.	Inactif	VRAI	• com.snc.assessment_core • com.sn_vdr_risk_asmt • com.snc.sig_asmt_core • com.snc.document_management
GRC: Vendor Risk Management [com.sn_vdr_risk_asmt]	L'application GRC : Vendor Risk Management permet aux personnes concernées par la gestion des risques d'identifier, d'évaluer et de gérer les risques dans l'ensemble de l'écosystème fournisseur.	Inactif	VRAI	• com.sn_comp_asmt • com.snc.vendor_core • com.sn_grc • com.snc.vdr_risk_asmt_designer • com.snc.vendor_portal
GRC : Dépendances de Vendor Risk Management [com.snc.grc_vrm_dep]	Installe tous les modules d'extension dépendants requis pour prendre en charge l'application GRC Vendor Risk Management.	Actif	faux	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.vdr_risk_asmt_designer • com.snc.vendor_core • com.snc.sig_asmt_core • com.snc.assessment_core • com.snc.document_management • com.snc.vendor_portal
GRC : Agent virtuel [com.sn_grc_virtual_agent]	GRC :Virtual Agent fournit une fonctionnalité de chatbot pour les			

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	opérations GRC courantes.			
GRC : Workbench [com.sn_grc_workbench]	La console GRC utilise les informations CMDB pour afficher les relations en amont et en aval dans toutes les applications. Ces relations permettent un mappage et une modélisation cohérents des risques dans l'ensemble de l'entreprise. La console GRC ne fonctionne pas avec la GRC héritée.	Inactif	faux	com.sn_grc
Group Life Servicing [com.sn_ins_group_life] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Gestion d'assurances-vie collectives.	Actif	VRAI	com.snc.csm_contributor_user
Créateur intuitif d'application [com.glide.sn-guided-app-creator]	Permet aux utilisateurs de configurer des applications d'entreprise personnalisées immédiatement prêtes à l'emploi.	Actif	faux	com.sn_appcreator
Décisions guidées (mode maintenance uniquement) [com.snc.guided_decisions]	Active le cadre de travail et le moteur d'exécution pour la création de décisions guidées.	Actif	faux	• com.glide.decision_table • com.snc.guided_decisions_guidance • com.glide.hub
Décisions guidées : conseils (mode maintenance uniquement) [com.snc.guided_decisions_guidance]	Active le cadre de travail pour la création de conseils pour les décisions guidées.	Actif	faux	• com.glide.hub • com.snc.guided_decisions_guidance
Décisions guidées : conseils Entités globales (mode maintenance uniquement) [com.snc.guided_decisions_guidance_global]	Ce module d'extension global est chargé comme dépendant des conseils de décisions guidées pour accéder aux entités globales.	Actif	faux	
Intégration News pour Opérations de cycle de vie du fournisseur	Récupérez les actualités récentes et d'autres articles à partir de vos	Inactif	faux	Néant

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.sn_supplier_news] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	sources d'information préférées. Une intégration préconfigurée à Microsoft Bing est disponible avec cette application.			
Décisions guidées - Meilleure action suivante [com.snc.next_best_action]	Recommande des actions pertinentes telles que des décisions guidées pour un contexte donné. Le module d'extension permet de définir des règles pour recommander les meilleures actions suivantes.	Actif	faux	com.sn_next_best_action_list
Guided Decisions pour Playbook dans Workspace [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Active les types d'activités, les définitions et les composants d'interface utilisateur pour l'affichage de décisions guidées dans un playbook de l'espace de travail.	Actif	faux	• com.snc.guided_decisions • com.snc.guided_decisions_guidance • com.glide.playbook_experience.con
Guided Decisions Experience [sn_ga_exp] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux clients d'utiliser Décisions guidées avec Playbooks, Actions recommandées et d'autres fonctionnalités.	Inactif	faux	com.snc.guided_decision
Configuration de Configuration guidée [com.glide.guided_setup_config]	Fournit aux clients une configuration sur le contenu de la configuration guidée.	Actif	faux	
Configuration guidée pour CMDB [com.snc.cmdb.guided_setup]	Fournit aux clients des conseils visuels pour configurer CMDB. Nécessite Interface utilisateur principale.	Actifs	faux	• com.snc.guided_setup • com.snc.cmdb
Configuration guidée pour Performance Analytics [com.snc.pa.guided_setup]	Fournit aux clients des conseils visuels pour configurer Analyse des performances. Nécessite Interface utilisateur principale.	Actifs	faux	• com.snc.guided_setup • com.snc.pa • com.glideapp.dashboards
Configuration guidée pour ServiceNow Concepteur de flux	Visite guidée qui indique aux utilisateurs comment commencer à créer un flux.	Actif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.hub.flow_designer_guided_tours]				
Cadre de travail de Configuration guidée [com.snc.guided_setup]	Fournit aux clients des conseils visuels pour configurer ServiceNow les applications.	Actifs	faux	• com.glideapp.ui_components • com.glide.scripted_rest_services • com.glide.embedded_help • com.glide.scoped_analytics_framew
Concepteur de visite guidée [com.glide.sn_tourbuilder]	ServiceNow Le concepteur de visite guidée, alias GTD, est un moyen simplifié de créer une visite guidée. Il fournit une interface facile à utiliser, par glisser-déposer pour créer rapidement des visites guidées sans écrire de code. Vous pouvez ajouter, supprimer, modifier, réorganiser les étapes et tester la visite guidée en la prévisualisant.	Actifs	faux	
Visites guidées [com.glide.guided_tours]	Une visite guidée fournit une procédure pas à pas dans une page de l'interface utilisateur. Les administrateurs peuvent développer des visites guidées personnalisées pour aider les utilisateurs avec des processus business spécifiques au sein d'une organisation.	Actifs	faux	• com.glide.ui.hopscotch • com.glide.embedded_help
Gestion des actifs matériels (mode maintenance uniquement) [com.sn_hamp]	Gestion des actifs matériels Professional se concentre sur l'automatisation et les pratiques standard prescriptives pour la gestion des actifs matériels physiques tout au long du cycle de vie des actifs de bout en bout de l'acquisition à l'élimination.	Actif	faux	com.sn_hwnorm

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Normalisation du modèle de matériel [com.sn_hwnorm]	La normalisation matérielle est une nouvelle application en ligne prévue pour un accès limité dans la version Orlando. Cette fonctionnalité permettra aux clients disposant du module d'extension de normalisation de matériel ITAM de recevoir du contenu standardisé afin de normaliser les enregistrements pour les fabricants de matériel informatique, les modèles et les cycles de vie des modèles.	Inactif	VRAI	• com.snc.model • com.glide.data_services_canonicaliz • com.sn_glidequery
Health and Safety Incident Management [sn_ohs_im] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux organisations d'enregistrer, d'enquêter et de signaler les incidents et les observations des employés liés à la santé et à la sécurité.	Actif	VRAI	• Dépendance des modules d'extension : ◦ com.snc.app_shell_aw ◦ com.snc.uib.base_agent_workspa ◦ com.glide.playbook_experience.co ◦ com.glide.pad.license • Dépendance de l'application de stockage : ◦ sn_wsd_core ◦ sn_ohs_comp ◦ sn_ohs_im_pa ◦ sn_imt_core ◦ sn_ent
Pack de contenu OSHA pour la gestion des incidents Health and Safety [com.snc.sn_hs_im_osha] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Ajoute à l'application l'aptitude de remplissage automatique et d'exportation des rapports de l'Occupational Gestion des incidents Santé et sécurité Safety and Health Administration (OSHA).	Actif	VRAI	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Analyse de l'intégrité des journaux Core [com.glideapp.itom.occultus]	Composants essentiels pour l'application incluse dans le périmètre Analyse de l'intégrité des journaux.		faux	• com.glide.indexed-docstore.es • com.snc.clotho • com.itom.jutils • com.glide.services • com.glide.auth.mutual • com.glideapp.itom.snac
Visionneuse d'Analyse de l'intégrité des journaux [com.sn-log-viewer]				
Paramètres de sécurité élevée [com.glide.high_security]	Active un environnement de haute sécurité, y compris des propriétés système et des contrôles d'accès hautement sécurisés.	Actifs	faux	com.glide.role_management
Ensembles d'historique [com.glide.history_set]	Gère des tables sys_history_set et sys_history_line pour afficher les données d'audit, d'e-mail et de relation d'un enregistrement dans un format de table.	Actifs	faux	
Marcheur de l'histoire [com.glide.history_walker]	Fournit un accès de script à History Walker	Actifs	faux	
Outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil [sn_home_page_depr]				
Page d'accueil de la page d'accueil [com.glideapp.home.splash_page]	Fournit une page d'accueil pour les pages d'accueil. Lors de la connexion, au lieu d'aller sur home.do, les utilisateurs accèdent à une page d'accueil qui leur donne la possibilité d'annuler la transaction de la page d'accueil.	Actifs	faux	com.glideapp.home

Traduction automatique

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

Module d’extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Ceci est utile lorsque les pages d’accueil prennent beaucoup de temps à se charger.			

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Important : La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organisent les informations de votre instance pour raconter une story sur vos données, se trouve dans les tableaux de bord des nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience activé, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes s'ils ont une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ou les modifier. Les tableaux de bord réactifs et Centre d'analyse les tableaux de bord prennent le relais de la fonctionnalité de la page d'accueil. Utilisez l'outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord réactifs. Pour en savoir plus, consultez : • Tableaux de bord dans le centre d'analyse . • Utiliser des tableaux de bord			

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Marelle [com.glide.ui.hopscotch]	Hopscotch est un framework permettant aux développeurs d'ajouter facilement des visites de produits à leurs pages. Hopscotch accepte un objet JSON de visite guidée comme entrée et fournit une API permettant au développeur de contrôler, d'afficher le rendu de la visite guidée et de gérer la progression de la visite guidée. Pour en savoir plus sur Hopscotch et l'API, consultez http://linkedin.github.io/hopscotch.	Actifs	faux	
HR Service Delivery integration with Microsoft Teams [sn_now_teams_hr] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	L'intégration fournit un large éventail de fonctionnalités de prestation de services dans Microsoft Teams pour aider à résoudre les demandes RH des employés. Les employés pourront obtenir des réponses aux questions, se tenir au courant des dernières nouvelles et événements, signaler des problèmes et discuter des tickets RH ouverts avec les prestataires.	Inactif	faux	• sn_hr_va • sn_now_teams
Intégration de HR Service Delivery à SuccessFactors [sn_hr_sf] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Synchronise les tâches des employés afin qu'ils puissent les afficher et les terminer à partir de l'un ou l'autre système.	Actif	faux	• sn_successfactors • sn_hr_integr_fw • com.sn_hr_core
Pack de contenu pour l'optimisation de processus HRSD [com.sn_hr_process_optimization]	Fournit des modèles d'optimisation de processus préconfigurés et des initiatives d'amélioration pour les processus HRSD.	Inactif	faux	• com.sn_process_optimization • com.sn_hr_core

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Boutique)				
Assainisseur HTML [com.glide.htmlassainisseur]	Nettoie automatiquement le balisage HTML dans tous les champs HTML pour supprimer le code indésirable et le protéger contre les problèmes de sécurité tels que les attaques de script de site à site.	Actifs	faux	
Application Ressources humaines : Core CMS [com.snc.hr.core.cms] (Mode de maintenance uniquement)	Assure la gestion des tickets et des connaissances pour RH. Uniformise la documentation, l'interaction et l'exécution des demandes des employés tout en ayant une visibilité sur la quantité et le type de tickets entrants. **⚠ Avertissement :** Assurez-vous que vous n'avez pas de module d'extension Application Ressources humaines : Core activé. Ce module d'extension est une nouvelle application RH qui duplique certaines fonctionnalités de l'application Ressources humaines : Core. Si vous avez des questions sur ce plugin, contactez votre ServiceNow chargé de clientèle. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte.	Inactif	VRAI	• com.glide.country • com.glide.db_images • com.snc.appview • com.snc.document_management • com.snc.knowledge3 • com.snc.pdf_générateur • com.snc.sc_catalog_manager • com.snc.signaturepad • com.snc.skills_management • com.snc.task_activity • com.snc.matching_rule • com.snc.hr.scoped_security

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Human Resources Scoped App: Integrations [com.sn_hr_integrations]	L'intégration RH offre la possibilité de s'intégrer à plusieurs systèmes RH tiers pour la version incluse dans le champ d'application de HRSM. L'intégration RH transmet les informations de profil RH de HRSM à une application RH tierce, puis d'une application RH tierce à HRSM.	Inactif	VRAI	com.glide.scope.access.restricted_caller
Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]	Active le module **d'événement de cycle de vie** pour RH. Combiné à d'autres applications sous licence, il offre une expérience complète du parcours des employés, comme l'intégration ou le congé parental, aux employés et aux personnes qui gèrent le processus	Inactif	VRAI	• com.sn.hr.core • com.sn_hr_service_porta
Application dans le champ d'application de Ressources humaines : événements de cycle de vie pour l'entreprise [com.sn_hr_lifecycle_enthelene]	Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise vous permet d'automatiser en toute simplicité l'intégration et d'autres événements relatifs au cycle de vie des employés couvrant plusieurs départements, notamment les départements Informatique, Installations, Finances et Juridique.	Inactif	VRAI	• com.sn_hr_lifecycle_events • com.sn_hr_core • com.sn_hr_service_porta • com.sn_hr_onboarding • com.snc.businessroles
Human Resources Scoped App: Mobile [com.sn_hr_mobile]	Active le module Mobile pour HR. Combinés au module d'extension Mobile Employee Experience Native Application, les éléments liés aux RH seront affichés dans	Actif	VRAI	• com.glide.mobile-employee • com.sn_hr_core

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	l'application mobile native.			
Human Resources Scoped App: Mobile Employee Onboarding [com.sn_hr_onboarding]	Permettez à vos nouveaux employés d'effectuer des tâches d'intégration, de poser des questions et d'afficher du contenu pertinent à l'aide de la nouvelle application Mobile Onboarding.	Inactif	VRAI	
Application dans le champ d'application de Ressources humaines : parcours parental [com.sn_hr_parental_journey]	Active le parcours de l'employé pour le congé parental. Combinée à d'autres applications sous licence, elle offre une expérience de congé parental complète aux employés et aux personnes qui gèrent le processus. **Important :** Pour utiliser le congé parental, les modules d'extension Human Resources Scoped App : Core et Human Resources Scoped App : Lifecycle Events doivent disposer d'une licence et être activés	Actif	VRAI	com.sn_hr_lifecycle_events
Application dans le champ d'application de Ressources humaines : Security [com.sn.hr.scoped_security]	L'activation de ce module d'extension sur les instances de production nécessite une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails. Le module d'extension Ressources humaines spécifique à l'application : Core nécessite ce module d'extension.	Inactif	faux	com.glide.service-portal

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Ressources humaines spécifique à l'application : Portail de services [com.sn.hr.service_portal]	Fournit un emplacement unique permettant aux employés d'obtenir rapidement et facilement tous les services RH dont ils ont besoin.	Inactif	VRAI	• com.sn_hr_core • com.glide.connect.support
Human Resources Scoped App: Virtual Agent Conversations [com.sn_hr_virtual_agent]	Active une plateforme d'agent conversationnel pour fournir une assistance utilisateur par le biais de conversations dans une interface de messagerie pour les RH. **Important :** Pour utiliser l'Agent virtuel pour RH, les modules d'extension Human Resources Scoped App : Core et Glide Virtual Agent doivent être sous licence et activés.	Actif	faux	• com.glide.cs • com.sn_hr_core • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app • com.sn_hr_service_portal • com.glide.va.sp_widgets
Application dans le champ d'application de Ressources humaines : espace de travail [sn_hr_agent_workspace]	Active une application de centre de services configurable qui fournit aux agents une expérience utilisateur intégrée et graphiquement intuitive pour les RH. **Important :** Pour utiliser Espace de travail d'agent pour RH, le module d'extension Ressources humaines spécifique à l'application : Core doit disposer d'une licence et être activé.		faux	• com.agent_workspace • com.snc.sn_lookup_and_verify_conf • com.sn_hr_core
Conformité de licence IBM pour Gestion des actifs logiciels	Active l'intégration entre le pack d'éditeurs Gestion des actifs logiciels pour	Inactif	faux	com.sn_samp_master_ws

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.sn_samp_ibm_lic] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	IBM et la plateforme Anglepoint Elevate. Grâce à cette intégration, vous pouvez suivre et gérer directement les licences IBM sans avoir à intégrer IBM License Metric Tool (ILMT) ou BigFix Inventory.			
Individual Life Servicing [com.sn_ins_indiv_life] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Gestion des polices d'assurance-vie individuelle.	Actif	VRAI	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook (2.0.2) • sn_bom (1.8.0) • sn_ins_indiv_uw (1.0.1)
Indoor Mapping [sn_map_core] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit les options pour créer, visualiser et intégrer des cartes numériques dans divers ServiceNow produits et cas d'utilisation.	Actif	VRAI	sn_wsd_indoor_map
Gestionnaire de processus industriel [com.sn_otsm] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux équipes de mapper et de visualiser les modèles d'équipements industriels et le processus de production associé dans des installations individuelles.	Actif	Faux	• com.sn_mfg_common • com.sn_cmdb_ci_class • com.sn_isa_model
Structure commune pour l'espace de travail industriel [com.sn_mfg_common] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit des composants courants utilisés dans les processus et Operational Technology produits industriels.	Actif	Vrai	com.snc.cmdb.workspace
Modèle d'équipement ISA [com.sn_isa_model] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Crée la base de données du modèle d'équipement ISA-95 requise pour la ServiceNow Operational Technology solution.	Actif	Vrai	com.snc.cmdb.integration_util

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Résolution automatique des problèmes pour RH [com.snc.hr.issue_auto_resolution] (Nouveau dans Tokyo)	Permet aux organisations de fournir des réponses en temps quasi réel aux demandes courantes et non critiques des employés à l'aide du contenu en libre-service déjà défini par l'organisation. Les employés peuvent demander de l'aide dans leur propre langage naturel par le biais du canal qui leur convient et dans les délais qui leur semblent efficaces.	Actif	faux	com.sn_hr_core
Application Vérification de l'intégrité ITAM [com.sn_itam_health_chk] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Effectue des analyses de configuration de Gestion des actifs logiciels pour déterminer les problèmes de configuration susceptibles d'impacter les résultats de conformité des licences logicielles. De plus, vous pouvez obtenir des recommandations pour résoudre les problèmes, puis créer des tâches pour une résolution réussie.	Actif	faux	com.snc.samp
Centre d'intégration ETL [com.sn_int_studio] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Interface utilisateur pour configurer des modèles afin d'ingérer des données CMDB provenant de sources tierces.	Actif	VRAI	• com.glide.integration_studio • com.snc.cmdb.integration.util
Tableau de bord des performances ITSM [com.snc.success_dashboard_itsm] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit des informations aux équipes de direction informatique et aux responsables de processus pour mesurer la performance et l'amélioration de leur implémentation d'ITSM à l'aide des KPI définis par ServiceNow.	Actif	faux	• com.snc.pa.premium.all_content • com.snc.self_service_analytics_core

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Journey Designer [com.sn_jny] (Nouveau dans Tokyo)	Permet aux responsables et aux employés de s'engager dans des parcours riches et collaboratifs, de l'intégration à la séparation, en passant par tout ce qui se trouve entre les deux.	Inactif	VRAI	• com.sn_hr_core • com.sn_hr_lifecycle_ent • sn_ex_sp_pro • sn_ect sn_cd
I18N : Traductions en portugais (Brésil) [com.snc.i18n.brazilian_portuguese]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit le portugais brésilien.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en tchèque [com.snc.i18n.tchèque]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit le tchèque.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en néerlandais [com.snc.i18n.dutch]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit le néerlandais.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en finnois [com.snc.i18n.finnois]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit le finnois.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions Français - Canada [com.snc.i18n.french-canada]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit le français - canadien.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en français [com.snc.i18n.french]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit le français.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en allemand [com.snc.i18n.german]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit l'allemand.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en hébreu	Un module d'extension Internationalization pour	Inactif	faux	com.glide.i18n

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.i18n.hebrew]	l'internationalisation des langues. Fournit l'hébreu.			
I18N : Traductions en hongrois [com.snc.i18n.hongrois]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit le hongrois.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Internationalisation [com.glide.i18n]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit les éléments nécessaires à la traduction d'une instance sans aucune traduction préchargée.	Inactif	faux	• com.glide.system_import_set • com.glideapp.knowledge.i18n2
I18N : Aide à la traduction pour l'internationalisation [com.glide.i18n.translation_helper]	Des cartes de modules et de jeux d'importation pour fusionner toutes les langues dans une table pour la maintenance de la traduction.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en italien [com.snc.i18n.italian]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit l'italien.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en japonais [com.snc.i18n.japanese]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit le japonais.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Module d'extension d'internationalisation de Gestion des connaissances v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]	L'activation des modules d'extension d'internationalisation pour l'une des langues disponibles active automatiquement ce module d'extension. Ce module d'extension permet de créer et de gérer les traductions d'un article dans différentes langues de manière à faciliter la gestion des traductions lors de la création et de la consultation des articles.	Inactif	faux	• com.glideapp.knowledge3 • com.glide.i18n

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
I18N : Traductions en coréen [com.snc.i18n.coréen]	Traductions en coréen	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en polonais [com.snc.i18n.polish]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit du polissage.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en portugais [com.snc.i18n.portuguese]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit le portugais.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en russe [com.snc.i18n.russe]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit le russe.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en chinois simplifié [com.snc.i18n.chinese]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit le chinois simplifié.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en espagnol [com.snc.i18n.espagnol]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit l'espagnol.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en thaï [com.snc.i18n.thai]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit le thaïlandais.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en chinois traditionnel [com.snc.i18n.traditional_chinese]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit le chinois traditionnel.	Inactif	faux	com.glide.i18n
I18N : Traductions en turc [com.snc.i18n.turc]	Un module d'extension Internationalization pour l'internationalisation des langues. Fournit le turc.	Inactif	faux	com.glide.i18n
Conformité de licence IBM pour Gestion des actifs logiciels				

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.sn_samp_ibm_lic]				
Intégration d'IBM Watson Assistant [com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic]	Active la rubrique IBM Watson Assistant pour exécuter une compétence IBM (conversation) créée dans IBM Watson avec l'API Assistant V1. La rubrique s'exécute dans le client Web de l'Agent virtuel.	Inactif	faux	
IBM Watson Assistant Integration V2 [com.glide.cs.ibm.watson.assistant.v2.topic]	Permet à IBM Watson Assistant Chat Integration d'exécuter une compétence de dialogue (conversation) créée dans IBM Watson avec l'API Assistant V2. Les rubriques s'exécutent dans le client Web de l'Agent virtuel.	Inactif	faux	
IBM Watson Translator Service Spoke [com.glide.ibm_translation_spoke]	Grâce aux services de traduction IBM, il permet également de traduire du texte d'une langue à l'autre et de détecter la langue du texte.	Inactif	faux	com.glide.hub.integrations
Ideation with PPM [com.snc.ppm_innovation_management]	Vous permet de gérer vos demandes, ressources, portefeuilles et projets, et donne une visibilité totale, de l'idée à l'exécution. La gestion Agile et la gestion des tests vous aident à améliorer la productivité et la prestation de services. Vous permet de gérer les idées avec une visibilité totale, de la soumission de l'idée à son exécution. Collaborez avec l'auteur de l'idée et d'autres personnes concernées pour identifier les idées ayant le plus grand potentiel et les convertir en différentes	Inactif	VRAI	• com.snc.project_portfolio_suite • com.snc.financial_planning • com.snc.rate_model • com.snc.comments_and_feedback

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	entités de travail pour exécution.			
Incident [com.snc.incident]	Fournit la fonctionnalité de base pour Gestion des incidents.	Actifs	VRAI	• com.snc.service • com.snc.incident_notification • com.glideapp.report.itsm.incident.o
Gestion des incidents : tests ATF [com.snc.incident.atf]	Fournit des tests ATF pour Gestion des incidents.	Actif	VRAI	
Utilitaire de gestion de l'innovation [com.snc.innovation_management_util]	Fournit l'aptitude à créer une entité de travail comme une demande/un projet à partir d'une idée.	Actif	faux	
Incident Assignment Workbench Demo [com.snc.incident_assignment_workbench_demo]	Recommandation intelligente d'agent par le biais de règles/critères de correspondance dynamiques.	Inactif	VRAI	• com.snc.contact_management • com.glideapp.live_feed_document • com.glide.phone_number
Gestion des communications sur les incidents [com.snc.iam]	Permet aux gestionnaires de crise de gérer les communications pour les problèmes majeurs, de réunir tous les utilisateurs impliqués par SMS, conférences téléphoniques, abonnements par e-mail et flux en direct.	Inactif	faux	com.snc.assignment_workbench
Gestion des incidents : tests ATF [com.snc.incident.atf]	Fournit des tests ATF pour la gestion des incidents.	Actif	VRAI	
Gestion des incidents : gestion des incidents majeurs [com.snc.incident.mim]	Fournit un processus de réponse aux incidents recommandé pour la gestion des incidents, un incident critique pour l'entreprise avec des plans de communication des incidents prédéfinis et une console pour gérer différents aspects du processus, notamment	Inactif	VRAI	• com.snc.iam • com.snc.incident.updates • com.snc.task_outage

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	la communication, la collaboration et le post-mortem.			
Gestion des incidents Notification [com.snc.incident_notification]	Fournit une fonctionnalité de notification à Gestion des incidents.	Actifs	faux	
Bonnes pratiques de gestion des incidents : San Diego [com.snc.best_practice.incident.sandiego]				
Page d'accueil de la vue d'ensemble d'Incident [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	Fournit une page d'accueil de vue d'ensemble des incidents.	Actifs	faux	com.glideapp.report
Champs de résolution d'incident [com.snc.incident_resolution_fields]	Ajoute des champs **Résolu** et **Résolu par** à la table Incident, similaires à **Fermé** et **Fermé par**, remplis avec une règle métier lorsqu'un incident est résolu ou fermé.	Actifs	faux	
Mises à jour des incidents [com.snc.incident.updates]	Module d'extension Mises à jour des incidents : inclut toutes les mises à jour du module d'extension de base d'incidents.	Actifs	VRAI	
Suggestion d'index [com.glide.index_suggestion]	Suggérez des index de base de données pour les requêtes lentes.	Actifs	faux	Outils de statistiques, statistiques de colonne
Innovation Management [com.snc.innovation_management]	L'application Gestion des idées permet aux gestionnaires d'idées de gérer les idées au niveau de l'organisation.	Inactif	faux	com.snc.comments_and_feedback
Gestion de l'innovation : tests ATF [com.snc.innovation_management.atf]	Gestion de l'innovation : ATF Tests vous fournit des scénarios de tests et des combinaisons de tests qui peuvent être exécutés sur l'application Gestion de l'innovation.	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Insérer plusieurs services Web [com.glide.web_service_insert_multiple]	Active plusieurs insertions pour l'API SOAP directe.	Inactif	faux	
Centre de sécurité de l'instance [com.glide.instance_sec_center]	Ce module d'extension active le portail Centre de sécurité de l'instance. Recherchez Centre de sécurité de l'instance dans le menu de navigation de gauche.	Actif	faux	• com.snc.pa.instance_sec_dash • com.snc.pa.sp.widget • com.glide.service-portal.esm
Réplication de données d'instance [com.glide.idr]	Réplique les enregistrements d'une instance vers une ou plusieurs autres instances.	Inactif	faux	
Connecteur de synchronisation d'instance [sn_instance_sync_connector]				
Connecteur de synchronisation d'instance : Core [com.snc.instance_sync_connector.core]	Module d'extension principal du connecteur de synchronisation d'instance ITSM qui offre la possibilité d'activer et d'exploiter le cadre de travail de synchronisation des processus du concentrateur d'intégration.	Actif	faux	com.glide.hub.process.sync
Intégration : composants communs [com.snc.integration.common]	Fournit des scripts courants pour les intégrations.	Inactif	faux	• com.glide.system_import_set • com.glide.web_service_provider • com.glide.system_property_categor
Intégration : JDBC [com.snc.integration.jdbc]	Assure l'intégration via JDBC.	Inactif	faux	• com.glide.web_service_application • com.glideapp.agent • com.snc.integration.common
Intégration - Authentification multifacteur [com.snc.integration.multifactor.authentication]	Ce module d'extension permet de configurer l'authentification multifacteur sur l'instance.	Actif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Intégration : interface utilisateur améliorée de l'authentification unique de plusieurs fournisseurs [com.snc.integration.sso.multi.ui]		Inactif	faux	• com.glide.ui.ng.guided_flow • com.snc.integration.sso.multi.install
Intégration : programme d'installation de l'authentification unique de plusieurs fournisseurs [com.snc.integration.sso.multi.installer]	Utilisez ce module d'extension au lieu du module d'extension Intégration - Authentification unique de plusieurs fournisseurs pour activer la fonctionnalité d'authentification unique de plusieurs fournisseurs. Le module d'extension Single Sign-on de plusieurs fournisseurs permet aux organisations de s'authentifier auprès de plusieurs IDP (fournisseurs d'identité) à l'aide de SAML. Il prend également en charge l'authentification à l'aide de plusieurs configurations de synthèse.	Inactif	faux	
Intégration : Tivoli Enterprise Console (TEC) 2.0 [com.snc.integration.tivoli_tec]	Fournit l'intégration de la version 2.0 avec Tivoli Enterprise Console (TEC).	Inactif	faux	• com.snc.integration.common • com.glide.web_service_application • com.glideapp.agent
Intégration : Verizon eBonding [com.snc.integration.verizon_ebonding]	Intégration avec Verizon eBonding.	Inactif	faux	• com.snc.integration.common • com.glide.custom_web_service • com.glide.static_wsdl • com.glide.custom_web_service • com.glideapp.ecc_retry_policy
Synchronisation des processus distants du Centre d'intégration [com.glide.hub.process.sync]			faux	• com.glide.hub.process.sync.model • com.glide.hub.process.sync.jobs • com.glide.hub.process.sync.actions

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
				• com.glide.hub.action_step.REST • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.flow_designer_intros
Licence de synchronisation des processus distants du Centre d'intégration [com.glide.hub.remote.process.sync.license]	Un abonnement Now Platform à Synchronisation des processus distants permet d'utiliser la synchronisation des processus distants avec les tables personnalisées et de plateforme. **Remarque :** L'utilisation de la synchronisation des processus distants sur des applications ou des tables personnalisées qui s'étendent à partir d'une ServiceNow application créée nécessite que les utilisateurs soient abonnés à la fois à l'application étendue et à la synchronisation des processus distants Now Platform.		faux	
Intégrations : infrastructure d'authentification externe [com.glide.external.app]		Inactif	faux	
Détection d'intention [sn_nlu_discovery] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Découvre les intentions des utilisateurs à partir de vos incidents, tickets ou demandes.	Actif	faux	• com.glide.nlu • com.glide.platform_ml
Journalisation, acheminement et file d'attente des interactions	Journalisation des interactions,	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.interaction]	acheminement et mise en file d'attente.			
Gestion des interactions [com.glide.interaction]	Active le système de gestion des interactions	Actif	faux	
Analyse interactive [com.glideapp.interactive_analysis]	Analyse interactive	Actifs	faux	• com.glideapp.home.publishers • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.ui.ng.form_elements
Modèles d'entretien [com.sn_interview_templates]	Vous permet de créer des modèles d'entretien réutilisables qui sont cohérents et efficaces pour une utilisation dans les enquêtes.	Actif	VRAI	com.sn_component_interview_templates
Financement d'investissement [sn_invst_pln] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Vous permet de planifier et de gérer les investissements en allouant des fonds à des entités d'investissement, telles que Business Units, Products, Teams, etc.			
Financement d'investissement : tests ATF [com.snc.investment_planning.atf]	Financement d'investissement : ATF Tests vous fournit des scénarios de test et des combinaisons de test qui peuvent être exécutés sur la demande de financement d'investissement.	Actif	faux	com.snc.financial_planning_pmo.atf
Planification des investissements [com.snc.investment_planning]	Permet une planification continue et souple des investissements pour les entités de financement en fonction de leurs priorités et de leurs objectifs stratégiques. Il offre les options de financement descendant et ascendant et de retrait du financement d'une entité.	Actif	faux	• com.snc.app.grille • com.snc.app.widgets • com.snc.fiscal_calendar • com.snc.planned_task_v2

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Planification des investissements pour PPM [com.snc.investment_planning.pmo]	Permet une planification continue et flexible des investissements pour les entités de financement PPM en fonction de leurs priorités et de leurs objectifs stratégiques. Il offre les options de financement descendant et ascendant et de retrait du financement d'une entité.	Inactif	faux	• com.snc.investment_planning • com.snc.financial_planning_pmo
Authentification basée sur la plage IP [com.snc.ipauthenticator]	Contrôle l'accès à une instance en fonction de l'adresse IP.	Actifs	faux	
Modèle NLU ISC pour Conversations d'agent virtuel [com.glide.isc_nlu]	Active le pack de Compréhension du langage naturel contenu (NLU) pour le Centre de sécurité de l'instance.	Inactif	faux	com.glide.isc_virtualagent
Conversations ISC (Instance Security Center) Agent virtuel* [com.glide.isc_virtualagent]	Active le pack de contenu pour le Centre de sécurité de l'instance Agent virtuel .	Inactif	faux	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.nlu_studio
Résolution automatique des problèmes [com.glide.cs.auto_resolution]	Intercepte les incidents soumis via Portail de services ou par e-mail et donne à vos utilisateurs finaux la possibilité d'obtenir de l'aide d'Agent virtuel pour trouver une solution. **Remarque :** Activez le module d'extension Agent virtuel Glide pour activer cette fonctionnalité.	Inactif	faux	com.glide.cs.chatbot
Gestion des actifs informatiques mobiles [com.sn_itam_mobile]	Le gestionnaire d'inventaire peut recevoir et créer des actifs à la station d'accueil.	Actif	faux	• com.glide.sg • com.glide.sg.offline

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Sécurité ITBM [com.snc.itbm_security]	Module d'extension commun pour gérer la sécurité dans les modules d'extension Gestion de l'activité IT.	Actif	faux	
Entrepôt de données informatiques [com.snc.it_data_mart]	Stocke les informations que l'application IT Finance utilise pour allouer les dépenses à des comptes et segments spécifiques de la comptabilité générale.	Inactif	VRAI	
Intégration de Gestion des services IT à Microsoft Teams [sn_now_teams_it] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	L'intégration permet aux employés d'interagir avec le centre de services IT, directement dans Microsoft Teams. Les employés peuvent poser des questions, signaler des problèmes, demander des services et discuter avec un agent virtuel ou en direct du centre de services informatiques pour résoudre les problèmes.	Inactif	faux	• sn_now_teams • com.glide.cs.chatbot.lite
Soutien à Concepteur d'élément pour le catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.item_designer]	Concepteur d'élément de Catalogue de services.	Actifs	VRAI	com.glideapp.servicecatalog
Configuration ITOM guidée [com.snc.guided_setup_metadata.itom]	Métadonnées de la configuration guidée ITOM.	Actif	faux	com.snc.guided_setup
Données de démonstration ITSM et PA [com.snc.itsm_pa.demo]	Données de démonstration pour les incidents, les problèmes, les changements, les SLA de tâche, les services aux entreprises, les offres de service, les engagements de service et l'analyse des performances.	Inactif	VRAI	• com.snc.incident • com.snc.problem • com.snc.change_request • com.snc.sla • com.snc.cmdb • com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Bonnes pratiques ITSM CSDM - Québec [com.snc.best_practice.itsm.csdm.quebec]	Les bonnes pratiques d'ITSM CSDM pour la version Quebec incluent des configurations de bonnes pratiques pour prendre en charge le modèle de données de service commun (CSDM). Ce module d'extension inclut une règle métier qui remplit le groupe d'affectation sur l'incident, le problème et la demande de changement en fonction du champ Groupe de support sur le CI ou l'offre de service.	Inactif	faux	
Configuration ITSM guidée [com.snc.guided_setup.metadata.itsm]	Contient des métadonnées pour la configuration guidée ITSM. Ce module d'extension est destiné à ServiceNow un usage interne uniquement.	Actif	faux	com.snc.guided_setup
Agent mobile ITSM [com.sn_itsm_mobile_agent]	Nouvelle expérience mobile ITSM repensée pour Gestion des incidents et Astreinte.	Actif	faux	
Modèle NLU ITSM pour Conversations d'agent virtuel [com.snc.itsm.nlu]	Ce module d'extension contient des modèles NLU utilisés dans les rubriques des cas d'utilisation Agent virtuelassociés à ITSM.	Actif	faux	com.glide.platform_ml com.glide.dev-studio, com.snc.nlu_studio
Pack de contenu pour l'optimisation de processus ITSM (mode maintenance uniquement) [com.sn_itsm_process_opt_cp]	Fournit des modèles d'optimisation de processus préconfigurés et des initiatives d'amélioration pour les processus ITSM.	Actif	faux	
ITSM Roles - Change Management [com.snc.itsm.roles.change_management]	Ce module d'extension est inclus dans le module d'extension ITSM Roles. Ce module d'extension ajoute les rôles sn_change_read et sn_change_write. Il met également à jour	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	le modèle de sécurité existant pour Gestion des changements afin de prendre en compte ces nouveaux rôles.			
ITSM Roles - Gestion des incidents [com.snc.itsm.roles.incident_management]	Ce module d'extension est inclus dans le module d'extension ITSM Roles. Ce module d'extension ajoute les rôles sn_incident_read et sn_incident_write. Elle met également à jour le modèle de sécurité existant pour Gestion des incidents afin de prendre en compte ces nouveaux rôles.	Inactif	faux	
ITSM Roles - Gestion des problèmes [com.snc.itsm.roles.problem_management]	Ce module d'extension est chargé avec le module d'extension ITSM Roles.	Inactif	faux	
Rôles ITSM : Gestion des requêtes [com.snc.itsm.roles.request_management]	Ce module d'extension ajoute des sn_request_read et des sn_request_write. Il met également à jour le modèle de sécurité existant pour Gestion des requêtes afin de prendre en compte ces nouveaux rôles.	Inactif	faux	
Blocs de rubriques VA partagées ITSM [com.glideapp.cs.itsm_topic_blocks]	Contient des blocs de rubriques de conversation réutilisables prédéfinis pour des actions courantes telles que la commande dans le catalogue et la recherche dans la base de connaissances.			
ITSM Spoke [com.snc.itsm.spoke]	Ce spoke permet aux concepteurs de flux d'automatiser et de créer des flux et des actions associés à ITSM	Actifs	faux	com.glide.hub

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Conversations d'agent virtuel ITSM [com.snc.itsm.virtualagent]	Contient des rubriques de conversation prédéfinies pour les cas d'utilisation associés à ITSM.	Actif	VRAI	• com.glide.cs.chatbot • com.glide.service-portal
Sujets de conversation d'agent virtuel ITSM Lite (mode de maintenance) [com.snc.itsm.virtualagent.lite]	Conversations en lecture seule pour les cas d'utilisation de base du libre-service ITSM, y compris l'ouverture d'incidents, la vérification de l'état, la recherche dans la base de connaissances, l'envoi de demandes et la recherche de pannes.	Actif	faux	• com.glide.cs.chatbot.lite • com.glideapp.cs.sm_topic_blocks
Espace de travail ITSM [com.snc.agent_workspace.itsm]	Vous fournit les fonctionnalités de l'Espace de travail d'agent pour ITSM. Le module d'extension est disponible par défaut pour les utilisateurs nouveaux et existants. Le module d'extension ITSM Workspace active également le module d'extension ITSM Workspace Landing Pages (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page).	Actif	faux	• com.agent_workspace • com.glideapp.servicecatalog.worksp • com.snc.agent_recommend • com.snc.agent_workspace.itsm.land
Pages de destination de l'espace de travail ITSM [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page]	Fournit les pages de destination Espace de travail d'agent ITSM : version de base.	Inactif	VRAI	
Pages de destination de l'espace de travail ITSM : Premium [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium]	Fournit des pages de destination Espace de travail d'agent ITSM : version Premium.	Inactif	VRAI	Espace de travail d'agent, Analyse des performances : Content Pack : Tableaux de bord ITSM
Étape JDBC pour ServiceNow Centre d'intégration [com.glide.hub.action_step.jdbc]	Active l'étape JDBC dans Concepteur de flux, ce qui vous permet de créer une action réutilisable pour envoyer des commandes SQL	Inactif	faux	com.glide.hub.action_step.modèle

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	à une base de données relationnelle.			
Débogage de la couverture du Code JS [com.glide.js.couverture]	Utilitaire de débogage qui collecte les données de couverture pour JavaScript côté serveur.	Inactif	faux	• com.glide.sessiondebug • com.glide.snc_code_editor
JSDebugger [com.glide.glide-js-debugger]	ServiceNow Débogueur de scripts côté serveur.	Actifs	faux	com.glide.glide-js-debugger-api
Modèle de demande/réponse de service JSON [com.snc.application.json_service]	Composants principaux et aides pour un modèle de demande/réponse JSON. Inclut des transports JSON et XML pour la prise en charge de NG et GlideAjax. Extension du cadre de travail du processeur.	Actifs	faux	
KCS Integration pour Gestion des incidents [com.snc.incident.knowledge]	Fournit l'intégration de Gestion des incidents aux fonctionnalités Gestion des connaissances avancée.	Inactif	VRAI	com.snc.knowledge_advanced.programme d'installation
Cartes des services d'entreprises Keylines [com.snc.keylines_bsm_map]	Interface interactive et graphique permettant de visualiser les éléments de configuration (CI) et leurs relations. Fournit des options de filtrage pour gérer les données affichées, ce qui permet à l'utilisateur de les configurer dans le contexte de son rôle. Des options supplémentaires permettent d'afficher les tâches connexes telles que les incidents, les problèmes, les changements et les tâches de certification.	Actif	faux	• com.glide.diagrammer • com.glideapp.bsm_map2
API de la base de connaissances [sn_km_api]	Fournit la possibilité de rechercher, d'afficher et d'extraire les articles de la base de connaissances	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	les plus consultés et les plus proposés.			
Blocs de connaissances [com.snc.knowledge_blocks]	Ce module d'extension ajoute une fonctionnalité de modification avancée à Gestion des connaissances qui permet à l'utilisateur de créer des blocs de contenu réutilisables qui peuvent être inclus dans des articles existants de la base de connaissances. Cette fonctionnalité donnera la possibilité d'avoir un grand article et de pouvoir afficher des morceaux de cet article à des utilisateurs spécifiques.	Actif	VRAI	com.snc.knowledge_advanced.programme d'installation
Options de connaissances dans UI Builder [com.snc.uib.knowledge]	Active les artefacts configurables Gestion des connaissances (pages, transformations de données et requêtes GraphQL) dans Générateur d'IU.	Actif	faux	
Base de Gestion des connaissances [com.glideapp.knowledge]	Installe les principaux éléments de Gestion des connaissances utilisés pour permettre à d'autres modules d'extension liés à Knowledge de fonctionner, tels que Knowledge V3, Knowledge Advanced, Knowledge Service Portal. Ce module d'extension est activé par défaut.	Actifs	VRAI	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.glideapp.user_criteria • com.snc.db.rotation • com.glideapp.live_feed_v2 • com.glideapp.report.knowledge.ove
Document de la base de connaissances [com.snc.knowledge_document]	Ajoute des fonctionnalités basées sur la base de connaissances au module d'extension Managed Documents. Vous pouvez créer un article de la base de connaissances à partir d'un document, ou mettre à jour un document de	Inactif	faux	com.snc.document_management

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	la base de connaissances vers une révision plus récente.			
Gestion des connaissances : intégration de contenu externe [com.snc.knowledge.external_integration]	Ajoute des options de recherche de contenu externe à l'application Gestion des connaissances. Une fois configuré, cette fonctionnalité crée une copie du contenu externe sous ServiceNow forme d'articles de la base de connaissances, puis indexe les articles via la recherche Zing. Vous devez disposer des privilèges de réutilisation et de copie appropriés avant de configurer une source externe pouvant être recherchée à l'aide de cette fonctionnalité.	Inactif	VRAI	• com.snc.core.automation.connectio • com.snc.knowledge3 • com.snc.knowledge_advanced.prog d'installation
Gestion des connaissances : demandeur mobile [com.glideapp.knowledge.mobile_requestor]	Il s'agit d'un module d'extension de maintenance qui permet d'activer les fonctionnalités du demandeur mobile Gestion des connaissances.	Inactif	faux	• com.glideapp.knowledge • com.glide.script.vtable • com.glide.mobile-employee.webview • com.glide.mobile-employee.search
Gestion des connaissances : portail de services [com.snc.knowledge_serviceportal]	Fournit des fonctionnalités de gestion des connaissances sur le portail de services.	Actif	faux	• com.glide.service-portal.esm • com.snc.knowledge3
Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced]	Ce module d'extension ajoute des fonctionnalités avancées à Gestion des connaissances telles que le contrôle de version et les abonnements. toutes les bases de connaissances doivent être de type Connaissances v3. Veuillez utiliser le module d'extension du	Inactif	faux	com.snc.knowledge3

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée pour l'activer.			
Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced.installer]	Utilisez ce module d'extension pour installer le module d'extension Knowledge Advanced. Lorsque vous activez/mettez à niveau ce module d'extension, il effectue des validations sur les articles de la base de connaissances et les bases de connaissances pour s'assurer que le module d'extension Connaissances avancées peut être installé correctement. En cas d'échec de la validation, consultez les erreurs dans les journaux d'activation du module d'extension et suivez les instructions données pour les corriger. Une fois tous les problèmes résolus, veuillez réexécuter ce module d'extension pour installer Knowledge Advanced.	Inactif	faux	
Gestion des connaissances V3 [com.snc.knowledge3]	Activez ce module d'extension lorsque vous effectuez une mise à niveau à partir d'Eureka ou d'une version antérieure.	Actifs	VRAI	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.glideapp.knowledge2 • com.glideapp.user_criteria • com.snc.contextual_search • com.snc.db.rotation • com.glideapp.live_feed_v2 • com.glideapp.report.knowledge.ove
Prise en charge du wiki Knowledge Management [com.glideapp.knowledge2.wiki]	Activez ce module d'extension pour activer la prise en charge des articles de la base de	Actifs	faux	• com.glide.wiki • com.glideapp.knowledge2

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	connaissances de type Wiki.			
Module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) [com.snc.knowledge_kcs_capabilities]	Activez ce module d'extension pour permettre l'utilisation des rôles KCS (kcs_contributor, kcs_publisher et kcs_candidate) et utiliser les champs de métadonnées pour l'état de l'article KCS (gouvernance et confiance).	Inactif	faux	
Vue d'ensemble de la base de connaissances [com.sn_knowledge_overview] (Nouveau dans Tokyo)	Tableau de bord pour suivre les analyses de connaissances en temps réel.	Actif	faux	• com.glideapp.report.knowledge.ove • com.glideapp.knowledge • com.glideapp.dashboards
Droits des produits de la base de connaissances [com.snc.kb_product_entitlements]	Autorisations de produit de la base de connaissances, permet aux administrateurs du service clientèle de restreindre l'accès aux clients en fonction des produits auxquels ils ont droit.	Inactif	faux	com.sn_customerservice
Gestion des connaissances - Complément pour Microsoft Word [com.snc.knowledge.ms_word]	Permet de créer du contenu dans Microsoft Word et de le publier en tant qu'article de la base de connaissances à l'aide d'un complément Word.	Inactif	faux	• com.servicenow_now_kb_office_add • com.glideapp.knowledge • com.sn_outlook_addin
KPI Composer [sn_kpi_composer]	KPI Composer est une application permettant de concevoir des KPI et des tableaux de bord à l'aide de méthodologies de mesure des performances.	Actif	faux	
Détails des KPI Intégration de l'espace de travail [com.snc.pa.kpi_details_ws_intgn]	Analyse des performances - Détails des KPI permet à l'utilisateur d'explorer davantage un certain KPI,	Actif	faux	• com.agent_workspace • com.workspace_core

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	ce module d'extension est utilisé pour intégrer le composant sn-kpi-details à l'espace de travail.			
Interface utilisateur améliorée de la prise en charge LDAP [com.glide.ldap.ui]		Inactif	faux	• com.glide.ui.ng.guided_flow • com.glide.ldap
Gestion des requêtes juridiques [sn_lg_ops] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux employés de l'organisation de soumettre des demandes juridiques et de suivre leur progression pendant que les utilisateurs du département juridique disposant des rôles appropriés peuvent travailler à la résolution de ces demandes.	Inactif	faux	• com.glide.ui.checklist • com.snc.planned_task_v2 • com.workspace_core • sn_ex_emp_fd
Gestion des questions juridiques [sn_lg_matter] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Vous permet de traiter les demandes juridiques qui nécessitent une tâche interdépartementale et un workflow avec un mécanisme de stockage des documents justificatifs et de suivi des jalons importants.	Inactif	faux	sn_lg_ops
Legal Conflict of Interest [sn_lg_coi] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Vous permet de gérer la divulgation, l'approbation et le registre des conflits d'intérêts qui peuvent découler d'employés ayant des intérêts concurrents ou des loyautés.	Inactif	faux	sn_lg_ops
Enquêtes juridiques [sn_lg_investigate] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Vous permet de rationaliser le processus d'enquête sur les réclamations internes.	Inactif	faux	• sn_lg_ops • sn_lg_matter
Expertise digitale juridique [sn_lg_forensics]	Vous permet de traiter les demandes d'expertises digitales pour la découverte de données	Inactif	faux	• sn_lg_ops • sn_lg_matter

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Boutique)	liées à des sources de données de garde et sans rapport avec la surveillance qui font l'objet d'enquêtes ou de contentieux.			
Legal Simple Contracts [sn_lg_contracts] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux employés de soumettre des demandes juridiques afin d'obtenir une assistance et des conseils juridiques pour les contrats.	Inactif	faux	• sn_lg_ops • sn_doc
Legal Stock Pre-Clearance [sn_lg_stock_cp] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Vous permet de gérer les demandes de précontrôle de stock conformément à la politique de précontrôle de stock de la société.	Inactif	faux	• sn_lg_ops • com.snc.fiscal_calendar
Conversations juridiques Agent virtuel [sn_lg_va] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit des rubriques de conversation prédéfinies pour permettre des conversations automatisées avec des employés recherchant des services juridiques.	Inactif	faux	• sn_lg_ops • com.glide.cs.chatbot
Legal Mobile [sn_lg_mobile] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet à vos employés de soumettre et de suivre des demandes juridiques et aux avocats de travailler sur ces demandes sur leurs équipements mobiles.	Inactif	faux	• sn_lg_ops • com.glide.sg.agent_native_client • com.glide.sg
Centre de conseil juridique [sn_lg_workspace] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux membres du département juridique de catégoriser, de classer par ordre de priorité et de traiter efficacement les problèmes juridiques.	Inactif	faux	• sn_lg_ops • sn_lg_ws_comps
Composants Centre de conseil juridique [sn_lg_ws_comps] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Centre de composants Seismic pour les conseillers juridiques.	Inactif	faux	• com.servicenow_now_button • com.servicenow_now_chart_bar

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery [sn_lg_pa] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit des informations sur les opérations juridiques afin de prendre des décisions basées sur les données pour votre service juridique.	Inactif	faux	• sn_lg_ops • com.snc.pa • com.snc.pa.premium
Applications de pratique juridique principales [com.sn_lg_lpa_core] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit des workflows juridiques prédéfinis avec des formulaires d'admission configurables, des flux de processus, un référentiel de disposition, des analyses et des intégrations avec des outils tiers.	Inactif	faux	Gestion des demandes juridiques (sn_lg_ops)
Gestion des services juridiques (mode de maintenance uniquement) Obsolète prévue après le 1er février 2023 [com.snc.legal_service_automation]	Gère les questions juridiques et permet aux utilisateurs de signaler et de suivre les questions. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.service_management.core
Gestion des services juridiques mobile [com.snc.legal_service_automation_m]	Gère les composants mobiles Gestion des services juridiques.	Inactif	VRAI	• com.snc.legal_service_automation • com.snc.service_management_m
Sessions simultanées limites [com.glide.limit.concurrent_sessions]	Activez ce module d'extension pour limiter les sessions interactives simultanées sur l'instance.	Inactif	faux	
Générateur de liens [com.snc.linkgenerator]	Active le générateur de liens qui vous permet de créer des liens profonds sur un formulaire RH pour accéder à des informations en dehors de l'application. Vous pouvez générer des URL pour gérer le contenu, les articles de la base	Inactif	VRAI	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	de connaissances et les catalogues, ou pour accéder aux réseaux sociaux ou aux demandes d'exécution			
Liste v2 [com.glide.list_v2]	Mises à jour de l'affichage des listes qui incluent une interface utilisateur de nettoyage, des listes hiérarchiques et des listes connexes incorporées dans des formulaires.	Actifs	faux	• com.glide.tiny_url • com.glide.ui_list_edit_with_form • com.glide.db_menu_contexte
Liste des composants v3 [com.glide.ui.list_v3_components]	Fournit les composants requis pour List v3, y compris les points de terminaison REST et les composants Angular.	Actif	faux	• com.glide.ui.list_api • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.ui.ng.form_elements • com.glide.ui.ng.filter • com.glideapp.report.charting_v2
Paramètres de conversation avec l'agent actif [com.glide.cs.live_agent_settings]	Paramètres de conversation avec l'agent actif	Actif	faux	com.glide.interaction
Flux en direct [com.glideapp.live_feed_v2]	Fournit une application mise à jour pour publier et partager du contenu dans une ServiceNow instance.	Actifs	VRAI	• com.glideapp.live_feed • com.glideapp.ui_components
Flux en direct [com.glideapp.live_feed]	Fournit un emplacement pour publier et partager du contenu dans une ServiceNow instance.	Actifs	VRAI	• com.glide.custom_web_service • com.glideapp.live_common • com.glide.notification
Document Flux en direct : suivre les tâches (incident, changement...) [com.glideapp.live_feed_document]	Vous permet de gérer vos conversations de tâches et vos commentaires à partir de **Mon flux** ou d'un groupe de documents.	Actifs	faux	com.glideapp.live_feed
Infrastructure de localisation	Un cadre de travail pour gérer les workflows de localisation sur	Actif	faux	• com.glide.localization_framework.sc • com.glide.localization_framework.xt

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.localization_framework]	l'ensemble de la plateforme et des produits. Pour activer ce module d'extension, installez le module d'extension du programme d'installation de Infrastructure de localisation.			• com.glide.localization_framework.va • com.glide.localization_framework.se • com.glide.i18n
Infrastructure de localisation pour Catalogue de services [com.glide.localization_framework.service_catalog]	Active la traduction des éléments de catalogue à l'aide d'Infrastructure de localisation. Pour activer ce module d'extension, installez le module d'extension du programme d'installation de Infrastructure de localisation.	Actif	faux	com.glide.localization_framework
Rubrique Infrastructure de localisation pour Virtual Agent [com.glide.localization_framework.va]	Active la traduction de la rubrique Agent virtuel à l'aide d'Infrastructure de localisation. Pour activer ce module d'extension, installez le module d'extension du programme d'installation de Infrastructure de localisation.	Actif	faux	com.glide.localization_framework
Programme d'installation de Localization Framework [com.glide.localization_framework.installer]	Améliore l'expérience existante de traduction des artefacts dans une instance en automatisant la plupart des tâches manuelles dans le processus de localisation.	Actif	faux	• com.glide.hub.integrations • com.glide.localization_framework • com.glide.localization_framework.sc • com.glide.localization_framework.xt • com.glide.localization_framework.va • com.glide.localization_framework.se
Élément de catalogue de macroponent pour UIB [com.glideapp.servicecatalog.macroponent]	Composant pour Générateur d'IU l'élément de catalogue et le créateur d'enregistrement.		faux	• com.devsnc_sn_catalog_form • com.devsnc_sn_catalog_action • com.devsnc_sn_catalog_description • com.devsnc_sn_catalog_form_conn • com.devsnc_sn_catalog_price • com.devsnc_sn_catalog_quantity

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
				• com.devsnc_sn_catalog_additional_ • com.devsnc_sn_catalog_request_fo
Navigateur Magellan [com.glide.ui.magellan_navigator]	Fournit un navigateur d'application repensé pour l'interface utilisateur principale. Combine des fonctionnalités de navigation standard, des favoris personnalisables et des éléments récemment consultés dans un seul contrôle réactif.	Actifs	faux	• com.glide.ui.magellan_navigator_ap • com.glide.ui.doctype • com.glide.ui.ng
Calendriers de maintenance [com.snc.maintenance_schedules]	Relie les éléments de configuration aux calendriers de maintenance. Les calendriers de maintenance sont vérifiés par rapport aux dates planifiées pour les changements, et ceux qui apparaissent en dehors du calendrier de maintenance sont marqués ainsi.	Actifs	faux	• com.glide.schedules • com.snc.cmdb
Gestion des problèmes majeurs [com.sn_majorissue_mgtdyn]	Un ensemble d'options utilisées pour gérer les communications et les processus de résolution des clients pour les problèmes courants.	Inactif	VRAI	• com.sn_customerservice • com.sn_publications • com.snc.task_communication_mana
Documents gérés [com.snc.document_management]	• Léger • Solution basée sur ITIL pour la gestion des documents électroniques au sein de votre ServiceNow instance. Pour activer la possibilité de publier dans la base de connaissances, activez le module d'extension	Inactif	VRAI	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Document de la base de connaissances.			
Manager Hub [sn_mh] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Augmente le libre-service des gestionnaires et l'engagement proactif avec leur équipe en fournissant des informations et des actions recommandées pour ce qui est le plus urgent et le plus important pour assurer la réussite de l'équipe. Il permet aux gestionnaires de devenir des leaders grâce à des ressources personnalisées.	Actif	VRAI	com.snc.employee_center_pro
Manager Workspace [com.snc.manager_workspace] (Mode de maintenance uniquement)	Interpréteur de commandes principal de l'application Manager Workspace. Installez ITSM Manager Workspace ou CSM Manager Workspace pour obtenir les modules	Actif	VRAI	com.snc.wfo
Gestion des services marketing [com.snc.marketing_service_automation] (Mode de maintenance uniquement) Sortie prévue après le 1er févr. 2023	Gère les demandes marketing et permet aux utilisateurs de signaler et de suivre les demandes. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.service_management.core
Gestion des services marketing mobile [com.snc.marketing_service_automation_m]	Gère les composants mobiles de Gestion des services marketing.	Inactif	VRAI	• com.snc.marketing_service_automa • com.snc.service_management_m
Meeting Extensions pour Microsoft Teams [sn_now_teams_ext]	Permet ServiceNow d'être incorporé directement dans une réunion Microsoft Teams lancée à partir d'un incident majeur.	Inactif	faux	sn_notify_msteams

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Boutique)				
Outil de fusion [com.glide.ui.mergetool]	Interface utilisateur permettant d'effectuer des fusions entre deux charges utiles.	Actifs	faux	• com.glide.ui.angular • com.glide.snc_code_editor
Contrôle de source des métadonnées [com.glide.source_control]	L'intégration du contrôle de source applique et valide les changements dans un référentiel externe.	Actifs	faux	com.glide.system_update_set
Arborescence des métadonnées [com.snc.metadata_tree]	Représentation hiérarchique des métadonnées.	Actifs	faux	com.snc.apps_file
Intégration de Metadefender [com.snc.threat.metadefender]	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.threat.intelligence
Définition de la mesure [com.glide.metrics]	Fournit un moyen simple et déclaratif de définir des mesures, et permet le suivi et le stockage des définitions par le système.	Actifs	VRAI	com.glide.schedules
MetricBase [com.snc.clotho]	Stockage et traitement de données de séries chronologiques.	Inactif	faux	• com.glide.highcharts • com.glide.hub.flow_trigger
Démonstration MetricBase [com.snc.clotho.demo]	Exemples de données de séries chronologiques que vous pouvez utiliser pour explorer la fonctionnalité de MetricBase.	Inactif	VRAI	com.snc.clotho
Spoke Microsoft AD pour Centre d'intégration [com.sn.ad.spoke]	Le spoke AD pour Centre d'intégration fournit des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. Les actions leur permettent d'automatiser la gestion des utilisateurs, des	Inactif	faux	• com.glide.hub.designer_backend.mo • com.glide.hub.action_step.powersh

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	groupes, des ordinateurs et des objets dans AD.			
Spoke Microsoft AD pour Réinitialisation du mot de passe [com.snc.password_reset.ms.ad.spoke]				
Spoke Microsoft Azure AD pour IntegrationHub [com.sn.azure_ad.spoke]	Le spoke Azure AD pour Centre d'intégration fournit des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. Ces actions leur permettent d'automatiser la gestion des utilisateurs, des groupes de sécurité et des groupes de bureaux. La gestion des utilisateurs comprend l'application des licences qui entraînent la mise en service des utilisateurs dans Office 365.	Inactif	faux	• com.glide.hub.designer_backend.mo • com.glide.hub.action_step.REST
Spoke Microsoft Azure AD pour Réinitialisation du mot de passe [com.sn.password_reset.ad.spoke]	L'application Azure AD Scoped de Réinitialisation du mot de passe fournit une connexion préétablie aux banques d'identifiants dans Azure AD, permettant la réinitialisation et la modification du mot de passe.	Actif	faux	• com.sn.azure_ad.spoke • com.glideapp.password_reset • com.sn.password_reset.ab
Spoke de traduction Microsoft Azure [com.glide.microsoft_translation_spoke]	L'utilisation des services de traduction Microsoft permet de traduire du texte d'une langue à l'autre et de détecter la langue du texte.	Inactif	faux	com.glide.hub.integrations
Intégrations Microsoft : Core [sn_now_teams] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Application incluse dans le périmètre pour la version Store de l'intégration de Microsoft Teams avec ServiceNow.	Inactif	faux	• com.glide.channelproxy • com.glide.cs.adaptateur • com.glide.hub.designer_backend.mo • com.snc.msteams.app.core • com.glide.hub.action_step.REST

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
				• com.glide.hub.integration.runtime • sn_msteams_ahv2 • sn_tcm_collab_hook • sn_now_azure • sn_va_teams
Spoke Microsoft OneDrive [com.sn.onedrive.spoke]	Contient le modèle de données nécessaire à l'intégration avec les fournisseurs de services de documents tiers.	Actif	faux	
Microsoft OneDrive document services Spoke [com.sn.documents.onedrive]	Collaborez dans Microsoft OneDrive et effectuez des actions de copie, de suppression, de restauration et de version sur des documents directement dans une ServiceNow instance. Cette intégration est bidirectionnelle : les modifications sont reflétées à la fois dans Microsoft OneDrive et dans l'instance.	Actif	faux	• com.snc.multiprovider_documents • com.sn.onedrive.spoke • com.sn.azure_ad.spoke
Microsoft SharePoint Spoke [sn_sp_spoke] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Active le concentrateur d'intégration pour se connecter à SharePoint.	Actif	faux	• com.glide.cobject • com.glide.hub.dynamic_inputs • com.glide.hub.action_step.REST • com.glide.hub.action_type.flux de données • com.glide.hub.integration.runtime
Serveur MID [com.glideapp.agent]	Le Serveur MID (Management, Instrumentation, and Discovery) est une application Java qui exécute un service Windows ou un démon UNIX. Le serveur MID permet la communication et le mouvement de données entre la plateforme et des	Actifs	faux	com.glide.custom_web_service

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	ServiceNow applications, sources de données et services externes.			
Grappe de Serveur MID distribuée [com.snc.agent.distributed_cluster]	Active le type de grappe distribuée Serveur MID, pour l'intelligence opérationnelle.	Inactif	faux	com.snc.sa.metric
Configuration de signature du cadre de travail de gestion des clés du Serveur MID [com.glideapp.agent.kmf_config]	Crée des enregistrements de configuration de signature KMF pour les tables de Serveur MID.		faux	
Mobile Analytics [com.glide.mobile.analytics]	Recherche les nouvelles applications mobiles à enregistrer, synchronise les paramètres de l'instance d'Analyse mobile avec le ServiceNow serveur et fournit aux utilisateurs l'accès au tableau de bord d'Analyse mobile. Ce module d'extension ajoute les rôles mobile_analytics_admin et mobile_analytics_viewer.	Actif	faux	com.glide.serviceproxy
Mobile App Builder [sn_mab] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Un ServiceNow générateur pour les applications mobiles natives.	Actif	faux	sn_mab_api
API Générateur d'application mobile [sn_mab_api] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	API pour la prise en charge des applications mobiles avec accès aux configurations d'applications mobiles.	Actif	faux	Néant
Créateur de carte mobile [sn_mobile_card_bui] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Une vue d'élément interactive, un modèle de vue et un outil de création de configuration de vue intégrés à Mobile Studio.	Actif	faux	Néant

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Employé mobile Mes actifs [com.glide.mobile-employee.myassets]	Ce module d'extension contient la configuration et les enregistrements nécessaires à la création de la vue mes actifs qui sont utilisées dans l'application native Mobile Expérience des employés. N'activez pas directement ce module d'extension. L'activation de com.glide.mobile-employee active ce module d'extension pour vous.	Inactif	faux	
Appareils mobiles, ITIL et Service Management [com.snc.itil_mobile]	Applications et modules pour ITIL et Service Management.	Actifs	faux	• com.glide.étiquettes • com.glide.mobile
Suivi de l'emplacement mobile [com.slide.sg.location.tracking] (Nouveau dans Utah)	Permet l'utilisation du suivi de l'emplacement basé sur des actions. Cette option de suivi démarre et arrête le suivi en fonction des actions effectuées par l'utilisateur. L'option de suivi manuel ne dépend pas de l'installation de ce module d'extension.	Actif	faux	• com.snc.geolocation • com.glide.sg
Mobile SDK [com.snc.mobile_sdk]				
Mobile Studio [com.glide.sg-studio]	Module d'extension pour Mobile Studio	Actif	faux	com.glide.sg
Interface utilisateur mobile [com.glide.ui.m]	Interface utilisateur pour les appareils mobiles exécutant iOS 6+ ou Android 4+ avec le navigateur Chrome. Fournit des fonctionnalités presque complètes du produit. Ajoute une application d'interface utilisateur mobile du système au navigateur d'applications	Actifs	VRAI	• com.glide.wiki • com.glide.étiquettes • com.glide.db_images • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.zepto • com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.recent_selections

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	dans l'interface utilisateur standard pour configurer l'interface utilisateur mobile.			• com.glide.ui.table_titles • com.snc.platform.security.oauth • com.glide.ui.magellan_navigator_ap • com.glide.ui.list_api • com.glide.notification.push
Mobile Publishing [com.glide.sn-mobile-whitelabel]	Module d'extension MobileW pour gérer les demandes, les statuts et les publications de marques d'applications personnalisées.	Inactif	faux	
Gestion des modèles [com.snc.model]	Vous permet de gérer et de gérer les catégories de modèles, les modèles, les suites et les modèles groupés.	Actifs	VRAI	
Moteur de modélisation [com.snc.financial_management]	Permet aux analystes financiers de rassembler des données sur les dépenses, de créer des modèles de coûts et de générer des rapports pour montrer comment les fonds sont utilisés. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des implications en matière de gestion des licences. Contactez votre ServiceNow équipe de compte pour en savoir plus.	Inactif	VRAI	• com.snc.itfm_core • com.snc.financial_planning • com.snc.cost_management • com.snc.service_charging
Moteur de modélisation – ATF Tests [com.snc.financial_management.atf]	Tests ATF pour le moteur de modélisation	Inactif	faux	com.snc.financial_management_model
Cadre de travail des services documentaires de plusieurs fournisseurs [com.snc.multiprovider.documents]	Permet à votre équipe de collaborer en temps réel et d'ajouter des versions, de stocker, de copier, de supprimer, de	Actif	faux	Néant

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Nouveau dans Tokyo)	restaurer et de charger des documents.			
Statistiques Mutex [com.glide.stats.mutex]	Statistiques mutex.	Actifs	faux	com.glide.stats
Mes actifs [com.snc.asset_myassets]	Fournit aux utilisateurs un accès en libre-service à leurs propres actifs, contrats et demandes.	Actifs	faux	com.snc.asset_management
Éditeur de champ de paires nom-valeur [com.glide.ui.name_values_editor]	Ajoute un éditeur détaillé pour les types de champs de paires nom-valeur.	Actifs	faux	com.glide.ui.ng
Natural Language Query [com.snc.nlq]	Traduit les énoncés en langage naturel en requêtes de recherche pour trouver et filtrer rapidement les données.	Inactif	faux	com.glide.platform_ml
Meilleure action suivante pour Customer Service [com.snc.cs_next_best_action]	Fournit des configurations et des fonctionnalités Meilleure action suivante et Décision guidée spécifiques au service clientèle.	Actif	faux	• com.sn_customerservice • com.snc.next_best_action
BSM de nouvelle génération [com.snc.ng_bsm]	BSM DE NOUVELLE GÉNÉRATION (NG-BSM) basé sur D3 et Angular. Fournit une interface graphique interactive moderne et améliorée pour visualiser les éléments de configuration (CI) et leurs relations. Fournit des options de filtrage pour gérer les données affichées et affiche des informations relatives aux CI telles que les événements, les incidents, les problèmes et les changements.	Actifs	faux	com.glide.ui.heisenberg

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
NG commun pour l'expérience de flux guidé [com.glide.ui.ng.guided_flow]	Composants angulaires communs pour l'expérience de flux guidé.	Inactif	faux	• com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
Composants partagés de nouvelle génération [com.glide.ui.ng]	Fournit des bibliothèques et des services communs aux modules d'extension utilisant Angular.	Actifs	faux	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.amb
Apprentissage actif NLU : propriétés [com.glide.nlu.active_learning_properties]	Installe les propriétés requises pour l'apprentissage actif NLU.	Actif	faux	com.glide.nlu
Modèle commun NLU [com.glide.nlu.model]	Le module d'extension NLU Common Model regroupe des entités de modèle couramment utilisées qui peuvent être importées et utilisées dans n'importe quel modèle NLU dans le générateur de modèle NLU. Les modèles couramment utilisés tels que l'e-mail, le téléphone et ServiceNow les entités de modèle spécifiques telles que INT, RITM sont disponibles.	Inactif	faux	com.glide.nlu
Console NLU [com.snc.nlu_studio]	Active la création de modèles de compréhension du langage naturel (NLU). Ces modèles peuvent comprendre l'intention (action) et les entités (détails concernant l'action) d'une déclaration ou phrase donnée de l'utilisateur.	Actif		
Console NLU : fonctionnalités avancées [com.snc.nlu.workbench.advanced]	Ajoute des fonctionnalités supplémentaires à Console NLU, notamment Revue de	Actif	faux	• com.snc.nlu_studio • com.glide.nlu

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Store)	conflit NLU, Test par lots NLU et Performances des modèles NLU.			• com.glide.platform_ml • sn_nlu_discovery (boutique)
Console NLU : Core [com.glide.nlu]	NLU principal. Installe les tables requises pour la conservation des modèles NLU créés à l'aide du Générateur de modèle NLU.	Actif	faux	
Connecteur Notification pour Microsoft Teams [sn_notify_msteams] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Développe les fournisseurs de Notification en gérant et en initiant une réunion Microsoft Teams directement à partir de n'importe quel enregistrement de tâche.	Inactif	faux	• com.snc.notify • sn_now_azure • sn_msteams_com_spk
Client des services de normalisation de données [com.glide.data_services_canonicalization.client]	Aide à maintenir la cohérence en veillant à ce que les enregistrements d'une société donnée fassent référence à cette société par le même nom.	Inactif	faux	com.snc.cmdb
Configuration des services de normalisation de données [com.glide.data_services_canonicalization.config]	Configuration des services de normalisation de données.	Actifs	faux	com.snc.guided_setup
Service des préférences de notification [com.glide.notification.preference.service]	Définit JavaScript et REST API pour configurer les préférences de notification.	Actifs	faux	com.glide.notification
Interface utilisateur des préférences de notification [com.glide.notification.preference.ui]	Définit l'interface utilisateur de l'onglet Notifications dans le menu des paramètres système.	Actifs	faux	Composants partagés de nouvelle génération, com.glide.notification.subscription, Module complémentaire Push du système de notifications, com.glide.notification.preference.service
Module complémentaire Push du système de notifications [com.glide.notification.push]	Ajoute la prise en charge des notifications push au système de notifications.	Actifs	faux	• com.glide.notification • com.glide.push

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Notification [com.snc.notify]	Fournit de puissantes fonctionnalités de plate-forme pour les appels vocaux, les téléconférences et les messages SMS basés sur le flux de travail, ce qui permet de créer des systèmes de serveur vocal interactif (IVR) flexibles pour faire pratiquement n'importe quoi. Nécessite le pilote Twilio ainsi qu'un contrat distinct avec Twilio pour les options SMS et Voix.	Inactif	VRAI	• com.glide.phone_number • com.snc.notify.twilio
Pilote Notify-Twilio Direct [com.snc.notify.twilio_direct]	Fournit une prise en charge de Notification pour Twilio. Nécessite un contrat distinct avec Twilio pour les options SMS et Vocal.	Inactif	faux	• com.snc.sn_context • com.snc.notify
Analyse Now Experience [com.snc.now-experience-analytics]				
API de messagerie NowMQ v2 [com.snc.nowmq_v2]	Fournit une file d'attente simple à utiliser avec des fonctionnalités telles que les priorités, la FIFO d'achèvement, les états personnalisés et la reconfiguration ou la migration du back-end sans aucune modification du client.	Actif	faux	com.snc.nowmq_v2_apis
Chiffrement de champ Enterprise [com.glide.now.platform.encryption]	Chiffrement de champ Enterprise active le chiffrement de champ avec les normes pratiques du NIST, la gestion du cycle de vie des clés KMF (Key Management Framework) et la protection des clés FIPS 140-2-L3 HSM, ainsi que l'automatisation des		faux	• com.glide.kmf.global • com.glide.encryption

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	tâches de migration des clés et des données.			
OAuth 2.0 [com.snc.platform.security.oauth]	Implémentation d'OAuth 2.0 pour prendre en charge l'octroi de jetons et l'authentification.	Actifs	faux	• com.glide.certificates • com.snc.platform.security.oauth.leg
OAuth 2.0 hérité (ne pas activer. Utiliser « OAuth 2.0 ») [com.snc.platform.security.oauth.legacy]	Implémentation héritée d'OAuth 2.0. Installez plutôt com.snc.platform.security.oauth.	Actifs	faux	
ODBC Commons [com.glide.odbc.commons]	ODBC Commons.	Actifs	faux	
Omni Experience : ensemble de fonctionnalités standard [sn-oe-sfs] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Contient plusieurs applications Interfaces conversationnelles, notamment la console d'administration Interfaces conversationnelles, le contenu de diagnostic pour Affectation de travail avancée et la barre latérale.	Actif	VRAI	• com.glide.cs.collab com.glide.cs.chatbot.lite • com.sn.ace_framework
Rappel omnicanal [sn_omni_callback] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Ajoute un nouvel ensemble de fonctionnalités de plateforme qui permettent à d'autres ServiceNow applications d'afficher ou d'annoncer des options de rappel aux utilisateurs.	Actif	faux	• com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • com.glide.cs.adaptateur.personnalis • com.snc.appointment_booking
Rappel omnicanal pour Customer Service Management [com.sn_omnichannel_callback] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Étend les options de rappel omnicanal pour prendre en charge des cas d'utilisation spécifiques CSM. Cela inclut l'expérience client, l'expérience de l'agent et le support du modèle de données CSM.	Actif	faux	• com.sn.omnicanal.callback • com.sn_customerservice
Astreinte : notifications push mobiles [com.sn_on_call_m_notif]				

Traduction automatique

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

Module d’extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Astreinte : pack de contenu PA et rapports [com.snc.on_call.contenupar]	• Tableaux de bord • Pack de contenu Rapports et Analyse des performances pour les calendriers d’astreinte et les escalades	Actif	faux	• com.glide.script.vtable • com.snc.on_call_rotation
Planification d'astreinte [com.snc.on_call_rotation]	Permet de créer des calendriers d'astreinte et des arborescences d'escalade. Lorsqu'un incident est créé, acheminez l'escalade de manière dynamique vers une ressource d'astreinte. On Call vous permet de configurer et de créer différentes planifications d’astreinte par processus et par groupe d’affectation. Lors de l’utilisation du module d’extension Notification, les ressources peuvent utiliser des escalades SMS et vocales pour interagir avec l’escalade, confirmer les incidents, et ainsi de suite.	Inactif	VRAI	• com.glide.schedules • com.glide.notification • com.glide.ui.ng • com.snc.app.calendrier • com.snc.fullcalendar
OpenFrame [com.sn_openframe]	Interface permettant d’intégrer des systèmes de communication externes à ServiceNow. Ce module d'extension apporte une trame d'interface utilisateur accessible et disponible n'importe où dans les écrans de ServiceNow.	Inactif	faux	com.glide.ui.ng
Application d’intégration OpenFrame [com.sn_openframe_integration]	Contient les enregistrements pour prendre en charge le cadre de travail UIB.	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Intelligence opérationnelle [com.snc.sa.metric]	Operational Intelligence offre la possibilité de capturer, puis d'explorer et d'analyser les données de mesures opérationnelles, en identifiant et en indiquant les anomalies.	Actif	faux	• com.glideapp.itom.snac • com.snc.sa.mid.serveur web • com.snc.clotho • com.glide.highcharts • com.snc.agent.distributed.cluster • com.glide.ui.list_v3_components • com.snc.itom.ui • com.snc.sa.metric.health • com.oi-scoped-app,
Intelligence opérationnelle : application incluse dans le périmètre WS [com.oi-scoped-app]	Intelligence opérationnelle : espace de travail Application incluse dans le périmètre pour différentes interfaces utilisateur.	Actif	faux	com.glide.graphq
Operational Technology Change Management [com.sn_ot_chg_mgmt] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux ingénieurs d'implémenter des changements aux actifs de technologie opérationnelle et aux processus de production.	Actif	faux	• Modèles de classe CI CMDB (com.sn_cmdb_ci_class) • Modèle d'équipement ISA (com.sn_isa_model) • Gestionnaire des technologies opérationnelles (com.sn_ot_foundation)
Operational Technology Incident Management [com.sn_ot_inc_mgmt] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Permet aux fabricants de gérer les incidents liés aux appareils OT de l'ouverture à la fermeture.	Actif	faux	• Modèles de classe CI CMDB (com.sn_cmdb_ci_class) • Modèle d'équipement ISA (com.sn_isa_model) • Gestionnaire des technologies opérationnelles (com.sn_ot_foundation)

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Gestionnaire des technologies opérationnelles [com.sn_ot_foundation] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux fabricants d'agréger des données OT provenant de plusieurs sources pour créer une base de données solide des environnements OT.	Actif	Faux	• com.sn_mfg_common • com.sn_cmdb_ci_class • com.sn_isa_model • com.sn_otsm_sgc • com.sn_datagrid
Guide de commande Exécution séquentielle [com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing]				
Traitement des e-mails commandés [com.glide.email_ordered_processing]	Permet de trier les actions sur e-mail entrant et d'arrêter le traitement par programmation.	Actifs	faux	
Extension de l'organisation [com.snc.organization_extension]	Fournit les entités Objectifs, Stratégie d'entreprise et Stratégie d'unité business.	Actifs	VRAI	
Gestion des organisations [com.snc.organization_management]		Actifs	faux	
Numérotation des pannes [com.snc.outage_numbering]	Ce module d'extension introduit une nouvelle colonne d'identificateur unique pour la table des pannes. Ce module d'extension est activé automatiquement pour toutes les instances sauf celles qui ont déjà une colonne à préfixe de numéro sur la table des pannes. Veuillez ne pas activer ce module d'extension si vous avez un préfixe de numéro pour cette table.	Actif		
Notifications par e-mail sortant [com.glide.email_outbound]	Active les notifications par e-mail sortant.	Actifs	faux	
Journal HTTP sortant	Journal des demandes HTTP sortantes	Actifs	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.outbound_http_log]				
Suivi sortant [com.glide.outbound_tracking]	Suivi des demandes sortantes.	Actifs	faux	com.glide.usageanalytics
Outlook Actionable Messages [com.sn_ms_oam]	Outlook Actionable Messages	Actif	faux	com.snc.platform.security.oauth
Service clientèle sous-traité (mode maintenance uniquement) [com.snc.outsourced_service_provider]	Active l'intégration d'organisations de fournisseurs de services sous-traitants (OSP). Une entreprise peut engager des OSP pour fournir un service clientèle à des clients externes pour des raisons telles que l'assistance régionale, la diversité des langues, la disponibilité saisonnière, etc.	Actif	faux	• com.sn_customerservice • com.snc.outsourced_service_provic
Pages Vue d'ensemble [com.glide.ui.overview_help]	Cadre de travail pour les pages Vue d'ensemble.	Actifs	faux	com.glide.ui.angular
Outil de suppression d'appel de packages [com.glide.script.packages_call_removal]	Analyse les scripts pour les appels de packages aux ServiceNow classes Java, propose des changements pour les remplacer par d'autres noms pouvant contenir des scripts et facilite les changements de script. Les appels de packages aux ServiceNow classes Java seront éventuellement autorisés dans une version ultérieure ServiceNow , et cet utilitaire permet de préparer une instance pour cela.	Inactif	faux	
Tableau de bord PA pour le générateur de modèle NLU	Le module d'extension PA Générateur de modèle NLU suit les performances des			

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.nlu.pa]	modèles NLU utilisés dans Agent virtuel. Le module d'extension regroupe un tableau de bord des performances NLU, qui indique le nombre de prédictions correctes, le nombre de prédictions ignorées par le modèle NLU et le nombre de prédictions considérées comme erronées par Agent virtuel les utilisateurs.			
Nouveau modèle PA [com.snc.pa.datamodel]				
Optimiseur de package [com.glide.package_optimizer]	Optimise le processus de mise à niveau de l'application en comparant les hachages de fichiers générés lors de l'installation précédente.	Actif	faux	Néant
PAR Intelligence [com.snc.par.intelligence] (Nouveau dans Utah)	Le module d'extension principal pour PAR Intelligence. Chemin de classe de l'API scriptable Glide de prévision, qui vous permet d'appliquer la prévision d'indicateur Analyse des performances à d'autres sources de données.	Actif	faux	
Migration de la visualisation PAR [com.snc.par.visualization.migration]	Migre la structure JSON des composants de visualisation sismique des instances antérieures à San Diego vers le nouveau format. Ce module d'extension migre également le json sn-component-visualization vers la structure JSON now-visualization-extensions.	Actif	faux	now-visualization-extensions

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Réinitialisation du mot de passe [com.glideapp.password_reset]	Fournit la possibilité de créer des processus de réinitialisation du mot de passe en libre-service et du centre de services pour une ServiceNow instance.	Actif	VRAI	• com.snc.process_flow_formatter • com.glide.notification • com.glide.usageanalytics
API de réinitialisation du mot de passe [com.glideapp.password_reset.api]	Contient des API incluses dans le périmètre liées à l'application Réinitialisation du mot de passe.	Actif	faux	
Réinitialisation du mot de passe : complément Orchestration [com.glideapp.password_reset.addon.orchestration]	Module complémentaire de réinitialisation du mot de passe pour activer l'utilisation de ServiceNow Orchestration. Inclut la prise en charge d'Active Directory et des systèmes d'informations d'identification SOAP distants.	Inactif		Réinitialisation du mot de passe, Orchestration
Spoke Réinitialisation du mot de passe [com.sn.password_reset.ah]	Fournit des flux secondaires et des actions requis Hub d'intégration pour l'application Réinitialisation du mot de passe.	Actif	faux	com.glide.hub.designer_backend.model
Application Windows de Réinitialisation du mot de passe [com.glideapp.password_reset_desktop]	Intégration Windows de Réinitialisation du mot de passe.	Inactif	faux	
Améliorations du concepteur de modèle [sn_itom_pde] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	offre le cadre de travail de validation de commande. Fournit aux administrateurs de découverte la possibilité de valider l'accès aux informations d'identification pour des commandes spécifiques, notamment les commandes Unix et Windows, les requêtes SNMP, la marche SNMP, les requêtes de registre et les appels HTTP GET.	Inactif	faux	Néant

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Services d'assistance aux patients [sn_patientservice] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Rationalise l'intégration, l'éducation et l'engagement des patients pour divers services de soutien aux patients tels que les plans de réduction, les programmes d'observance, les opioïdes et la gestion du diabète.	Inactif	VRAI	• com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_générateur • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Payment Operations [com.sn_bom_payment]				
Générateur de PDF [com.snc.pdf_générateur]	Fournit un outil pour générer des documents PDF. L'application Ressources humaines l'utilise avec divers documents.	Inactif	faux	com.snc.signaturepad
Analyse des performances [com.snc.pa]	Permet aux utilisateurs de définir et de suivre les indicateurs clés de performance (KPI) et de les visualiser dans les tableaux de résultats et les tableaux de bord. Les utilisateurs peuvent signaler et comparer plusieurs séries chronologiques, effectuer une analyse de tendance avancée et comparer leurs	Actifs	faux	• com.glide.ui.angular • com.glideapp.report • com.glideapp.home.publishers • com.snc.core.automation • com.glide.usageanalytics

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	performances avec des cibles prédéfinies.			
Analyse des performances - Console de l'administrateur [com.snc.pa.administration.console]	Une console unique où vous pouvez : • Explorer et gérer les widgets et tableaux de bord Performance Analytics, notamment Solutions Platform Analytics • Diagnostiquer et résoudre les erreurs de configuration • Afficher l'analyse d'utilisation • Modifier les paramètres de configuration avancée • Accéder à ServiceNow l'aide.	Actifs	faux	• com.snc.pa • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.snc.pa.diagnostics • com.snc.pa.usage.overview
Analyse des performances : générateur de configuration [com.snc.pa.configuration.generator]	Fournit un générateur de configuration pour la création d'un ensemble d'indicateurs, de répartitions, de tableaux de bord et de widgets d'Analyse des performances en fonction de la table dérivée de la tâche.	Inactif	faux	com.snc.pa
Analyse des performances - GRC : tableaux de bord avancés [com.sn_grc_pa_advanced]	Contient les tableaux de bord Analyse des performances avancés créés pour GRC.	Inactif	VRAI	• com.sn_compliance • com.sn_risk_advanced • com.sn_audit
Performance Analytics - Content Pack - Affectation de travail avancée	Fournit Analyse des performances des indicateurs et des visualisations pour Affectation de travail avancée. L'activation de	Actif	faux	• com.snc.pa • com.glide.awa

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.pa.awa]	ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Performance Analytics - Pack de contenu - Gestion du portefeuille d'applications [com.snc.pa.apm]	Tableaux de bord Gestion du portefeuille d'applications développés à l'aide de la version Premium d'Analyse des performances.	Inactif	VRAI	• com.snc.apm • com.snc.pa
Performance Analytics - Pack de contenu - Gestion des portefeuilles d'applications et Gestion des changements [com.snc.pa.apm.change_request]	Fournit l'intégration de Gestion du portefeuille d'applications à Gestion des changements qui active les tableaux de bord d'analyse des performances des applications d'entreprise associées aux demandes de changement. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des implications en matière de gestion des licences. Contactez votre ServiceNow équipe de compte pour en savoir plus.	Inactif	VRAI	• com.snc.apm • com.snc.pa • com.snc.pa.change
Performance Analytics - Pack de contenu - Gestion des portefeuilles d'applications et Gestion des problèmes [com.snc.pa.apm.problem]	Fournit l'intégration de Gestion du portefeuille d'applications à Gestion des problèmes, qui active les tableaux de bord d'analyse des performances des applications d'entreprise. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des implications	Inactif	VRAI	• com.snc.apm • com.snc.pa • com.snc.pa.problem

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	en matière de gestion des licences. Contactez votre ServiceNow équipe de compte pour en savoir plus.			
Performance Analytics - Pack de contenu - Gestion des changements [com.snc.pa.change]	Fournit des visualisations et des indicateurs Analyse des performances pour Gestion des changements. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.glideapp.report.itsm.change.ov
Analyse des performances - Pack de contenu - Ressources dans le cloud [com.sn_disco_cd]				
Analyse des performances - Pack de contenu - Communautés [com.snc.pa.communities]	Fournit des visualisations et des indicateurs d'analyse des performances pour les communautés. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.sn_communities
Performance Analytics - Pack de contenu - Gestion des configurations (CMDB) [com.snc.pa.cmdb]	Fournit des visualisations et des indicateurs Analyse des performances pour Gestion des configurations (CMDB). L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.snc.cmdb • com.snc.pa.change

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Analyse des performances - Pack de contenu - Analyse de contenu [com.snc.pa.premium.content_analytics]	Analyse de contenu : Analyse des performances	Actif	faux	• com.sn_content_analytics • com.snc.pa.premium
Analyse des performances - Pack de contenu - Automatisation du contenu [com.snc.pa.premium.content_automation]	Analyse de l'automatisation du contenu	Actif	faux	• com.sn_content_analytics • com.sn_content_automation • com.snc.pa.premium
Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced [com.snc.pa.customer_service_advanced]	Met à jour le tableau de bord Customer Service et intègre des indicateurs avancés des modules d'extension suivants : Major Issue Management, Customer Service Case Action Status, Customer Service with Request Management, Customer Service with Service Management, Chat d'agent, Affectation de travail avancée pour CSM et Performance Analytics - Content Pack - Affectation de travail avancée. Activez ces modules d'extension afin d'afficher les indicateurs connexes. Sans ces modules d'extension, les indicateurs peuvent ne pas s'afficher correctement.	Actif	faux	• com.snc.pa • com.glideapp.report.customer_serv • com.sn_customerservice • com.snc.pa.spotlight

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	L'activation du module d'extension Analyse des performances – Pack de contenu – Gestion du service clientèle - Advanced sur les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Performance Analytics - Content Pack - Customer Service [com.snc.pa.customer_service]	Fournit des visualisations et des indicateurs Analyse des performances pour le service clientèle. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.glideapp.report.customer_serv • com.sn_customerservice • com.sn_customerservice_pa
Performance Analytics - Pack de contenu - Discovery [com.snc.pa.discovery]	Pack de contenu Analyse des performances pour Discovery. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.snc.pa.cmdb • com.snc.discovery
Performance Analytics - Pack de contenu - Gestion des événements [com.snc.pa.em]	Pack de contenu Analyse des performances pour le Core de Gestion des événements. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.glideapp.itom.snac • com.glideapp.report.em

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Performance Analytics - Content Pack - Field Service Management [com.snc.work_management.pa]	Fournit du contenu Analyse des performances pour Gestion des services sur site. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	• com.snc.pa • com.snc.work_management
Analyse des performances - Pack de contenu - Gestion financière [com.snc.pa.fm]	Fournit des visualisations et des indicateurs Analyse des performances pour Gestion financière. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.financial_management • com.snc.pa
Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service [com.snc.pa.fm.csm]	Active les tableaux de bord Performance Analytics pour Financial Management associés à Customer Service Management. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	• com.snc.financial_management_for_ • com.snc.pa
Analyse des performances - Pack de contenu - Financial Management pour Gestion des services sur site	Active les tableaux de bord Analyse des performances pour Gestion financière	Inactif	faux	• com.snc.financial_management_for_ • com.snc.pa

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.pa.fm.fsm]	associés à Gestion des services sur site. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Analyse des performances - Pack de contenu - Gestion financière pour Planification financière [com.snc.pa.financial_planning]	Permet d'associer des tableaux de bord Analyse des performances au processus de planification financière. L'activation de ce module d'extension sur les instances de production peut avoir des implications en matière de gestion des licences. Contactez votre ServiceNow équipe de compte pour en savoir plus.	Inactif	VRAI	• com.snc.financial_planning • com.snc.pa
Analyse des performances - Pack de contenu - GRC : Gestion de l'audit [com.sn_audit_pa]	Fournit des rapports Performance Analytics pour l'application GRC Audit Management. L'activation de ce module d'extension en production requiert une licence PA Premium. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.sn_grc_pa • com.sn_audit
Performance Analytics - Pack de contenu - GRC : Policy and Compliance Management [com.sn_compliance_pa]	Fournit des rapports Analyse des performances pour l'application GRC Policy and Compliance Management. L'activation de ce module d'extension en production requiert une licence PA Premium. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.sn_grc_pa • com.sn_compliance

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Analyse des performances - Pack de contenu - GRC : Risk Management [com.sn_risk_pa]	Fournit des rapports Performance Analytics pour l'application Gestion des risques GRC. L'activation de ce module d'extension en production requiert une licence PA Premium. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.sn_grc_pa • com.sn_risk
Performance Analytics - Pack de contenu - Ressources humaines Application incluse dans le périmètre de Gestion des documents d'employé [com.sn_hr_employee_files_pa]	Fournit des rapports et des tableaux de bord Analyse des performances pour Gestion des documents d'employés.	Inactif	faux	• com.sn_employee_document_manag • com.sn_hr_core
Performance Analytics - Pack de contenu - Réponse aux vulnérabilités [sn_vul_analytics] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit une intégration de Vulnerability Response à Analyse des performances pour la génération de rapports basés sur les tendances. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.		VRAI	• com.snc.pa • com.snc.treemap • sn_vul
Performance Analytics - Pack de contenu - Ressources humaines Application incluse dans le périmètre des événements de cycle de vie [com.sn_hr_lifecycle_pa]	Vous permet de définir et de suivre les indicateurs clés de performance (KPI) pour Enterprise Onboarding and Transitions, et de les afficher dans les tableaux de résultats et les tableaux de bord. L'activation de ce module d'extension en production nécessite une licence PA Premium. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.sn_hr_lifecycle_events
Performance Analytics : Content Pack : application Ressources	Vous permet de définir et de suivre les indicateurs clés de performance	Inactif	VRAI	com.sn_hr_core

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
humaines incluse dans le périmètre [com.sn_hr_pa]	(KPI) pour RH et de les afficher dans les tableaux de résultats et les tableaux de bord. L'activation de ce module d'extension en production nécessite une licence PA Premium. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Analyse des performances - Pack de contenu - Gestion des SLA d'incidents [com.snc.pa.sla]	Pack de contenu Analyse des performances pour Gestion des SLA d'incidents. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.pa
Analyse des performances : Content Pack : tableaux de bord ITSM [com.snc.pa.itsm_dashboards]	Pack de contenu Analyse des performances pour tableaux de bord ITSM. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.pa.change • com.snc.pa.problem • com.snc.pa.request • com.snc.pa.request2 • com.snc.pa.knowledge • com.snc.pa.sla • com.snc.pa.spotlight.incident
Performance Analytics - Pack de contenu - Knowledge Management [com.snc.pa.knowledge_v2]	Pack de contenu Analyse des performances pour Gestion des connaissances. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.snc.knowledge3 • com.glideapp.report.knowledge.ove
Analyse des performances - Pack de contenu - Intelligence opérationnelle	Pack de contenu Analyse des performances pour l'analyse et la génération de rapports, le tableau	Inactif	faux	• com.snc.sa.metric • com.snc.pa

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.sa.metric.pa.content]	de bord et les KPI de la solution Intelligence opérationnelle. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			• com.glideapp.canvas • com.snc.pa.em
Performance Analytics - Pack de contenu - Gestion des problèmes [com.snc.pa.problem]	Fournit des visualisations et des indicateurs Analyse des performances pour Gestion des problèmes. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.glideapp.report.itsm.problem.c
Pack de contenu Analyse des performances pour Gestion des services d'approvisionnement [com.sn_spend_pa] (À partir de la Utah version, le pack de contenu Analyse des performances pour Gestion des services d'approvisionnement est renommé Analyse des performances pour les opérations d'approvisionnement et d'approvisionnement.) (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit un ensemble de mesures et de tableaux de bord préconfigurés pour évaluer les dépenses, l'efficacité opérationnelle et les performances de l'équipe dans l'ensemble du produit Opérations d'approvisionnement et d'approvisionnement.	Inactif	faux	• com.snc.sn_shop • com.snc.pa
Analyse des performances : Content Pack : PPM Standard Dashboards	Pack de contenu Analyse des performances pour PPM Standard Core. L'activation de ce module	Actif	faux	• com.snc.pps_dashboards • com.snc.financial_planning_pmo

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.pa.pmo_dashboards]	d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Analyse des performances - Pack de contenu - PPM Standard [com.snc.pps_dashboards]	Pack de contenu Analyse des performances pour Project Portfolio Suite Dashboards Core. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.snc.project_portfolio_suite
Performance Analytics - Pack de contenu - Gestion des demandes (élément demandé) [com.snc.pa.request]	Pack de contenu Analyse des performances pour la gestion des demandes pour les éléments demandés. Composants installés avec Analyse des performances - Premium. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.pa
Performance Analytics - Pack de contenu - Gestion des demandes (Demandes) [com.snc.pa.request2]	Pack de contenu Analyse des performances pour Gestion des demandes pour les demandes. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.pa
Analyse des performances : pack de contenu : messagerie	Fournit des visualisations et des indicateurs Analyse des performances pour la	Inactif	faux	• com.glide.connect • com.glide.connect.support

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
instantanée du Centre de services [com.snc.pa.chat]	messagerie instantanée du Centre de services. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			• com.glide.connect.managers_dashb • com.snc.pa
Analyse des performances - Pack de contenu - Mappage des services [com.snc.service-mapping.pa.content]	Pack de contenu Analyse des performances pour le tableau de bord et les KPI de Mappage des services. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.snc.pa.cmdb
Analyse des performances : packs de contenu pour ITSM [com.snc.pa.premium.all_content]	L'installation de ce module d'extension installe les packs de contenu pour les champs Incident, Problème, Changement, SLA d'incident, Connaissances et Éléments demandés pour Analyse des performances.	Inactif	faux	• com.snc.pa.change • com.snc.pa.problem • com.snc.pa.request • com.snc.pa.request2 • com.snc.pa.knowledge • com.snc.pa.sla
Analyse des performances - Pack de contenu - Gestion des cartes de pointage [com.snc.pa.time_card]	Pack de contenu Analyse des performances pour Gestion des cartes de pointage. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Actif	faux	com.snc.pa
Analyse des performances - Analyse contextuelle pour Gestion des changements	Fournit une capacité supplémentaire d'ouverture des tableaux de bord contextuels d'Analyse des performances d'Analyse	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.snc.pa.change

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.pa.change.context.sensitive.analytics]	des performances dans le formulaire de demande de changement en fonction des actions d'interface utilisateur.			
Analyse des performances : analyse contextuelle pour la messagerie instantanée [com.snc.pa.chat.context.sensitive.analytics]	Fournit un tableau de bord supplémentaire pour analyser les mesures de Support de Connexion pour les files d'attente de support dans Analyse des performances. Ajoute un lien connexe au formulaire d'entrée de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry] pour afficher rapidement les mesures d'Analyse des performances pour la file d'attente associée.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.snc.pa.chat
Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Customer Service [com.snc.pa.cs.context.sensitive.analytics]	Ajout de la capacité d'Analyse des performances à ouvrir des tableaux de bord contextuels d'Analyse des performances dans le formulaire du service clientèle en fonction des actions d'interface utilisateur.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.snc.pa.customer_service • com.sn_customerservice • com.snc.pa.customer_service
Analyse des performances : analyse contextuelle pour l'incident [com.snc.pa.incident.context.sensitive.analytics]	Ajout de la possibilité d'ouvrir des tableaux de bord contextuels d'Analyse des performances dans un formulaire d'incident en fonction des actions d'interface utilisateur.	Inactif	faux	com.snc.pa
Analyse des performances : analyse contextuelle pour Gestion des problèmes [com.snc.pa.problem.context.sensitive.analytics]	Ajout de la capacité d'Analyse des performances à ouvrir les tableaux de bord contextuels d'Analyse des performances d'Analyse des performances sous forme de problème en fonction des actions d'interface utilisateur.	Inactif	faux	• com.snc.pa • com.snc.pa.problem

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Analyse des performances - Diagnostic [com.snc.pa.diagnostics]	Permet aux utilisateurs d'exécuter des diagnostics sur les enregistrements d'Analyse des performances et les applications connexes.	Actifs	faux	com.snc.pa
Analyse des performances : prise en charge du domaine [com.snc.pa.domain_support]	Le module d'extension Analyse des performances Domain Support fournit des fonctionnalités supplémentaires pour prendre en charge la collecte de scores sur des instances séparées par domaine. Ce module d'extension nécessite l'installation du module d'extension Séparation en domaines.	Actif	faux	• com.snc.pa.premium • com.glideapp.dashboards • com.glide.domain.msp_extensions.p d'installation
Performance Analytics - Exemple - LinkedIn [com.snc.pa.linkedin]	Importe automatiquement les données LinkedIn historiques et quotidiennes.	Inactif	faux	com.snc.pa
Analyse des performances - Exemple - Cotations des actions [com.snc.pa.stock]	Importe automatiquement les données de cotation des titres historiques et quotidiennes.	Inactif	faux	com.snc.pa
Performance Analytics - Exemple - Twitter [com.snc.pa.twitter]	Importez automatiquement les données Twitter historiques et quotidiennes.	Inactif	faux	com.snc.pa
Analyse des performances - PA Bibliothèque de solutions [com.snc.pa.solution.library]	Vous permet de mettre à niveau les visuels des tableaux de bord fournis dans d'autres packs de contenu. Mettez à niveau ou dupliquez des tableaux de bord entiers ou des éléments sélectionnés.	Actifs	faux	com.snc.pa
Analyse des performances - Premium [com.snc.pa.premium]	Active la fonctionnalité fournie par la version	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	entièrement sous licence d'Analyse des performances. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité comprend la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser une analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Analyse des performances : migration des scores [com.snc.pa.scores_migration]	Migre les scores des anciennes tables vers les nouvelles. Pour fournir des performances optimales, la table des scores [pa_scores] est en cours de migration vers le niveau de score 1 [pa_scores_l1] et le niveau de score 2 [pa_scores_l2]. Lors de la migration, vous ne pouvez pas collecter, modifier ou supprimer des scores. Les travaux planifiés de collecte et de nettoyage des données ne s'exécuteront pas pendant la migration.	Actifs	faux	com.snc.pa
Analyse des performances - Spotlight	Permet de classer les enregistrements	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.pa.spotlight]	selon plusieurs critères pondérés. Lorsqu'un enregistrement dépasse un seuil de poids totaux, un Spotlight est créé pour mettre en évidence cet enregistrement.			
Analyse des performances : Spotlight : pack de contenu Change Spotlight [com.snc.pa.spotlight.change]	Fournit des composants Spotlight préconfigurés et un tableau de bord pour identifier et classer par ordre de priorité les enregistrements de changement en fonction de plusieurs critères pondérés. Nécessite Analyse des performances sous licence complète.	Inactif	faux	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.change
Analyse des performances - Spotlight - Pack de contenu Incident Spotlight [com.snc.pa.spotlight.incident]	Fournit des composants Spotlight préconfigurés et un tableau de bord pour identifier et classer les enregistrements d'incidents par ordre de priorité en fonction de plusieurs critères pondérés	Inactif	faux	• com.snc.pa.spotlight • com.glideapp.canvas
Analyse des performances - Spotlight - Pack de contenu Problem Spotlight [com.snc.pa.spotlight.problem]	Fournit des composants Spotlight préconfigurés et un tableau de bord pour identifier et classer par ordre de priorité les enregistrements de problèmes selon plusieurs critères pondérés Nécessite Analyse des performances sous licence complète.	Inactif	faux	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.problem
Analyse des performances - Spotlight - Pack de contenu Request Spotlight [com.snc.pa.spotlight.request]	Fournit des composants Spotlight préconfigurés et un tableau de bord pour identifier et classer les enregistrements de demandes par ordre de priorité selon plusieurs critères pondérés Nécessite Analyse des	Inactif	faux	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.request2

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	performances sous licence complète.			
Performance Analytics and Reporting : widgets du portail de services [com.snc.pa.sp.widget]	Prise en charge des widgets Analyse des performances dans le portail de services. Un certain nombre de bibliothèques JavaScript et CSS sont incluses pour pouvoir exécuter des widgets Analyse des performances indépendamment dans le Portail de services.	Actif	faux	com.glide.service-portal
Pack de contenu Analyse des performances pour FSO [sn_bom_pa] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit des options d'analyse des performances aux applications Opérations des services financiers.	Inactif	faux	• com.snc.pa • sn_bom
Pack de contenu Performance Analytics pour la gestion des incidents majeurs [com.snc.pa.incident.mim]	Fournit des visualisations et des indicateurs Analyse des performances pour l'identification et le suivi des incidents majeurs. Fonctionnalités étendues disponibles avec Analyse des performances sous licence complète.	Inactif	faux	com.snc.incident.mim
Vue d'ensemble de l'utilisation d'Analyse des performances [com.snc.pa.usage.overview]	Ce module d'extension contient des tableaux de bord, des rapports et des indicateurs pour surveiller l'utilisation de l'analyse des performances et du reporting.	Actifs	faux	com.snc.pa
Prime d'analyse des performances [com.snc.pa.premium]	Active les fonctionnalités auxquelles vous avez droit avec un abonnement à Analyse des performances pour tous les ServiceNow® produits. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité comprend la possibilité de :	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	• Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser une analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Performance Analytics and Reporting : widgets du portail de services [com.snc.pa.sp.widget]	Prise en charge des widgets Analyse des performances dans le portail de services. Un certain nombre de bibliothèques JavaScript et CSS sont incluses pour pouvoir exécuter des widgets Analyse des performances indépendamment dans le Portail de services.	Inactif	faux	com.glide.service-portal
Performance Analytics and Reporting pour Demande universelle [com.snc.universal_request.pa]	Tableaux de bord et rapports pour une visibilité accrue sur les mesures des demandes universelles.	Actif	faux	com.snc.pa,com.snc.universal_request.reporti
Performance Analytics Premium pour APM [com.snc.pa.premium.apm]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut APM et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité comprend la possibilité de :	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	• Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser une analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Performance Analytics Premium pour Business Management [com.snc.pa.premium.itbm]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut Business Management et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité comprend la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser une analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Performance Analytics Premium pour le centre de contrôle du cloud [com.snc.pa.premium.ccc]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut Cloud Control Center et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité comprend la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser une analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours	Inactif	faux	com.snc.pa
Performance Analytics Premium for Customer Service [com.snc.pa.premium.cs]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut Service clientèle et Analyse des performances. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité comprend la possibilité de :	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	• Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser une analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Performance Analytics Premium pour Gestion financière [com.snc.pa.premium.fm]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut Gestion financière et Analyse des performances. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité comprend la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser une analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Performance Analytics Premium pour Human Resource Management [com.snc.pa.premium.hr]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut Gestion des ressources humaines et Analyse des performances. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité comprend la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser une analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours	Inactif	faux	com.snc.pa
Performance Analytics Premium pour Gestion des opérations IT [com.snc.pa.premium.itom]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut ITOM et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité comprend la possibilité de :	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	• Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser une analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Performance Analytics Premium pour IT Operations Suite [com.snc.pa.premium.itos]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut IT Operations Suite et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité comprend la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser une analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Performance Analytics Premium pour Project and Portfolio Management [com.snc.pa.premium.ppm]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut PPM et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité comprend la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser une analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours	Inactif	faux	com.snc.pa
Performance Analytics Premium pour Security Incident Response [com.snc.pa.premium.sir]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut SIR et Performance Analytics. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité comprend la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser une analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Performance Analytics Premium pour Security Operations [com.snc.pa.premium.sir]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut Opérations de sécurité et Analyse des performances. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité comprend la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser une analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours	Actif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Performance Analytics Premium pour Service Management [com.snc.pa.premium.service_management]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut Gestion des services et Analyse des performances. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité comprend la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements • Créer des filtres interactifs et utiliser une analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours	Inactif	faux	com.snc.pa
Performance Analytics Premium pour Software Asset Management [com.snc.pa.premium.sam]	Active la fonctionnalité Performance Analytics à laquelle vous avez droit avec un abonnement qui inclut Gestion des actifs logiciels et Analyse des performances. Nécessite des frais supplémentaires. La fonctionnalité comprend la possibilité de : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements	Inactif	faux	com.snc.pa

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	• Créer des filtres interactifs et utiliser une analyse interactive • Créer des widgets d'analyse de texte • Utiliser Performance Analytics avec des données externes • Conserver les scores au-delà de 180 jours			
Tableaux de bord des performances [com.glide.performance_dashboards]	Tableaux de bord des performances	Actifs	faux	com.glide.cms
Mesures des performances pour VTB [com.glide.ui.vtb_metrics]	Fournit une page de profileur pour le benchmarking des méthodes Java dans Visual Task Board.	Inactif	faux	com.glide.ui.vtb
Personal Lines Servicing [com.sn_ins_policy_b2c]	Permet aux compagnies d'assurance d'être agiles et centrées sur le client dans la résolution des changements et des demandes de police à moyen terme. Les compagnies d'assurance peuvent hiérarchiser les dossiers de souscription en fonction de la valeur des primes grâce à des règles commerciales intelligentes et éliminer le travail manuel à faible valeur ajoutée des files d'attente de souscription.		Oui	• com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom • com.sn_bom_document • com.sn_ins_underwrite
Personal Lines Underwriting [com.sn_ins_underwrite]	Permet aux compagnies d'assurance d'acheminer instantanément les demandes de séparation complexes aux souscripteurs en fonction de leurs		Non	• com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	directives et règles de souscription existantes. Les souscripteurs peuvent collaborer avec les équipes de distribution et de service grâce à un flux de travail efficace et transparent.			
Gestion de maintenance planifiée [com.snc.fsm_pm] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Gère la maintenance préventive régulière des actifs.	Actif	VRAI	Field Service Management (com.snc.work_management)
Planned Work Management [com.snc.fsm_planned_work_management] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux organisations de créer et de gérer les activités planifiées pour les actifs dont l'exécution est planifiée périodiquement.	Actif	VRAI	• com.snc.fsm_template_managemen • com.snc.planned_maintenance
Plateforme en tant que service [com.snc.paas]	Permet le développement d'applications personnalisées pour répondre aux besoins de l'entreprise.	Actifs	faux	com.glideapp.workflow
Manuels pour Customer Service Management [com.sn_csm_playbook]	Playbooks for Customer Service Management guide les agents du service clientèle à travers les différentes tâches et leur séquence pour résoudre les problèmes des clients, et visualise l'ensemble du cycle de vie à travers des processus divers et cloisonnés.	Actif	faux	• com.glide.pad.core • com.glide.playbook_experience.con • com.sn_customerservice
Thème Next Experience du portail [sn_sppolaris_theme] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet d'utiliser le thème Next Experience avec les portails Assistance clientèle (CSM), Service clientèle (CSP) et Connaissances (KB).	Inactif	faux	com.glide.service-portal
Gestion des portefeuilles	Le module d'extension Portfolio Management	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.portfolio_management]				
PPM Mobile [com.sn_ppm.mobile]	Ce module d'extension fournit une expérience utilisateur Project Portfolio Suite Mobile. Cela permet d'accéder à l'état et au rapport d'état du projet dans l'application Mobile Agent. PPM Standard est requis. Mais s'il n'est pas actif, l'installation de PPM Mobile active également le module d'extension PPM Standard.	Actif	faux	com.snc.financial_planning_pmo
PPM Ridac [com.snc.ppm_ridac]	Le module d'extension des actions de flux RIDAC PPM. Installe les actions de flux nécessaires pour les conversions RIDAC.	Actif	faux	
PPM Standard Multicurrency [com.snc.ppm_multicurrency]	Activez la capacité avancée à gérer les finances PPM dans plusieurs devises.	Inactif	VRAI	• com.snc.financial_planning_pmo • com.glide.currency2
Intelligence prédictive [com.glide.platform_ml]	Il s'agit du nouveau nom du module d'extension Agent Intelligence, effectif dans la New York version et au-delà. Predictive Intelligence permet de créer des solutions d'apprentissage machine à l'aide des données de votre instance. Le module d'extension fournit diverses options et divers types de solutions pour former le système à prédire, recommander et orienter des résultats de données.	Actif	faux	com.glide.platform_ml_pa
Intelligence prédictive : interface utilisateur améliorée	Ce module d'extension améliore l'interface	Actif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.ml_ui]	utilisateur pour Intelligence prédictive.			
Intelligence prédictive pour Recherche contextuelle [com.snc.contextual_search_ml]	Permet aux clients de tirer parti des algorithmes d'apprentissage machine pour effectuer des recherches avec Recherche contextuelle. Exemple : incidents ouverts similaires. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.contextual_search • com.glide.platform_ml
Predictive Intelligence pour Customer Service Management [com.snc.csm_ml]	Permet aux clients d'exploiter les algorithmes d'apprentissage machine pour rechercher des tickets connexes dans Gestion du service clientèle. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.sn_customerservice • com.snc.contextual_search_ml • com.snc.adv_cxs_results_email_scri
Intelligence prédictive pour CSM : Task Intelligence [com_snc_csm_ml_task]				
Predictive Intelligence pour Field Service Management [com.snc.fsm_ml]	Fournit diverses options pilotées par des solutions d'apprentissage machine. L'activation de ce module d'extension pour les instances de	Actif	VRAI	• com.snc.work_management • com.snc.contextual_search_ml

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Intelligence prédictive pour Incident [com.snc.incident.ml]	Permet aux clients de tirer parti des algorithmes d'apprentissage machine avec une logique d'application pour prédire la demande de changement ouverte et le problème ouvert pour l'incident. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.contextual_search_ml
Intelligence prédictive pour Gestion des incidents [com.snc.incident.ml_solution]	Intelligence prédictive pour Gestion des incidents fournit des définitions de solutions sous forme de modèles pour vous permettre de créer des modèles sans écrire de code.	Inactif pour les nouveaux clients. Actif pour les clients ITSM Pro existants.	faux	N/A
Intelligence prédictive pour la gestion des incidents majeurs [com.snc.incident.mim.ml_solution]	Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs fournit des définitions de solutions sous forme de modèles pour vous permettre de créer des modèles sans écrire de code.	Inactif pour les nouveaux clients. Actif pour les clients ITSM Pro existants.	faux	• com.snc.incident.mim • com.snc.incident.ml_solution
Intelligence prédictive pour Gestion des connaissances [com.snc.knowledge_ml]		Inactif	faux	com.snc.contextual_search_ml
Predictive Intelligence pour PPM [com.snc.ppm_ml]	L'aptitude Intelligence prédictive pour Gestion de projet utilise des algorithmes	Actif	faux	• com.snc.contextual_search_ml • com.snc.financial_planning_pmo

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Boutique)	d'apprentissage machine pour rechercher et afficher des projets et des demandes similaires.			
Intelligence prédictive pour Demande universelle [com.snc.universal_request.ml]	Contient les solutions d'apprentissage machine pour les cas d'utilisation de Demande universelle.	Actif	faux	• com.snc.universal_request • com.glide.platform_ml
Délai de résolution estimé de l'incident Intelligence prédictive [com.snc.incident.ml.ettr]	Permet aux clients d'exploiter des algorithmes d'apprentissage machine avec une logique d'application pour prédire le temps estimé de résolution d'un incident. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails. **Important :** Il n'est pas recommandé aux clients d'activer directement ce module d'extension. Pour activer ce module d'extension, suivez les instructions données dans KB0821555.	Inactif	faux	• com.glide.platform_ml • com.sn_itsm_ettr_card
Contenu HRSD de la Console Intelligence prédictive [com.sn_piwb_hrsd_content]	Permet aux clients d'amorcer du contenu spécifique aux HRSD afin de fournir des conseils d'implémentation pour les cas d'utilisation créés via Console Intelligence prédictive.	Actif	faux	• com.sn_hr_core • com.glide.platform_ml
Rapports Intelligence prédictive	Il s'agit du nouveau nom du module d'extension Agent Intelligence Reports.	Actif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.platform_ml_pa]				
Console Intelligence prédictive [com.sn_piwb_ml]	Le module d'extension principal Console de l'intelligence prédictive fournit un cadre de travail commun pour la création de modèles de cas d'utilisation, la gestion des cas d'utilisation et un tableau de bord pour communiquer la valeur dans toutes les applications ServiceNow	Actif	faux	• com.glide.platform_ml • com.glide.platform_ml_pa
Gestion avant visite [sn_previsit] (Disponible dans le ServiceNow Store)	Rationalise le processus de planification des demandes d'intervention pour les patients et augmente la visibilité des approbations de pré-autorisation avant les interventions planifiées.	Inactif	VRAI	• com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_générateur • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Opérations du service client proactif [com.snc.proactive_cs_ops]	Permet aux clients de créer des tickets de manière proactive à partir d'alertes, manuellement ou via l'automatisation, et de suivre les comptes et les éléments de base d'installation correspondants affectés par l'alerte.	Actif	faux	• com.sn_majorissue_mgt • com.snc.install_base • com.glideapp.itom.snac • com.sn_cs_sm_request • com.snc.csm_action_status

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Opérations du service clientèle proactif avec Gestion des événements [com.snc.proactive_cs_itom]	Fournit une intégration entre Gestion du service client et Gestion des événements ITOM. Permet aux clients de créer des tickets de manière proactive à partir d'alertes, manuellement ou via l'automatisation, et de suivre les comptes et les éléments de base d'installation correspondants affectés par l'alerte.	Inactif	faux	• com.snc.proactive_cs_ops • com.glideapp.itom.snac
Invites proactives [com.sn_pp] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet un engagement contextuel et proactif pour les gestionnaires et les employés en intégrant des informations exploitables sous forme d'invites dans leur flux de travail.	Actif	VRAI	com.glide.cs.chatbot
Gestion des problèmes [com.snc.problem]	Permet d'identifier la cause d'une interruption de service signalée par un incident important ou récurrent.	Actifs	VRAI	• com.snc.service • com.glideapp.report.itsm.problem.c
Gestion des problèmes : tests ATF [com.snc.problem.atf]	Fournit des tests ATF pour Gestion des problèmes.	Actif	VRAI	
Page d'accueil de la vue d'ensemble des problèmes [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	Affiche la page d'accueil de la vue d'ensemble du problème.	Actifs	faux	com.glideapp.report
Problem Management Best Practice - Madrid [com.snc.best_practice.problem.madrid]	Permet d'identifier la cause d'une interruption de service signalée par un incident important ou récurrent. Fournit des rôles pour la gestion des problèmes, y compris un coordinateur de problème, un gestionnaire de	Actif	VRAI	• com.snc.problem • com.snc.problem_task

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	problème et un administrateur de problème. Fournit des champs pour enregistrer la catégorie, l'endroit où le problème a été signalé pour la première fois, les solutions de contournement, les notes de cause et les notes de correction. Recherche des articles de connaissances et les joint. Communique lorsqu'une solution de contournement ou un correctif est disponible.			
Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Intégration de connaissances [com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge]	Permet d'identifier la cause d'une interruption de service signalée par un incident important ou récurrent. Créez des articles d'erreur connue pour la réorientation d'incident (nécessite l'activation du module d'extension Gestion des connaissances avancée).	Actif	VRAI	• Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid (com.snc.best_practice.problem.ma • Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.inst
Bonnes pratiques de Gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état [com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model]	Fournit une prise en charge de la gestion des états pour contrôler la façon dont un problème ou une tâche de problème est autorisée à passer d'une liste d'états prédéfinie.	Inactif	VRAI	Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid)
Tableau de bord de la vue d'ensemble des problèmes	Affiche le tableau de bord de la vue d'ensemble des problèmes.	Actif	faux	com.snc.problem

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.pa.problem.dashboards]				
Tâches de problème [com.snc.problem_task]	Ajoute une table de tâches de problème avec une référence à la table de problèmes.	Actifs	faux	
Concepteur d'automatisation de processus pour ITSM [com.snc.itsm.playbook]	Process Automation Designer permet aux propriétaires de processus business de consolider plusieurs flux au sein de l'entreprise en un seul processus unifié. Les propriétaires de processus peuvent créer et gérer des processus automatisés interfonctionnels pour fournir aux utilisateurs finaux une interface simplifiée et axée sur les tâches pour les guider dans ces processus, tels que les playbooks dans Espace de travail d'agent. Process Automation Designer for ITSM permet aux propriétaires de processus de créer et de gérer les flux de processus informatiques interfonctionnels.	Actif	faux	• com.glide.pad.core • com.playbook_experience • com.snc.incident
Process Flow Formatter [com.snc.process_flow_formatter]	Résume rapidement plusieurs éléments d'information sur un processus et affiche les étapes sous forme graphique en haut d'un formulaire.	Actifs	faux	
Optimisation de processus [com.sn_process_optimization]	Crée des flux de processus business à partir des données des pistes d'audit. Cela permet une analyse approfondie des processus métier pour améliorer les résultats.	Actif	faux	• com.agent_workspace • com.workspace_core • com.devsnc_sn_promin_workbench

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Process Optimization Content Pack for CSM [com.snc.csm_process_optimization]	Fournit des modèles d'optimisation des processus préconfigurés et des initiatives d'amélioration pour les processus CSM.	Inactif	faux	• com.sn_customerservice • com.sn_process_optimization
Pack de contenu pour l'optimisation de processus pour FSM [com.snc.fsm_process_optimization] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Crée des flux de processus business à partir des données de tâche de commande de travaux dans les pistes d'audit, ce qui permet aux propriétaires de processus d'effectuer des analyses approfondies et de découvrir des aperçus de processus pour améliorer les résultats commerciaux.	Actif	VRAI	• sn_po (v23.0.22) • com.snc.work_management
Optimisation de processus pour les données externes [com.sn_po_extdata]				
Espace de travail Optimisation de processus [com.sn_po_workspace]	Fournit la fonctionnalité d'espace de travail Optimisation de processus aux utilisateurs analystes.	Inactif	faux	• com.agent_workspace • com.sn_process_optimization • com.sn_po_workspace_components
Approvisionnement [com.snc.procurement]	Permet aux utilisateurs de créer des bons de commande et d'obtenir des éléments pour répondre aux demandes de catalogue de services.	Inactif	VRAI	
Procurement Case Management [com.sn_spend_psd] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet à tous les employés de demander des services à l'équipe d'approvisionnement et permet à l'équipe d'approvisionnement de gérer ces demandes.	Inactif	VRAI	• com.sn_spend_sdc • com.sn_spend_workspace
Cadre de travail de transfert des fichiers d'approvisionnement	Étend le cadre de travail d'intégration d'Approvisionnement avec les fonctionnalités	Inactif	faux	• com.sn_spend_intg • com.glide.hub.action_step.ssh

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.sn_spend_ftp_intg] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	SFTP et FTP, conçues pour s'intégrer à des systèmes qui ne prennent pas en charge les méthodes d'intégration basées sur REST ou SOAP.			• com.glide.hub.action_step.sftp • com.glide.hub.flow_trigger.rest
Cadre de travail de l'intégration d'Approvisionnement [com.sn_spend_intg] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit un ensemble de tables intermédiaires, de cartes de transformation et de workflows pour intégrer l'approvisionnement, les catalogues tiers, les commandes, les expéditions et la facturation aux opérations d'approvisionnement et d'approvisionnement.	Inactif	faux	• com.glide.explicit_roles • com.sn_pr
Modèle NLU de Gestion des services de procurement [com.sn_spend_nlu] (À partir de la version, le Utah modèle NLU de Gestion des services de procurement est renommé modèles de compréhension du langage naturel pour les opérations d'approvisionnement et d'approvisionnement.) (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit des modèles de compréhension du langage naturel (NLU) pour améliorer l'interface de conversation d'Agent virtuel, en utilisant des énoncés humains naturels pour détecter les conversations correctes voulues par les employés.	Inactif	faux	• com.glide.cs.chatbot • com.sn_shop_va
Approvisionnement avec Project Management [com.sn_spend_ppm] (À partir de la Utah version, Approvisionnement avec Gestion des projets est	Fournit un ensemble de fonctionnalités permettant d'automatiser le calcul du coût planifié par rapport au coût réel en liant les bons de commande aux plans de coûts dans Gestion des portefeuilles de projets.	Inactif	faux	• com.snc.sn_pr • com.snc.financial_planning_pmo

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
renommée Coûts de projet pour les opérations d'approvisionnement et d'approvisionnement.) (Disponible dans le ServiceNow Boutique)				
Catalogue de produits [com.snc.product_catalog]	Fournit des informations sur les modèles individuels. Les modèles sont des versions spécifiques ou diverses configurations d'un actif. Les modèles publiés dans le catalogue de produits sont automatiquement publiés dans le catalogue de services.	Actifs	VRAI	
Catalogue de produits avancé [com.sn_prd_pm_adv]				
Inventaire des produits avancé [com.sn_prd_invt]				
Programme commun [com.snc.program_common]	Le module d'extension Program Common facilite la planification, l'organisation et la gestion des programmes avec des fonctionnalités de base.	Actif	faux	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.itbm_security
Filtre de vulgarité pour le chat d'agent [com.sn.va.blasphème]				
Gestion des projets [com.snc.project_management_v3]	L'application Gestion de projet facilite la planification, l'organisation et la gestion des projets et des ressources afin de configurer, d'exécuter et de terminer un projet	Inactif	VRAI	• com.snc.project_management_dele • com.glide.schedules • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.time_card • com.snc.skills_management

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	plus rapidement et plus facilement. Seule la mise à niveau est autorisée pour ce module d'extension. L'activation doit être effectuée via le module d'extension PPM Standard.			• com.snc.process_flow_formatter • com.snc.cost_management • com.snc.project_management_db_v • com.snc.project_workbench • com.snc.timeline_visualization • com.glide.ui.checklist
TeamSpace de gestion de projet 1 [com.snc.ppm_teamspace_1]	Installe un TeamSpace de projet afin que chaque équipe ou chaque département comme le Marketing, la Finance, l'IT-Team1, l'IT-Team2 puisse mettre en œuvre un PPM adapté à ses besoins sans se surpasser.	Inactif	VRAI	com.snc.financial_planning_pmo
TeamSpace de gestion de projet 2 [com.snc.ppm_teamspace_2]	Installe un TeamSpace de projet afin que chaque équipe ou chaque département comme le Marketing, la Finance, l'IT-Team1, l'IT-Team2 puisse mettre en œuvre un PPM adapté à ses besoins sans se surpasser.	Inactif	faux	com.snc.financial_planning_pmo
TeamSpace de gestion de projet 3 [com.snc.ppm_teamspace_3]	Installe un TeamSpace de projet afin que chaque équipe ou chaque département comme le Marketing, la Finance, l'IT-Team1, l'IT-Team2 puisse mettre en œuvre un PPM adapté à ses besoins sans se surpasser.	Inactif	faux	com.snc.financial_planning_pmo
TeamSpace de gestion de projet 4 [com.snc.ppm_teamspace_4]	Installe un TeamSpace de projet afin que chaque équipe ou chaque département comme le Marketing, la Finance, l'IT-Team1, l'IT-Team2 puisse mettre en œuvre un PPM adapté à ses besoins sans se surpasser.	Inactif	faux	com.snc.financial_planning_pmo
TeamSpace de gestion de projet 5	Installe un TeamSpace de projet afin que	Inactif	faux	com.snc.financial_planning_pmo

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.ppm_teamspace_5]	chaque équipe ou chaque département comme le Marketing, la Finance, l'IT-Team1, l'IT-Team2 puisse mettre en œuvre un PPM adapté à ses besoins sans se surpasser.			
Suite Portefeuille des projets [com.snc.project_portfolio_suite]	Le module d'extension Project Portfolio Suite (PPS) active un ensemble intégré d'applications pour la gestion de portefeuille de projets et le développement de logiciels informatiques. Seule la mise à niveau est autorisée pour ce module d'extension. L'activation doit être effectuée via le module d'extension PPM Standard.	Inactif	VRAI	• com.snc.project_management_v3 • com.snc.demand_management • com.snc.resource_management • com.snc.test_mgmt • com.snc.sdlc.scrum.ppm_int • com.snc.test_mgmt.ppm_int • com.snc.program_management
Espace de travail du projet [com.snc.project_workspace]				
PPM Standard [com.snc.financial_planning_pmo]	Vous permet de gérer vos demandes, ressources, portefeuilles et projets, et donne une visibilité totale, de l'idée à l'exécution. Elle vous aide également à planifier, suivre et gérer les coûts et le budget des projets et des demandes d'un portefeuille afin de trouver un équilibre entre investissement et rendements. La gestion Agile et la gestion des tests vous aident à améliorer la productivité et la prestation de services.	Inactif	VRAI	• com.snc.project_portfolio_suite • com.snc.financial_planning • com.snc.rate_model
Norme PPM - Tests ATF [com.snc.financial_planning_pmo.atf]	Tests ATF pour PPM Standard	Actif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Gestionnaire de profils de protocole [com.glide.protocol_profile]	Définit les propriétés associées aux protocoles, comme le port par défaut et le magasin de clés.	Actifs	faux	
Agent proxy pour la connexion aux fournisseurs de Compréhension du langage naturel [com.glide.nlu.proxy]	Agent proxy NLU de base pour la connexion aux fournisseurs NLU. Destiné à être utilisé par Agent virtuel et d'autres clients.	Actif	VRAI	
Agent proxy du serveur IBM Watson Natural Language Understanding [com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	Active l'intégration d'intention et d'entité d'IBM Watson Assistant, qui permet à Agent virtuel d'utiliser les intentions, les entités et les énoncés définis dans IBM Watson Assistant.	Inactif	faux	com.glide.nlu.proxy
Agent proxy du serveur Microsoft LUIS Natural Language Understanding [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Agent proxy du serveur Microsoft LUIS Natural Language Understanding.	Inactif	faux	com.glide.nlu.intent.discovery
Agent proxy au serveur Compréhension du ServiceNow langage naturel [com.glide.nlu.intent.discovery]	Agent proxy pour la connexion à ServiceNowun serveur NLU de pour la découverte d'intention NLU. Destiné à être utilisé par Agent virtuel et d'autres clients.	Actif	faux	com.glide.nlu.proxy
Automatisation des achats et des reçus [com.snc.sn_pr] (À partir de la version, l'automatisation Tokyo des achats et des reçus est renommée Sourcing and Purchasing Automation.)	Fournit des workflows et une automatisation pour les demandes d'approvisionnement, les négociations et les demandes d'achat.	Inactif	VRAI	• com.glide.graphql • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_shop • sn_spend_sdc • sn_spend_psd • sn_spend_workspace

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Boutique)				
Intégration de l'automatisation des achats à l'évaluation des risques [com.sn_spend_vrm] (À partir de la version, l'intégration Utah de l'automatisation des achats à l'évaluation des risques est renommée Intégration des évaluations des risques pour les opérations d'approvisionnement et d'approvisionnement.) (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit un ensemble d'options permettant de déclencher des évaluations des risques sur un fournisseur au cours du workflow d'approvisionnement ou de demande d'achat à l'aide de Gestion des risques du fournisseur.	Inactif	VRAI	• com.snc.sn_pr • com.sn_vdr_risk_asmt
Pack d'expérience de modification d'achat pour la gestion des tickets Procurement [com.sn_spend_cp] (À partir de la Utah version, le pack d'expérience de modification d'achat pour la gestion des tickets d'approvisionnement est renommé Playbooks pour les opérations d'approvisionnement et d'approvisionnement.) (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit un ensemble de playbooks, de workflows et d'expériences prédéfinis pour les employés, l'approvisionnement et l'approvisionnement afin d'automatiser le travail qui est généralement géré par e-mails et feuilles de calcul.	Inactif	faux	• com.snc.sn_shop • com.snc.sn_pr

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Commentaire push [com.glide.push.feedback]	Recueille les commentaires du service de notifications push Apple ou d'un autre service de commentaires. Fournit une API REST pour les autres instances à collecter à partir de ce service.	Inactif	faux	com.glide.push
Notification push [com.glide.push]	Définit la mise en file d'attente et l'envoi des messages de notification push Responsable du traitement des notifications push vers leur prochaine destination.	Actifs	faux	
Conservation push [com.glide.push_retention]	Fournit une politique de conservation des notifications push.	Actifs	faux	• com.glide.push • com.glide.auxdb
Intégration de vulnérabilité Qualys [snc_vul_qualys] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet d'intégrer l'application ServiceNow Vulnerability Response au scanner de vulnérabilité Qualys. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	snc_vul
Règles de requête [com.snc.query_rules]	Module d'extension qui intègre la table et la logique nécessaires pour générer des requêtes codées par table pour un utilisateur en fonction des rôles dont dispose l'utilisateur.	Inactif	faux	
Statistiques de requête [com.glide.stats.query]	Statistiques de requête	Actifs	faux	com.glide.stats
Actions rapides [com.glide.quickactions]	Active les commandes à barre oblique dans la	Actif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	messagerie instantanée Espace de travail d'agent.			
Concepteur de questionnaire [com.glide.quiz_designer]	Permet d'envoyer rapidement et facilement des questionnaires notés à un ou plusieurs utilisateurs. Un questionnaire peut comporter des catégories de questions affectées uniquement à certains utilisateurs.	Inactif	faux	• com.glide.assessment_designer.com • com.snc.assessment_core
Prise en charge du filigrane aléatoire [com.glide.email.random_watermark]	Générez des filigranes imprévisibles et activez la correspondance de ces filigranes dans les e-mails entrants.	Actifs	faux	com.glide.mailbox
Rapid7 Vulnerability Integration [sn_vul_t7] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet d'intégrer l'application ServiceNow Vulnerability Response aux produits Rapid7, Nexpose et InsightVM. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			sn_vul
Limite de débit pour l'API REST [com.glide.rest.rate_limit]	Prise en charge de la limite de taux pour l'API REST	Actifs	VRAI	
Rôles de lecture seule pour Agile - Scaled Agile Framework [com.snc.sdlc.safe_read_roles]	Fournit des rôles en lecture seule pour Agile : Scaled Agile Framework.	Actif	faux	com.snc.agile_read_roles
Rôles de lecture seule pour Agile Development 2.0 [com.snc.agile_read_roles]	Fournit le rôle sn_agile_read qui dispose d'un accès en lecture seule à toutes les tables d'Agile Development 2.0. Les données de ces tables peuvent être utilisées pour générer des rapports.	Actif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Rôles de lecture seule pour Gestion du portefeuille d'applications [com.snc.apm_read_roles]	Le module d'extension fournit des rôles de lecture seule pour Gestion du portefeuille d'applications.	Actif	faux	
Rôles de lecture seule pour PPM Standard [com.snc.pmo_read_roles]	Rôles de lecture seule pour PPM Standard.	Actif	faux	
Rôles de lecture seule pour Gestion des mises en production [com.snc.release_management_read_roles]	Fournit le rôle sn_release_read qui dispose d'un accès en lecture seule à toutes les tables de gestion des mises en production. Les données de ces tables peuvent être utilisées pour générer des rapports.	Actif	faux	
Rôles de lecture seule pour Gestion des tests 1.0 [com.snc.tm1_read_roles]	Fournit le rôle sn_tm1_read qui dispose d'un accès en lecture seule à toutes les tables de Gestion des tests 1.0.	Actif	faux	
Rôles de lecture seule pour Gestion des tests 2.0 [com.snc.tm2_read_roles]	Fournit le rôle sn_tm2_read qui dispose d'un accès en lecture seule à toutes les tables de Gestion des tests 2.0. Les données de ces tables peuvent être utilisées pour générer des rapports.	Actif	faux	
Rôle d'utilisateur en lecture seule [com.snc.read_only.rôle]	Active la fonctionnalité de rôle d'utilisateur en lecture seule.	Actifs	faux	
Actions recommandées [sn_nb_action] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Recommande des actions pertinentes, telles que des conseils et des décisions guidées, pour un contexte donné. Permet aux utilisateurs de définir des contextes et des stratégies pour recommander ces actions.	Inactif	faux	• sn_gd_guidance • com.snc.next_best_action • sn_nba_list
Actions recommandées avancées	Permet aux clients de créer des	Inactif	faux	com.snc.recommended_action

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[sn_nb_action_adv] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	recommandations en fonction des modèles AI/ML créés avec Intelligence prédictive.			
Recommended Actions for Customer Service [sn_cs_nb_action] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Installe l'aptitude Actions recommandées, qui recommande des actions pertinentes pour un contexte donné. Ces actions s'affichent sur le formulaire de ticket dans les espaces de travail CSM si les utilisateurs ont défini des stratégies pour le contexte de ticket fourni.	Inactif	faux	• com.sn_customerservice • com.snc.recommended_action
Redox Electronic Health Record Spoke [sn_redox_spoke] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Spoke IntegrationHub utilisé pour faciliter les appels sortants Redox.	Inactif	faux	• com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.action_step.REST • com.glide.cobject
Intégration entrante Redox [sn_redox] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Améliore l'évolutivité des services entrants et sortants proactifs et les capacités d'intégration aux systèmes de santé qui utilisent la plateforme Redox.	Inactif	faux	Néant
Mise en page de la relation [com.glide.ui.relationship_layout]	Permet d'associer des relations incluses dans le périmètre à des vues de liste contextes hors du champ d'application.	Actifs	faux	
Gestion des mises en production [com.snc.release_management_v2]	Le module d'extension Gestion des mises en production v2 est une réécriture du module de gestion des mises en production d'origine. Tous les produits, mises en production, fonctionnalités et tâches de mise en production sont planned_task extensions, et une	Actif	VRAI	• com.snc.release_management • com.snc.planned_task • com.snc.process_flow_formatter

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	grande partie des fonctionnalités de gestion de projet (diagrammes de Gantt, chronologies, cartes de pointage) est partagée avec la mise en production.			
Tables distantes [com.glide.script.vtable_demo]	Prend en charge les tables distantes et les définitions de script associées qui peuvent être utilisées pour récupérer et éventuellement mettre en cache des données à partir de sources externes. Tra			
Rapport : modèles d'en-têtes/pieds de page PDF [com.glideapp.report_page_hdrftr]	Permet à l'utilisateur de configurer et de stocker les en-têtes et les pieds de page pour les rapports PDF.	Actif	faux	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2
Demande d'accès au rapport [com.glideapp.report.access_request]	Permet de demander l'accès à des rapports qui ont été restreints par report_view ACL.		faux	
Évaluation ACL de rapport [com.par_report_acl_assessment]				
Diagrammes de rapport v2 [com.glideapp.report.charting_v2]	Installe la version 2 des ServiceNow charts avec HighCharts.	Actifs	faux	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2
Moteur de rapports : utiliser la table récapitulative pour les rapports [com.glideapp.summary_report_engine]	Entraîne le stockage des données de tous les rapports, personnalisés et standard, dans la table sys_report_summary et sépare les données du processus de rendu pour tous les rapports. Les données de rapport sont périodiquement purgées de la table sys_report_summary (environ toutes les deux heures).	Actifs	faux	com.glideapp.report2

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Sécurité du rapport : appliquer les contrôles d'accès [com.glideapp.report_security]	Applique des vérifications ACL lorsque des rapports sont créés, supprimés ou mis à jour.	Actif	faux	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2
Rapports sur les statistiques de Reporting [com.glideapp.report_statreports]	Fournit des rapports et des tableaux de bord sur les statistiques de reporting.	Inactif	faux	com.glideapp.report
Champs de formulaire obligatoires [com.snc.required_form_fields]	Permet à un administrateur de spécifier les champs obligatoires qui ne peuvent pas être supprimés d'un formulaire.	Inactif	faux	
Gestion des ressources [com.snc.resource_management]	Permet aux demandeurs de ressources et aux gestionnaires de ressources de planifier, d'organiser et de gérer les ressources pour les travaux planifiés et imprévus. L'activation de Gestion des ressources active automatiquement le module d'extension Gestion des projets s'il n'est pas déjà activé. Seule la mise à niveau est autorisée pour ce module d'extension. L'activation doit être effectuée via le module d'extension PPM Standard.	Inactif	VRAI	• com.snc.schedule_loader • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.cost_management • com.snc.pps_portail_commun
Resource Matching Engine [com.snc.matching_rule]	Fournit un moteur de correspondance des ressources.	Inactif	faux	• com.snc.skills_management • com.snc.agent_schedule
Canevas réactif [com.glideapp.canvas]	Active un canevas réactif. Pour les tableaux de bord, le canevas réactif répond dynamiquement au redimensionnement du tableau de bord et permet de faire glisser pour placer et redimensionner	Actif	faux	• com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	les widgets. Trouvez et prévisualisez facilement les widgets que vous souhaitez ajouter directement à partir du canevas.			
Tableaux de bord dynamiques [com.glideapp.dashboards]	Créez, modifiez et partagez facilement des tableaux de bord à l'aide de mises en page de widgets dynamiques et réactives.	Actifs	faux	• com.glideapp.canvas • com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.snc.pa
Back-end du générateur d'API REST [com.glide.rest.api_builder.backend]	Générateur d'API REST Framework, modèle de données et interfaces CRUD.		faux	com.glide.api_runtime
API REST pour la recherche de texte global [com.glide.globalsearch]	API REST pour la recherche de texte global.	Actifs	faux	com.glide.rest
Déclencheur REST API Concepteur de flux [com.glide.hub.flow_trigger.rest]	Ajoute la possibilité pour les concepteurs de flux de créer un point de terminaison REST qui déclenche un flux sur demande.		faux	• com.glide.hub.flow_trigger • com.glide.api_runtime • com.glide.rest.api_builder.backend
Fournisseur d'API REST [com.glide.rest]	Fournit un cadre de travail d'API REST pour prendre en charge les services RESTful.	Actifs	faux	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisenberg
Restaurer les enregistrements supprimés [com.snc.annuler la suppression]	Restaure les enregistrements supprimés des tables auditées et fait référence à ces enregistrements. Restaure également tous les enregistrements qui ont été supprimés à la suite d'une règle de suppression en cascade.	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Concentrateur de l'automatisation des processus robotiques (RPA) [com.sn_rpa_foundation] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit l'aptitude à intégrer la plateforme à des applications qui ne prennent pas en charge les ServiceNow API.	Actif	VRAI	sn_cmdb_ci_class (1.36.0)
Exemple de modèle RPA [com.sn_rpa_template] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Les modèles RPA sont des automatisations prédéfinies qui permettent aux clients de lancer leurs initiatives RPA. Ce modèle fournit une fonctionnalité d'automatisation de la réinitialisation du mot de passe utilisateur pour Oracle E-Business Suite (EBS) lorsque les API ne sont pas disponibles. Il guide le développeur dans l'implémentation de la ServiceNow fonctionnalité de réinitialisation du mot de passe.	Actif	faux	com.sn_rpa_foundation (3.0.7)
Délégation de rôle [com.snc.role_delegation]	Permet à un administrateur de désigner des délégateurs de rôles, qui peuvent déléguer tout rôle qu'il détient aux membres de son groupe.	Actifs	faux	com.glideapp.workflow
E-mail S/MIME [com.glide.email.smime] (Nouveau dans Tokyo)	Permet d'envoyer/de recevoir des e-mails signés et chiffrés à l'aide de S/MIME.	Actif	faux	• com.glide.certificates • com.glide.kmf
Modèle d'application d'automatisation de la force de vente [com.snc.sfa2]	Fournit des outils pour gérer les opérations de vente et de marketing tout au long du cycle de vie des ventes, de la génération de prospects à l'achèvement du contrat.	Inactif	VRAI	com.snc.process_flow_formatter

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Scenario Planning for PPM [sn_pw_scenario] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	La planification des scénarios est un système simple permettant de créer et de comparer des scénarios pour un portefeuille.	Actifs	VRAI	com.snc.financial_planning_pmo
Optimisation du calendrier [com.snc_schedule_optimization] (Nouveau dans Utah)	Les calendriers des agents sont automatiquement optimisés quotidiennement pour consolider les tâches et minimiser le temps de déplacement.	Inactif	faux	• com.glide.platform_ml • com.snc.work_management • com.snc.app_fsm_sched_model
Optimisation du calendrier : commune [com.snc_schedule_optimization.commun]				
Optimisation du calendrier : composants de l'interface utilisateur [com.snc_schedule_optimization.ui]				
Carte de schéma v3 [com.glide.erd]	Affiche les détails des tables et leurs relations de façon visuelle, ce qui permet aux administrateurs de visualiser et d'accéder facilement à différentes parties du schéma de base de données.	Actifs	faux	com.glide.diagrammer
Infrastructure d'analyse dans le champ d'application [com.glide.scoped_analytics_framework]	Cadre de travail d'analyse pour les applications incluses dans le périmètre.	Actifs	faux	
Accès restreint à l'application incluse dans le périmètre pour l'appelant [com.glide.scope.access.restricted_caller]	Autorisez les applications incluses dans le périmètre à restreindre l'accès aux tables publiques et aux includes de script.	Inactif	faux	
Contexte d'exécution du script	Fournit un mécanisme de fermeture virtuel.	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.sn_context]				
Statistiques de script [com.glide.stats.script]	Statistiques de script.	Actifs	faux	com.glide.stats.script
Modèles de script [com.glide.script.templates]	Fournit des modèles pour certains champs de script.	Actifs	faux	
Gestionnaire de liste d'autorisation de script [com.glide.script.whitelist]	Fournit une prise en charge temporaire pour l'invocation directe continue de packages, de constructeurs et de méthodes Java ajoutés à une liste d'autorisation.	Actifs	faux	
API REST basées sur un script [com.glide.scripted_rest_services]	Fournit un cadre de travail pour la création d'API REST basées sur un script.	Actifs	faux	• com.glide.rest • com.glide.scripted_rest_services.int • com.glide.scripted_rest_services.er
API REST basées sur un script : types d'erreur [com.glide.scripted_rest_services.erreurs]	Un composant de module d'extension interne aux API REST basées sur un script.	Actifs	faux	
API REST basées sur un script : interne [com.glide.scripted_rest_services.interne]	Un composant de module d'extension interne aux API REST basées sur un script.	Actifs	faux	
Programme Scrum [com.snc.sdlc.scrum_program]	Planifiez et suivez le travail de plusieurs équipes Scrum qui travaillent vers des objectifs communs.	Inactif	VRAI	• com.snc.program_common • com.snc.sdlc.agile.2.0
Thème d'amorce SCSS [com.glide.ui.scss.bootstrap]	Ressources de thème pour Bootstrap à l'aide de SCSS.	Actifs	faux	com.glide.ui.scss
Fournisseur de contenu SCSS [com.glide.ui.scss]	Fournisseur de contenu SCSS.	Actifs	faux	
Spoke SDL Translation Management System pour Localization Framework	Il intègre Localization Framework au SDL (Translation Management	Actif	faux	com.glide.localization_framework

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.localization_framework.sdl_spoke]	System). Pour activer ce module d'extension, installez le module d'extension du programme d'installation de Infrastructure de localisation.			
SDLC : SCRUM [com.snc.sdlc.scrum]	Ajoute un processus de mise en production spécifique à un processus de développement Scrum. Se trouve au-dessus de l'application SDLC, ajoutant des notions agiles supplémentaires telles que des épopées, des stories et des sprints.	Inactif	VRAI	com.snc.sdlc
Suggestions de recherche [com.glide.search.suggestions]	Fournit des suggestions lorsque vous saisissez du texte dans un champ de recherche.	Actif pour les nouvelles instances. Les instances mises à niveau adoptent le paramètre précédent.		
Centre de sécurité [com.sn.vault_security_center]				
Tableau de bord de sécurité [com.glide.security.dashboard]	Active le tableau de bord de sécurité.	Inactif	faux	com.snc.guided_setup
Security Incident Analytics [com.snc.security_incident.analytics]	Fournit une intégration de Réponse aux incidents de sécurité à Analyse des performances pour une génération de rapports basée sur les tendances. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	• com.snc.pa • com.snc.treemap • com.snc.security_incident

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Réponse aux incidents de sécurité [com.snc.security_incident] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit une visibilité sur l'état de la sécurité d'une organisation à l'aide de plusieurs des mêmes fonctionnalités de workflow et de reporting qui font la réputation de ServiceNow. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	• com.snc.service_management.core • com.snc.task_outage • com.snc.treemap • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.sir • com.snc.whtp • com.snc.threat
Dépendances de Réponse aux incidents de sécurité [com.snc.si_dep] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Installe tous les modules d'extension dépendants requis pour prendre en charge l'application Réponse aux incidents de sécurité.	Actif	faux	• com.snc.security_support.core • com.snc.security_support.sir • com.snc.runbook_automation.exécu • com.snc.task_outage • com.snc.treemap • com.snc.whtp • com.glide.scope.access.restricted_ • com.sn_dependentclient
Security Incident Response Mobile [com.sn_sir_mobile] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	En tant que gestionnaire du centre des opérations de sécurité (SOC) ou utilisateur disposant du rôle d'analyste de sécurité Now Platform (sn_si.analyst), vous pouvez vous connecter à une instance Now Platform directement à partir de votre appareil mobile Android ou iOS. Avec l'application mobile Réponse aux incidents de sécurité, vous pouvez afficher, modifier et affecter vos incidents de sécurité et tâches de réponse SIR les plus récents et les plus critiques. Les notifications vous	Inactif		com.glide.sg.agent_native_client

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	informent de l'arrivée des incidents de sécurité critiques qui vous sont affectés.			
Interface utilisateur de Réponse aux incidents de sécurité [com.app_secops_ui] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit une interface utilisateur améliorée pour la surveillance et la résolution des menaces à la sécurité d'une organisation. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.security_incident
Cadre de travail d'intégration de sécurité [com.snc.sec.int.framework] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	
Démarrage rapide de la sécurité (règles ACL) [com.snc.system_security] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Ajoute des règles ACL pour accélérer la sécurisation de nombreuses tables système, ce qui permet à une entreprise de passer plus rapidement en production.	Actifs	faux	
Security Operations : « Ai-je été pwned ? » Intégration [com.snc.secops.pwned] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet de soumettre des recherches Whois sur les noms de domaine et les URL afin d'obtenir un contexte sur les observables d'URL et de mieux déterminer les menaces. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.threat • com.snc.security_incident
Intégration de l'enregistreur ArcSight	L'activation de ce module d'extension pour les instances de	Inactif	faux	com.snc.security_incident

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
pour Opérations de sécurité [com.snc.secops.arcsight_logger] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Intégration de Security Operations Carbon Black [com.snc.secops.carbonblack] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident
Intégration de l'hôte CrowdStrike pour Opérations de sécurité [com.snc.secops.crowdstrike.host] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.security_incident
Intégration de Security Operations CrowdStrike Intelligence [com.snc.secops.crowdstrike.intel] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.threat • com.snc.threat.intelligence
Intégration de Security Operations Elasticsearch [com.snc.secops.elasticsearch] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Recherche dans vos journaux Elasticsearch et ajoute des informations de perception pertinentes à vos incidents de sécurité. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.security_incident
Intégration de Security Operations à McAfee ESM [com.snc.secops.mcafee.esm]	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte.	Inactif	faux	com.snc.security_incident

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Intégration de Security Operations Microsoft Exchange [com.snc.secops.ms-exchange] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.security_incident
Security Operations Palo Alto Networks - AutoFocus [com.snc.secops.paloalto.autofocus] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet d'intégrer l'application ServiceNow Security Incident Response à l'AutoFocus de Palo Alto Networks. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
Security Operations Palo Alto Networks - Pare-feu [com.snc.secops.paloalto] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident
Opérations de sécurité Palo Alto Networks - WildFire [com.snc.secops.paloalto.wildfire] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet d'intégrer l'application ServiceNow Security Incident Response à l'application Palo Alto Networks WildFire. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
Intégration de l'ingestion d'événements Splunk ES de Security Operations [com.snc.secops.splunkes]	Il s'agit de Splunk Enterprise Security Integration pour Security Incident Response.			

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Boutique)				
Intégration de Security Operations QRadar SIEM [com.snc.secops.qradarsiem] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet d'intégrer l'application ServiceNow Security Incident Response aux données QRadar SIEM. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.security_incident
Intégration Splunk de Security Operations [com.snc.secops.splunk] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Recherche vos journaux Splunk et ajoute des informations de perception pertinentes à vos incidents de sécurité. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.security_incident
Spoke Security Operations [com.snc.secops.spoke] (Disponible dans ServiceNow Store)	Permet d'utiliser les flux et les actions de Security Operations L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.security_incident • com.glide.hub
Intégration de Security Operations Tanium [com.snc.secops.tanium] (Disponible dans ServiceNow Store)	Permet d'intégrer l'application ServiceNow Security Incident Response aux données Tanium. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
Intégration WHOIS Security Operations	L'activation de ce module d'extension	Inactif	faux	com.snc.threat

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.secops.whois] (Disponible dans ServiceNow Store)	pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Security Support Common [com.snc.security_support.commun] (Disponible dans ServiceNow Store)	Fournit des fonctionnalités communes à utiliser dans les différentes applications de sécurité, telles que Réponse aux incidents de sécurité. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.security_support.core
Orchestration du support de sécurité [com.snc.secops.orchestration]	Fournit une intégration des opérations de sécurité à Orchestration pour permettre la facilitation des activités de workflow dans Réponse aux incidents de sécurité, Threat Intelligence ou Réponse aux vulnérabilités. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	• com.snc.runbook_automation.exécu • com.snc.security_support.commun
Analyse en libre-service Core [com.snc.self_service_analytics.core]	Fournit le cadre de travail d'analyse en libre-service pour configurer les contextes de déviation et les schémas d'activité afin de collecter les mesures de réduction des tickets (déviation).	Actifs	faux	com.snc.activity_subscriptions
Analytique en libre-service pour service client [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	Suit les mesures de réduction de ticket (déviation) et les KPI en libre-service à l'aide des tableaux de bord d'analyse	Actifs	faux	• com.sn_customerservice • com.snc.pa.self_service_analytics • com.snc.self_service_analytics_core

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	des performances. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Performance Analytics distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Analyse en libre-service PA [com.snc.pa.self_service_analytics]	Permet aux utilisateurs de définir et de suivre les indicateurs clés de performance (KPI) pour mesurer l'efficacité des canaux en libre-service tels que Connaissances, Communauté, Agent virtuel et Catalogue de services. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Actifs	faux	com.snc.pa
Self Service Password Reset [com.snc.password_reset]	Permet aux utilisateurs authentifiés localement de demander un mot de passe temporaire s'ils oublient leur mot de passe actuel.	Actifs	faux	com.glideapp.password_reset
Portail en libre-service pour l'analyse [com.snc.pa.bi_service]	Portail en libre-service pour l'analyse : permet aux utilisateurs de demander des services liés à l'accès au tableau de bord.	Inactif	faux	com.snc.pa
Sensitive Data Handling [com.glide.sensitive_data_handling]				
Analyse des sentiments [com.snc.sentiment_analysis]	Ce module d'extension est utilisé pour l'analyse des sentiments	Inactif	faux	com.snc.core.automation.connection_credent

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Débogueur JavaScript côté serveur [com.glide.debugger]	Permet aux développeurs et aux administrateurs d'applications de déboguer efficacement les scripts qui pilotent les applications qu'ils développent et prennent en charge.	Actifs	faux	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.zepto • com.glide.ui.font_icons
Catalogue de services : tests ATF [com.glideapp.servicecatalog.atf.test]	Fournit des tests ATF de catalogue de services	Actif	VRAI	
Catalogue de services : analyse source du canal [com.glideapp.servicecatalog.analytics]	Active l'analyse de la source du canal pour les éléments de catalogue.	Actif	faux	com.glideapp.servicecatalog
Catalogue de services – Séparation de domaine [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation]	Elle permet aux fournisseurs de services de séparer les éléments de catalogue de différents domaines			
Service Catalog - Espace de travail [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Service Catalog - Espace de travail	faux		
Générateur de catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder]	Générateur de catalogue pour faciliter la création et la maintenance des éléments de catalogue. L'installation de ce module d'extension permet la création et la modification d'éléments de catalogue en tant que brouillon et chaque changement doit être publié.	Actif	VRAI	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glideapp.servicecatalog.compo • com.glideapp.servicecatalog.wizard • com.glideapp.servicecatalog.catalog • com.glideapp.servicecatalog.catalog
Expérience du générateur de catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder_experience]	Ce module d'extension est destiné à l'expérience du générateur de catalogue dans UXF.		faux	• com.sn_canvas_blank • com.sn_canvas_chrome
Composants internes du générateur de catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.builder.internal_components]	Composants internes qui composent le générateur de catalogue. Installez ce module d'extension pour		faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	modifier l'expérience du générateur de catalogue.			
Extension CMS de Catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.cms]	Permet de définir l'expérience de catalogue dans CMS.	Actifs	faux	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glide.cms
Créateur d'enregistrement composite de Catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.composite_record_producer]	Le créateur d'enregistrement composite permet de créer et de modifier des enregistrements dans plusieurs tables connexes sans avoir besoin de scripts.		faux	com.glideapp.servicecatalog.platform
Applications principales de Catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog]	Permet aux clients de commander des biens et services prédéfinis et groupés auprès de votre service informatique ou d'autres services.	Actifs	VRAI	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glideapp.servicecatalog.execut • com.glideapp.servicecatalog.curren
Composants internes du macroponent de Catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.macroponent.internal_components]				
Gestionnaire de catalogue de services [com.snc.sc_catalog_manager]	Fournit un utilitaire pour la gestion des catégories, des éléments de catalogue et des liens vers la base de connaissances pour les catalogues de services.	Inactif	faux	
Employé mobile de Catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.mobile.employé]	Ce module d'extension contient la configuration, les enregistrements et les vues Web de catalogue utilisés dans l'application native Mobile Employee Experience.	Inactif		

Traducción automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Remarque : N'activez pas directement ce module d'extension. L'activation de com.glide.mobile-employee active ce module d'extension pour vous.			
Catalogue de services Ma demande pour mobile [com.glideapp.servicecatalog.mobile-request-filter]	Ce module d'extension contient les enregistrements de configuration qui sont utilisés dans l'application Mobile native pour Ma demande. N'activez pas directement ce module d'extension. L'activation de com.glide.mobile-employee active ce module d'extension pour vous.	Inactif	faux	
API REST Catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.rest.api]	API REST de Catalogue de services.	Actifs	faux	com.glideapp.servicecatalog.scoped.api
API du périmètre du catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.scoped.api]	API incluse dans le périmètre de Catalogue de services pour prendre en charge la création d'applications sur la plateforme Catalogue de services.	Actifs	VRAI	com.glideapp.servicecatalog
Modèle de Catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.catalog_template]	Cadre de travail pour créer et gérer les modèles de catalogue.		faux	com.glideapp.servicecatalog.platform
Assistant de Catalogue de services [com.glideapp.servicecatalog.wizard]	L'activation de ce module d'extension crée le modèle de données pour les assistants.		faux	com.glideapp.servicecatalog.platform

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Créateur de services [com.glide.service_creator]	Permet à un département de proposer des services personnalisés par le biais du catalogue de services, par exemple par le département RH qui rembourse les frais de scolarité pour la poursuite des études.	Actifs	VRAI	• com.glide.ui.ng.cc • com.glideapp.servicecatalog.item_d
Crédits de service [com.sn_service_credits]	Crédits de service du fournisseur.		faux	• com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.engagem • com.snc.task_outage
Structure commune de Prestation de services [com.sn_spend_sdc] (À partir de la Utah version, Service Delivery Common est renommée Common Service Delivery.) (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Contient des tables de tâches de service et de demandes de service, ainsi que d'autres infrastructures qui constituent la base des produits Finance and Supply Chain Workflows.	Inactif	faux	• com.glide.pad.core • com.glide.pad.license • com.playbook_experience
Étapes d'exécution du service [com.glideapp.servicecatalog.service_fulfillment_steps]	Ajoute la prise en charge de l'exécution de services à l'aide de workflows pilotés par les données.	Actif	faux	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glideapp.servicecatalog.catalog
Connecteur du graphe de services pour Microsoft Defender pour IoT (Azure) [com.sn_msftd4iotazsgc] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Intègre Microsoft Defender pour IoT (Azure) à l'application ServiceNow Gestionnaire des technologies opérationnelles pour importer des appareils et des dispositifs de capteur.	Actif	Faux	• com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_uti • com.glide.hub.action_type.flux de données • com.snc.itom.discovery.license • com.snc.itom.license
Intégration du connecteur du graphe de services pour Claroty CTD	Intègre Claroty CTD à l'application pour importer les sites, les	Actif	Faux	• com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_util

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.sn_clarotyctdsgc] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	ServiceNow Gestionnaire des technologies opérationnelles appareils détectés par chaque site, la connexion (ou les bases de référence) et les programmes installés.			• com.glide.hub.action_type.flux de données • com.snc.itom.discovery.license • com.snc.itom.license
Connecteur du graphe de services pour Technologie opérationnelle [com.sn_otsm_sgc] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Vous permet d'importer vos données existantes Operational Technology à partir d'une feuille de calcul à fichier plat Microsoft Excel renseignée. Vous l'utilisez dans l'onglet Hub d'intégration Extraire, transformer et charger (ETL) pour télécharger ces données dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB)fichier .	Actif	faux	• com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_util • com.sn_ot_core
Intégration et gestion des services [com.snc.siam_core]	Module d'extension SIAM Core qui prend en charge l'accès au champ d'application global, requis par des applications telles que VMW et Service Onboarding.	Inactif	faux	
Gestion des niveaux de service [com.snc.sla]	Fournit la fonctionnalité SLA de base. Les définitions de SLA fournissent des conditions pour démarrer, mettre en pause, arrêter, annuler et réinitialiser les SLA de tâches attachés à des tâches de tout type. En outre, vous pouvez spécifier un calendrier sur la définition pour	Actifs	VRAI	• com.glideapp.workflow • com.glide.schedules • com.glide.relative_duration

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	définir les heures de travail, ainsi qu'un workflow à exécuter sur chaque SLA de tâche, généralement utilisé pour générer des notifications.			
Gestion des niveaux de service : intégration de Gestion des contrats [com.snc.sla.contract2]	Étend la fonctionnalité SLA existante en utilisant un contrat comme document principal qui contient toutes les données appropriées nécessaires pour piloter le traitement SLA de votre tâche. Le champ attach_sla est ajouté.			
Tableau de bord Gestion des niveaux de service [com.snc.sla.overview]	Ce module d'extension fournit le tableau de bord Mes SLA pour Gestion des niveaux de service	Actifs	faux	• com.glideapp.canvas • com.snc.sla
Visite guidée de la gestion des niveaux de service [com.snc.sla.guided_tour]	Fournit la visite guidée de la fonctionnalité SLA.	Actifs	faux	
Tableau de bord PA de Gestion des niveaux de service [com.snc.pa.sla.overview]	Ce module d'extension fournit le tableau de bord Vue d'ensemble du SLA (Premium). L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence Analyse des performances distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Actif	faux	• com.glideapp.canvas • com.snc.pa • com.snc.sla • com.snc.sla.breakdowns
Espace de travail pour l'exploitation des services : tableau de bord du service [com.sn_itom_service_dashboard]	Surveille l'intégrité des services dans un tableau de bord.		faux	Espace de travail pour l'exploitation des services Applications ITOM

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
(Disponible dans le ServiceNow Boutique)				
Géolocalisation Service Management [com.snc.service_management.géolocalisation]	Fournit des options de géolocalisation de Gestion des services.	Inactif	VRAI	com.snc.geolocation
Géolocalisation Service Management Mobile [com.snc.service_management.m]	Ajoute un menu dans la nouvelle interface utilisateur mobile pour la géolocalisation de Gestion des services.	Inactif	faux	• com.glide.ui.m • com.snc.service_management.geolo
Base de l'Agent virtuel de Gestion des services [com.glideapp.sm_va_core]	Fournit des fonctionnalités principales pour Gestion des services Agent virtuel	Actif	faux	
Blocs de rubriques de l'Agent virtuel de Gestion des services [com.glideapp.cs.sm_topic_blocks]	Ce module d'extension contient des blocs de rubriques de conversation réutilisables prédéfinis pour des actions courantes telles que la commande à partir du catalogue et la recherche dans la base de connaissances.	Inactif	faux	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.contextual_search • com.glideapp.servicecatalog.platfor
Service Mapping Plus [sn_sm_scoped_app] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Offre la fonctionnalité de mappage des services améliorée avec l'apprentissage machine.	Inactif	faux	com.snc.service-mapping
Modélisation de service [com.snc.cmdb.service.modeling]	Infrastructure principale pour la modélisation de service utilisée dans Service Mapping and Delivery.	Inactif	faux	• com.glide.vars • com.snc.cmdb.enterprise
Service Portal Analytics [com.glide.service-portal.analytics]	Analyse de l'expérience utilisateur pour le portail de services fournit des vues de tableau de bord pour surveiller les indicateurs clés de performance (KPI) des applications Web créées sur Portail de services. Vous pouvez utiliser ces	Actif	faux	com.glide.appsee

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	aperçus pour optimiser votre portail.			
Données de démonstration de Service Portfolio Management Foundation [com.snc.service_portfolio.demo_data]	Ajoute des données de démonstration pour Service Portfolio Management Foundation et les engagements SLA. Si vous avez installé le module d'extension SPM SLA Commitments avant New York, la version plus récente est activée.	Actif	VRAI	• com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.engagem
Critères de demande de service [com.sn_req_criteria]				
Compléments ServiceNow pour Microsoft Office [com.sn_outlook_addin]	Permet aux utilisateurs d'interagir avec ServiceNow à partir de Microsoft Office	Inactif	faux	• com.snc.platform.security.oauth • com.glide.ui.vtb • com.glideapp.servicecatalog • com.glide.service-poortal
Référentiel d'applications de ServiceNow [com.snc.apprepo]				
ServiceNow Antivirus Program [com.glide.snap]	ServiceNow Antivirus Program	Actif	faux	
Gestion et inventaires des certificats ServiceNow [com.sn_disco_certmgmt]	Suivez automatiquement les certificats, informez des expirations à venir et pilotez le workflow pour les renouveler.			
Chiffrement dans le cloud ServiceNow [com.glide.platform.cloud_encryption]				
Visionneuse de documents ServiceNow [com.snc.documentviewer]	La visionneuse de documents est une fonctionnalité de plateforme qui permet aux utilisateurs d'afficher	Actif	faux	com.snc.apppdfgenerator

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	des documents de classe entreprise en ligne dans la pièce jointe de la plateforme au lieu de la télécharger sur le périphérique local, puis d'ouvrir les documents avec une visionneuse installée localement.			
ServiceNow Flow Designer : entrées dynamiques [com.glide.hub.dynamic_inputs]	Permettez aux concepteurs de flux de configurer une action à l'aide de valeurs d'entrée qui ont été créées dynamiquement. Lors de la conception d'un flux, lorsque vous ajoutez une action avec des entrées dynamiques à un flux, il appelle une action de collecte de données pour collecter des données et affiche dynamiquement les choix en fonction de ces données renvoyées. Utilisez des entrées dynamiques pour rechercher et afficher les choix de manière dynamique plutôt que d'utiliser des options codées en dur. Par exemple, vous pouvez utiliser une entrée dynamique pour générer les choix d'une intégration de spokes.	Inactif	faux	
ServiceNow Flow Designer : sorties dynamiques [com.glide.hub.dynamic_outputs]	Permettez aux concepteurs de flux de configurer une action à l'aide de valeurs de sortie qui ont été créées dynamiquement. Lors de la conception de flux, lorsque vous ajoutez une action avec des sorties dynamiques à un flux, il appelle une action de collecte de données pour créer un objet complexe.	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Utilisez des sorties dynamiques pour créer un objet complexe avec une structure dynamique plutôt que de créer un objet codé en dur avec une structure statique. Par exemple, vous pouvez utiliser une sortie dynamique pour générer un objet complexe pour une intégration de spokes.			
ServiceNow Flow Designer : Introspection [com.glide.hub.flow_designer_introspection]	Active l'utilisation d'entrées et de sorties dynamiques pour les actions, les flux secondaires et les flux dans Flow Designer.	Inactif	faux	• com.glide.hub.dynamic_inputs • com.glide.hub.dynamic_outputs
Étape d'action du Centre d'intégration ServiceNow : MFT [com.glide.hub.action_step.mft]	Fournit des options pour copier le répertoire à l'aide de l'étape SFTP.			
Modèle d'action Centre d'intégration ServiceNow : flux de données [com.glide.hub.action_type.flux de données]	Active les actions de flux de données dans Concepteur de flux, ce qui vous permet d'envoyer des demandes REST ou SOAP à partir de Concepteur de flux vers des API qui renvoient un flux de données de réponse supérieur à 10 Mo. Analysez les données de flux dans une série de sorties d'objets complexes et utilisez les pastilles de données dans d'autres actions dans un flux.	Inactif	faux	com.glide.hub.action_step.modèle
Étape d'action du Centre d'intégration ServiceNow : RTE [com.glide.hub.action_step.rte]	Étape d'action : RTE.		faux	com.glide.hub.action_step.modèle
ServiceNow IntegrationHub Action Step - SFTP	Fournit une étape de protocole de transfert de fichiers SSH pour créer	Inactif	faux	com.glide.hub.action_step.modèle

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.hub.action_step.sftp]	une action réutilisable qui peut accéder, transférer ou gérer des fichiers.			
Programme d'installation du pack d'intégration ServiceNow Enterprise [com.glide.hub.integrations.enterprise]	Installe le pack d'entreprise Centre d'intégration pour automatiser les ressources humaines, la gestion de la relation client et la planification des ressources de l'entreprise, etc. Inclut le pack professionnel Centre d'intégration, le spoke Microsoft SCCM et les actions de flux de données.		faux	• com.glide.hub.integrations.professi • com.sn.sccm.spoke
Programme d'installation du pack ServiceNow Centre d'intégration Professional [com.glide.hub.integrations.professional]	Installe les modules d'extension du pack professionnel Centre d'intégration pour automatiser les opérations IT. Inclut le pack standard Centre d'intégration, le spoke Microsoft AD, le spoke Microsoft Azure AD et les étapes SSH et PowerShell.		faux	• com.glide.hub.integrations.standard • com.glide.hub.action_step.powersh • com.sn.ad.spoke • com.sn.azure_ad.spoke • com.glide.hub.action_step.ssh
Programme d'installation du pack standard de Centre d'intégration ServiceNow [com.glide.hub.integrations.standard]	Installe les modules d'extension du pack standard Centre d'intégration pour automatiser les opérations des développeurs. Inclut le pack de démarrage IntegrationHub et les étapes d'analyseur JDBC et XML.			
Programme d'installation du pack de démarrage ServiceNow IntegrationHub [com.glide.hub.integrations.starter]	Installe les modules d'extension du pack de démarrage Centre d'intégration pour créer vos propres intégrations. Comprend le spoke HipChat, le spoke Microsoft Teams, le spoke Slack, le spoke webhooks Slack, le spoke eBonding, le tableau de			

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	bord d'utilisation hérité du Centre d'intégration ainsi que les étapes REST et SOAP.			
Gestion des licences ITOM ServiceNow [com.sn_itom_licensing]				
Spoke de service de détection des langues ServiceNow [com.glide.language_detection_spoke]	En utilisant le service de détection des langues ServiceNow, il ajoute la capacité de détecter la langue d'un texte donné.	Actif	faux	• com.glide.hub • com.glide.hub.integration_runtime
Demande mobile ServiceNow : filtre de ma demande [com.glideapp.servicecatalog.mobile-request-filter]	Ce module d'extension contient la configuration et les enregistrements utilisés dans l'application Now Mobile. N'activez pas directement ce module d'extension. L'activation de com.glide.mobile-employee active ce module d'extension pour vous.	Inactif	faux	
ServiceNow Studio [sn_sns]	ServiceNow Studio fournit une expérience unifiée pour toutes les ServiceNow activités de développement.	Actif	faux	• sn_udc • sn_studio_commons • sn_app_obj_wizards • sn_deploy_pipeline
Gestion des abonnements ServiceNow [com.snc.usage_admin.snc]	Gestion des abonnements ServiceNow.	Actif	faux	com.snc.usage_admin.base
Espace de travail du propriétaire de service (mode de maintenance uniquement) [com.spm_owner_workspace]	Fournit une expérience de gestion des portefeuilles de services de premier ordre. Les gestionnaires de portefeuilles et les propriétaires de services accèdent à une interface utilisateur intégrée et graphiquement intuitive pour gérer et surveiller	Inactif	faux	• com.snc.pa.premium • com.snc.spm • com.snc.spm.spend • com.snc.service_workspace

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	les portefeuilles et les services.			
Messagerie instantanée d'agent du portail de services [com.glide.service-portal.agent-chat]	Ce module d'extension apporte la Messagerie instantanée d'agent au Portail de services.	Inactif	faux	• com.glide.cs • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Portail de services – Core [com.glide.service-portal]	Portail de services est une infrastructure de portail qui permet aux administrateurs de créer une expérience en libre-service compatible avec les appareils mobiles pour les utilisateurs.	Actif	faux	• com.glide.ui.web_db_types • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.filter • com.glide.ui.spectrum • com.glide.ui.m • com.glide.connect • com.glide.ui.scss • com.glide.ui.scss.bootstrap • com.glide.service-portal.designer • com.glide.automated_testing_impl.p
Portail de services – Base de connaissances [com.glide.service-portal.knowledge-base]	Base de connaissances pour SP	Actifs	faux	
Mise à jour de la marque Portal La Jolla [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	Met à jour vos portails / sp et /sp_config avec la marque ServiceNow La Jolla. Les options de logo, de favicon, d'image d'arrière-plan de la page de connexion, de bannière principale, de thème et d'instance de widget sont mises à jour lorsque l'enregistrement du portail n'a pas été modifié. Lorsque l'enregistrement du portail est modifié, aucun changement n'est apporté et un administrateur peut	Actif	faux	com.glide.service-portal

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	appliquer manuellement les changements en téléchargeant les images de La Jolla à partir de la table db_image et en appliquant et en mettant à jour le paramètre de thème de l'enregistrement du portail.			
Portail de services - Catalogue de services [com.glide.service-portal.service-catalog]	Active les widgets de Catalogue de services pour le Portail de services.	Actif	faux	Non
Portail de services – Catalogue de services v2 [com.glideapp.servicecatalog.portal]	Active les widgets de Catalogue de services pour le Portail de services.	Actif	faux	Non
Organisation de services [com.snc.service_organization]	Fournit le cadre de travail de base pour prendre en charge toute entité interne ou externe impliquée dans la chaîne de valeur du service clientèle. Par exemple Succursales, magasins, franchises, institutions.	Actif	faux	
Portail de services – État de service [com.glide.service-portal.service-status]	L'état de service fournit des informations sur les pannes actuelles, planifiées et historiques pour les services d'entreprises afin qu'ils n'aient pas à appeler votre Centre de services. Le chargement aléatoire des données de démonstration génère 90 jours de pannes pour 19 données de démonstration Services d'entreprise.	Actifs	VRAI	com.glide.service-portal
Annonces Service Portal [com.glide.service-portal.announcements]	Permet aux administrateurs de diffuser des annonces aux Portail de services utilisateurs.	Actifs	VRAI	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Pages de configuration de Portail de services [com.glide.service-portal.config]	Pages de configuration de Portail de services.	Actif	faux	com.glide.service-portal
Concepteur de portail de services [com.glide.service-portal.designer]	Glisser-déposer concepteur de portail wysiwyg	Actifs	faux	com.glide.service-portal
Portail de services pour Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm]	Fournit un portail de services par défaut avec une configuration et un concepteur faciles. Les ressources destinées aux utilisateurs finaux comprennent la base de connaissances, le catalogue de services et l'état des services.	Actif	VRAI	• com.glide.service-portal • com.glide.service-portal.service-status • com.glide.service-portal.sqanda
Mise à jour de la marque Portal La Jolla [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	Ce module d'extension met à jour vos portails / sp et /sp_config avec la ServiceNow marque La Jolla. Si l'enregistrement du portail n'a pas été modifié, les options de logo, de favicon, d'image d'arrière-plan de la page de connexion, de bannière principale, de thème et d'instance de widget sont mises à jour.			
Enquêtes Portail de services [com.glide.service-portal.survey]	Enquêtes et évaluations Portail de services.	Actifs	faux	
Prise en charge des critères d'utilisateur du portail de services [com.glide.service-portal.user-criteria]	Active la prise en charge des critères d'utilisateur du portail de services. L'installation de ce module d'extension créera de nouveaux enregistrements de critères d'utilisateur pour chacun de vos widgets et	Inactif	faux	• com.glide.service-portal • com.glideapp.user_criteria

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	pages qui disposent déjà d'autorisations basées sur les rôles.			
Service Portfolio Management Foundation [com.snc.service_portfolio]	Permet à une organisation de documenter les services d'entreprise qu'elle fournit à l'aide d'un format structuré et normalisé. Les performances par rapport aux engagements de disponibilité sont calculées et peuvent être affichées sur une page d'accueil.	Inactif	VRAI	• com.snc.service_portfolio_core • com.glideapp.servicecatalog • com.glideapp.summary_report_engi
Gestion des portefeuilles de services Core [com.snc.service_portfolio_core]	Ce module d'extension contient des fonctionnalités de base pour Gestion des portefeuilles de services, disponibles par défaut.	Inactif	faux	com.snc.cmdb
Service Portfolio Management Premium [com.snc.spm]	Collecte les mesures d'offre de services et permet des calculs de déploiement vers les services parents et les nœuds de classification pour les scores de performances et d'autres mesures, tels qu'affichés via le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service.	Inactif	faux	• com.snc.pa.premium • com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.engagem • com.snc.task_outage
Dépenses estimées de Gestion des portefeuilles de services [com.snc.spm.spend]	Collecte le coût de l'offre de service et permet de choisir entre le modèle local et le modèle de Gestion financière.	Inactif	faux	com.snc.spm
Engagements SLA de Gestion des portefeuilles de services [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	Permet de définir des engagements par un SLA, afin que le personnel puisse suivre l'efficacité avec laquelle le Centre de services respecte ses engagements pour une offre de service.	Actif	VRAI	• com.snc.service_portfolio • com.snc.sla
Espace de travail de service	Application Espace de travail de service.	Inactif	faux	com.workspace_core

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.service_workspace]				
Débogage de session [com.glide.sessiondebug]	Fournit des instructions SessionDebug et des fonctions de filtrage.	Actifs	faux	
Planification d'équipe (mode maintenance uniquement) [com.sn_shift_planning]	Module d'extension Planification des équipes. Planifiez les calendriers, les équipes et les workflows de l'équipe pour gérer les congés et les demandes d'échange d'équipe.	Actif	faux	
Planification de l'équipe [com.sn_shift_planning_host]				
Shodan Exploit Integration [sn_vul_shodan] (Disponible dans ServiceNow Store)	Permet d'intégrer l'application ServiceNow Réponse aux vulnérabilités au produit Shodan. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.		faux	sn_vul
ShoppingHub [com.snc.sn_shop] (À partir de la Tokyo version, ShoppingHub est renommé Procurement Common Architecture.) (À partir de la version, l'architecture Utah commune de l'approvisionnement est renommée « Architecture commune de	Fournit une architecture pour stocker les bons de commande, les demandes, les demandes d'approvisionnement et d'autres objets couramment utilisés dans les processus business d'approvisionnement.	Inactif	VRAI	• com.sn_fin • com.sn_spend_sdc

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
l'approvisionnement au paiement ».) (Disponible dans le ServiceNow Boutique)				
Shopping Hub [com.snc.sn_spend_uib] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit une expérience simplifiée, semblable à celle du commerce électronique, permettant aux employés de traiter leurs demandes en libre-service et de se procurer ou d'acheter des produits et services par l'intermédiaire de l'organisation d'approvisionnement. Il s'agit d'une expérience complémentaire à Centre des employés.	Inactif	faux	• com.sn_pr • com.sn_cmn_uib_comp
ShoppingHub Mobile [com.sn_shop_mobile] (À partir de la Utah version, ShoppingHub Mobile est renommé Shopping Hub Mobile.) (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Active Shopping Hub et d'autres expériences des employés pour l'approvisionnement dans l'application Now Mobile.	Inactif	faux	• com.glide.sg • com.snc.sn_pr • com.glide.sg.agent_native_client
Serveur Sidebar [com.glide.cs.collab] (Nouveau dans Tokyo)	Un serveur pour la fonctionnalité Barre latérale.	actif	faux	• com.glide.cs • com.glide.cs.adaptateur.personnalis • com.glide.quickactions
Pavé de signature [com.snc.signaturepad]	Fournit un outil permettant d'autoriser la signature numérique dans un document .pdf. L'application Ressources humaines l'utilise avec divers documents.	Inactif	faux	com.glide.db_images

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Générateur de plans de site [sn_ux_seo_sitemap] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Vous aide à définir et à générer automatiquement des plans de site XML pour améliorer l'optimisation des moteurs de recherche de vos pages du portail public.	Inactif	faux	• com.glide.scope.access.restricted_ • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.action_step.REST • com.glide.hub.action_step.script
Détermination de compétences [com.snc.skill_determination]	Déterminez et affectez automatiquement des compétences pour les éléments de travail.	Actif	faux	com.snc.skills_management
Gestion des compétences [com.snc.skills_management]	L'application Gestion des compétences vous permet d'organiser les données de compétences des agents de service et des employés dans un emplacement centralisé. Vous pouvez utiliser ces données pour affecter des tâches en fonction des compétences, analyser les écarts de compétences pour identifier les besoins de coaching et de formation, optimiser vos effectifs, créer des plans de croissance de carrière et effectuer des embauches basées sur les compétences.	Inactif	VRAI	
Recommandation de compétence [com.snc.sre] (Mode de maintenance uniquement)	Recommandation de compétences : modèle et workflow de prédiction ML pour recommander et affecter des compétences aux agents	Actif	faux	• com.snc.skills_management • com.glide.platform_ml

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Données de la bibliothèque de compétences pour Gestion des compétences [com.snc.skills_management.données_de_semence]	Fournit une bibliothèque de catégories de compétences et de compétences que vous pouvez commencer à utiliser pour une intégration rapide.	Actif	VRAI	com.snc.skills_management
Répartitions de SLA [com.snc.sla.breakdowns]	Fournit la possibilité de générer des données de répartition pour chaque enregistrement SLA de tâche. Par exemple, vous pouvez générer des données de répartition en fonction des champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** .	Actifs	faux	com.snc.sla

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Remarque : Vous devez disposer de versions à jour des includes de script `TaskSLAController` et `RepairTaskSLAController` avant d'activer ce module d'extension pour vous assurer que les données de répartition sont générées correctement. Si vous avez des versions personnalisées des includes de script `TaskSLAController` et `RepairTaskSLAController`, vous devez incorporer toutes les personnalisations dans les versions de ces fichiers provenant de la mise à niveau la plus récente.			
Chronologie du SLA [com.snc.sla.timeline]	Permet d'afficher un SLA dans une chronologie.	Actifs	faux	
Maintenance planifiée SM [com.snc.planned_maintenance]	Permet d'installer et de configurer les demandes répétées et déclenchées. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.service_management.core
Préférences SMS [com.snc.sms_pref]	Permet de définir les préférences SMS pour la réception de messages de différents fournisseurs.	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
sn-custom-tinymce-scoped-app [com.sn-custom-tinymce-scoped-app]	Application incluse dans le périmètre fournissant une version TinyMC personnalisée	Inactif	faux	
sn-openframe-uxb [com.devsnc_sn_openframe_uxb]	Composant OpenFrame.	Actif	faux	• com.glide.uxbuilder • com.servicenow_behavior_key_bind • com.servicenow_sass_generic • com.servicenow_sass_global • com.servicenow_now_legacy_icon • com.servicenow_ui_core • com.servicenow_ui_effect_graphql • com.servicenow_ui_effect_amb • com.servicenow_ui_effect_http • com.servicenow_ui_effect_update_s • com.servicenow_ui_renderer_snabb • com.sn_seismic_post_message • com.sn_uxpage_presource • com.sn_translate • com.devsnc_library_enhanced_test • com.devsnc_library_uxf • com.servicenow_behavio_utl
Éditeur de code SNC [com.glide.snc_code_editor]		Actifs	faux	
sn-process-automation-designer [com.sn_process_automation_designer]	Ce module d'extension est l'application Process Automation Designer	Actif	faux	• com.glide.uxbuilder • com.devsnc_sn_glide_form_controls • com.devsnc_sn_record_input • com.servicenow_now_alert • com.servicenow_now_button • com.servicenow_now_card • com.servicenow_now_dropdown • com.servicenow_now_heading • com.servicenow_now_icon

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
				• com.servicenow_now_label_value • com.servicenow_now_modal • com.servicenow_now_record_list_c • com.servicenow_now_text_link • com.servicenow_now_radio_button • com.servicenow_now_visual_board • com.servicenow_sass_generic • com.servicenow_sass_global • com.servicenow_ui_core • com.servicenow_ui_effect_graphql • com.servicenow_ui_effect_helpers • com.servicenow_ui_effect_http • com.servicenow_ui_enzyme_adapte • com.servicenow_ui_renderer_snabb • com.sn_component_error_handler • com.sn_pd_picker • com.sn_uxpage_presource
sn-ui-builder [com.sn_ui_builder]	UI Builder est un générateur agréable et facile à utiliser pour créer des interfaces utilisateur dans ServiceNow.	Actif	faux	• com.glide.uxbuilder • com.servicenow_behavior_focus • @servicenow/now-alert • @servicenow/now-modal • @servicenow/now-text-link • composants sn-devx • com.sn_http_request • com.sn_translate • sn-ui-builder-components • sn-uxf-builder-middleware

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Normalisation de l'apprentissage machine de Gestion des actifs logiciels [com.sn_sam_ml_normalization]	Fournit des options de base pour normaliser les logiciels découverts non reconnus à l'aide de l'apprentissage machine. Nécessite Gestion des actifs logiciels - Professional.		faux	• com.snc.samp • com.glide.platform_ml
Espace de travail des ressources logicielles [com.sn_sam_workspace]	Active les options Software Asset Management (SAM) dans l'espace de travail.		faux	• com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace • com.sn_itam_card • com.snc.sams
Software Development Lifecycle (SDLC) [com.snc.sdlc]	Extension du module d'extension Release Management v2 en ajoutant de nouvelles structures pour tenir compte du cycle de vie du développement logiciel. Ce module d'extension est conçu pour s'adapter à la plupart des méthodologies de développement non agiles, y compris la méthode de développement en cascade courante.	Inactif	VRAI	com.snc.release_management_v2
Espace de travail de Source-to-Pay [com.sn_spend_workspace] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit un environnement unique permettant aux spécialistes de l'approvisionnement de travailler sur les demandes d'achat, les demandes d'approvisionnement, les négociations, les demandes d'approvisionnement, etc.	Inactif	faux	com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec
Notes de gestion spéciale [com.sn_shn]	Notes de gestion spéciale.	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Special Handling Notes Demo Data [com.snc.shn_demo]	Notes de gestion spéciale Données de démonstration de l'application.	Inactif	faux	• com.sn_shn • com.snc.customerservice.demo
Flux d'états [com.snc.state_flows]	Permet aux utilisateurs avancés de personnaliser le flux d'état de n'importe quelle table de tâches qui utilise des états.	Inactif	faux	
Modèles de transitions d'états [com.snc.itsm.state_transition_model]	Les modèles de transition d'état permettent une configuration flexible des modèles d'état et de transition.	Actif	faux	
Modèles de transitions d'états : données de base [com.snc.itsm.state_transition_model.fondation]	Données de base pour les modèles de transition d'état, y compris les conditions de transition d'état.	Actif	faux	com.snc.itsm.state_transition_model
Outils de statistiques [com.glide.db.query_stats]	Enregistre les statistiques des activités du système qui affectent les performances. Statistiques de requête, de script et de transaction, outils d'optimisation des performances de la base de données.	Actifs	faux	com.glide.monitor.round_robin_database
Strategic Planning [sn_apw_advanced]	Permet de hiérarchiser tous les travaux, d'aligner les objectifs, de visualiser la feuille de route et de suivre les progrès lors de l'utilisation d'approches agiles, en cascade ou hybrides.			
Suivi des dépenses stratégiques pour PPM [sn_ppm_sst] (Disponible dans ServiceNow Store)	Évaluez la valeur stratégique de vos projets et demandes.	Actifs	Vrai	com.snc.financial_planning_pmo

Traduction automatique

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

Module d’extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Studio [com.glide.dev-studio]	Permet aux développeurs d’ajouter et de mettre à jour des fichiers d’application.	Actifs	faux	• com.glide.code-search • com.sn_appcreator
Base d’administration des abonnements [com.snc.usage_admin.base]	Base d’administration des abonnements.	Actifs	faux	com.glide.subscription_framework
Notifications basées sur l’abonnement [com.glide.notification]	Permet aux utilisateurs de s’abonner aux notifications d’une tâche ou d’un CI sans être sur la liste de surveillance ou être l’un des utilisateurs affectés.	Actifs	faux	• com.glide.ui_policy • com.glide.email_notification_preview
Notifications basées sur l’abonnement 2.0 [com.glide.notification.subscription]	Le modèle d’abonnement aux notifications : amélioré et simplifié.	Actifs	faux	com.glide.notification
Cadre de travail de gestion et d’application des abonnements [com.glide.subscription_framework]	Cadre de travail de gestion et d’application des abonnements.	Actifs	faux	com.glide.usageanalytics
Subscriptions and Activity Feed Framework [com.snc.activity_subscriptions]	Ce module d’extension fournit un ensemble générique d’artefacts pour gérer les abonnements pour n’importe quel objet défini pouvant être abonné. Toute entité peut être définie comme un objet à abonnement possible et un ensemble d'abonnés peut s'abonner aux objets. Lorsqu’un événement se produit en lien avec l’objet à abonnement, les activités peuvent être suivies et les abonnés peuvent être informés.	Inactif	VRAI	
Indicateurs de réussite [com.snc.vendor.insights]	Exploite le taux de probabilité et les options d’apprentissage machine pour des applications	Actif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	telles que Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs...			
Portail de collaboration des fournisseurs [com.snc.sn_supplier_sp] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit une expérience unique et centralisée aux fournisseurs pour obtenir un libre-service, effectuer des tâches et effectuer des demandes dans une organisation.	Inactif	VRAI	• Architecture commune pour les données fournisseur (com.snc.sn_slm) • Portail de services (com.glide.service-portal) • E-signature (com.snc.esign) • Centre des employés (com.snc.employee_center)
Architecture commune pour les données fournisseur [com.snc.sn_slm] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit une architecture commune pour suivre les objets de données liés à un fournisseur, utilisé dans les deux Opérations de cycle de vie du fournisseur et Portail de collaboration des fournisseurs.	Inactif	faux	• Finance Common Architecture (com.sn_fin) • Service Delivery Common (com.sn_spend_sdc) • Gestion des documents (com.snc.platform_document_mana • External User Registration (com.snc.external_user_self_registr • Fournisseur principal (com.snc.sn_vendor_core) et (com.snc.vendor_core) communs
Opérations de cycle de vie du fournisseur [com.snc.sn_supplier_mgmt] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Collaborez avec les fournisseurs, gérez les relations avec les fournisseurs, surveillez les risques, la conformité et les performances tout au long du cycle de vie du fournisseur.	Inactif	VRAI	• Architecture commune pour les données fournisseur (com.snc.sn_slm) • Playbook Experience (com.playbook_experience) • Base pour l'expérience

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
				des employés (com.snc.sn_ex_emp_fd) • Intégration News pour Opérations de cycle de vie du fournisseur (com.snc.sn_supplier_news) • Composants d'IU de mappage pour flux de données des menaces et alertes (com.sn_fam_map)
Intégration de Supplier Lifecycle Operations à SAP [sn_slm_sap_int] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Envoyez les fournisseurs créés dans Opérations de cycle de vie du fournisseur vers SAP ECC et SAP S4 HANA.	Inactif	faux	• Architecture commune financière (com.sn_fin) • Finance – ERP Integration (com.sn_fcms_integrations) • Intégration des données primaires avec SAP (sn_sap_data_int)
Concepteur d'enquête [com.glide.survey_designer]	Active le concepteur d'enquête, qui est une interface permettant de glisser-déplacer pour créer des enquêtes.	Actifs	faux	com.glide.assessment_designer.commun
Éditeur de syntaxe [com.glide.syntax_editor]		Actifs	faux	com.glide.snc_code_editor
Applications système principales [com.snc.apps]	Développement d'applications de base.	Actifs	faux	com.snc.apps_picker
Support des applications système [com.snc.apps_complete]	Fournit une assistance pour la création et la gestion d'applications.	Actifs	faux	• com.snc.apps • com.snc.apps_picker • com.snc.apps_access • com.snc.apps_file • com.snc.apps_hub

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
				• com.snc.apps_legacy • com.snc.metadata • com.snc.metadata_tree • com.snc.apps_creator • com.glide.sessiondebug • com.glide.autorecovery • com.glide.transaction_scope • com.glide.ui.mergetool • com.glide.ui.relationship_layout
Ensembles de données à importations système [com.glide.system_import_set]	Fournit la fonctionnalité pour les jeux d'importation.	Actifs	faux	• com.snc.automation • com.glide.ui_policy • com.glide.system_import_data_sour
Sélecteur d'ensemble de mises à jour système [com.glide.system_update_set_picker]	Permet aux utilisateurs de choisir un ensemble de mises à jour pour le suivi des personnalisations.	Actifs	faux	com.glide.system_update_set
Ensembles de mises à jour système (visionneuse) [com.glide.local_update_set]	Fournit des descriptions utiles pour les entrées d'ensembles de mises à jour et prend en charge l'affichage du contenu des ensembles de mises à jour.	Actifs	faux	
Ensembles de mises à jour système (avec prise en charge des ensembles de mises à jour à distance) [com.glide.system_update_set]	Facilite le déplacement des personnalisations entre les systèmes. Prend en charge l'affichage du contenu des ensembles de mises à jour.	Actifs	faux	• com.snc.apps_hub • com.glide.system_update_set_picke • com.glide.system_update_set_previ
Aperçu des ensembles de mises à jour système [com.glide.system_update_set_preview]	Permet aux utilisateurs de prévisualiser les changements effectués par un ensemble de mises à jour et de prédire s'il y aura des collisions lors de la tentative d'application de l'ensemble de mises à jour.	Actifs	faux	com.glide.system_update_set

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Services web du système [com.glide.web_service_application]	Fournit une série de jeux d'importation de services web.	Actifs	faux	• com.glide.web_service_provider • com.glide.web_service_import_sets • com.snc.web_service_import_set_ta
Prise en charge des tablettes - iPad avec iOS 6+ [com.glide.ui.tablet]	Fournit une interface utilisateur prenant en charge presque toutes les fonctionnalités du produit sur l'iPad d'Apple.	Inactif	faux	• com.glide.context_help • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.tablet.theme
Gouvernance des données de balise [com.sn_itom_tag] (Mode de maintenance uniquement)	Cette application de stockage (bêta) fournit aux clients un moyen d'obtenir des balises de leurs ressources cloud selon les normes de l'entreprise, afin d'améliorer le retour sur investissement.	Actif	faux	
Gouvernance des balises [sn_itom_tag] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Utilisez l'application pour identifier les ressources sur site ou dans le cloud qui sont incohérentes et ne respectent pas les politiques de balise de votre organisation. Lorsqu'ils sont couverts par l'abonnement à la gouvernance ITOM, vous pouvez également résoudre les problèmes de conformité des balises. Utilisez des scripts de correction pour ajouter ou modifier des balises dans le cloud.	Actif	faux	• com.snc.discovery • com.snc.itom.vis.license • com.glide.hub.integrations • sn_cai
Communications ciblées [com.sn_publications]	Fournit un moyen de publier et d'envoyer des articles de type newsletter à des clients internes/ externes ciblés.	Inactif	VRAI	com.snc.cs_base
Targeted Communications Demo Data [com.snc.publications_demo]	Données de démonstration de l'application Communications ciblées.	Inactif	VRAI	com.sn_publications

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Activités de la tâche [com.snc.task_activity]	Active l'assistance pour les activités dans les tables Tâche.	Inactif	faux	
Task Intelligence pour le service clientèle [com.snc.csm_ml_task] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Offre plusieurs fonctionnalités d'IA, notamment la détection de la langue, la catégorisation multilingue des e-mails et des tickets, l'analyse des sentiments des tickets et l'intelligence documentaire. Ces fonctionnalités automatisent plusieurs tâches courantes tout au long du cycle de vie du ticket, ce qui permet aux agents de se concentrer sur la résolution des tickets.	Actif	faux	• sn_ti_admin.com.sn_ti_admin • sn_docintel.com.snc.docintel • com.sn_customerservice • com.glide.platform_ml_task • com.glide.i18n • com.glide.dynamic_translation
Relation tâche/panne [com.snc.task_outage]	Permet aux utilisateurs de créer une panne à partir d'un formulaire d'incident et de problème. Les incidents et les problèmes ont de nombreuses relations avec les pannes. Pour les nouvelles instances de Jakarta uniquement, cette fonctionnalité est également disponible sur le formulaire de changement.	Inactif	faux	
Développement de l'équipe [com.snc.apps_hub]	Prend en charge le développement parallèle sur plusieurs instances ServiceNow hors production en fournissant des opérations de branchement, la possibilité de comparer une instance de développement à d'autres instances de développement et un tableau de bord central pour toutes les activités	Actifs	faux	• com.snc.apps • com.glide.ui.angular

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	de développement de l'équipe.			
Performances de l'équipe [com.sn_team_perf]	Module Performance de l'équipe pour l'optimisation de la main d'œuvre	Actif	faux	com.snc.wfo
Gestion de modèles pour le service sur site [com.snc.fsm_template_management] (Nouveau dans Tokyo)	Permet aux administrateurs de configurer des modèles de commande de travaux pour traiter les données de manière dynamique plutôt que d'utiliser les informations statiques décrites dans les modèles de commande de travaux. Il extrait les informations de la table source pour remplir les champs du formulaire de commande de travaux et crée des tâches pertinentes pour une commande de travaux.	Actif	faux	com.snc.work_management
Extraits basés sur des modèles [com.sn_templated_snip]	Activé avec l'application Ressources humaines incluse dans le périmètre : Core [com.sn_hr_core]. Crée des réponses prédéfinies et réutilisables qui peuvent être ajoutées à n'importe quelle table étendant la table de tâches, y compris la table des tickets RH.	Inactif	VRAI	com.glide.scope.access.restricted_caller
Gestion des tests [com.snc.test_mgmt]	Fournit un outil pour le test manuel de logiciels.	Inactif	VRAI	com.snc.planned_task_v2
Gestion des tests 2.0 [com.snc.test_management.2.0]	Vous permet de gérer les processus de test et de fournir des produits logiciels plus efficacement, avec moins d'erreurs.	Inactif	faux	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.sdlc.agile.2.0.common

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Migration test 2.0 : migration de données [com.snc.test_migration_v1_v2]	Le module d'extension Test Migration fournit des fonctionnalités pour la migration du scénario de test, du test et de la suite de tests vers la version de test 2.0, l'étape de test et le jeu de tests.	Actif	faux	• com.snc.test_mgmt • com.snc.test_management.2.0
Pièces jointes d'index de texte [com.glide.text_index_attachments]	Index de texte Pièces jointes : recherche en langage naturel à l'aide de la syntaxe Lucene.	Actifs	faux	com.glide.text_index
Recherche de texte [com.glide.text_search]	Recherche de texte dans plusieurs tables.	Actifs	faux	com.glide.text_index
Principal de la menace [com.snc.threat]	Intègre Threat Intelligence à d'autres applications Security Operations. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	faux	com.snc.secops.orchestration
Renseignements sur les menaces [com.snc.threat.intelligence]	Fournit un point de référence pour les données STIX (Structured Threat Information Expression) de votre entreprise. Threat Intelligence comprend l'application Gestion des tickets de sécurité. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.threat
Time Card Management [com.snc.time_card]	Fonctionne avec la table Tâche pour enregistrer le temps passé sur les projets, les incidents, les problèmes et les demandes de changement. Les délégataires de tâches	Inactif	faux	com.snc.time_card_portal

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	peuvent enregistrer le temps travaillé dans le champ **Temps travaillé** d'un enregistrement de tâche ou saisir des heures directement sur une carte de pointage.			
Time Recording for Customer Service [com.snc.csm_time_recording]	Permet aux âges du service clientèle d'enregistrer le temps sur les tickets, les tâches de ticket et d'autres activités. L'enregistrement de l'heure génère automatiquement des cartes de pointage et des feuilles de temps pour approbation par les gestionnaires du service client.	Inactif	faux	• com.snc.wm_time_recording • com.sn_customerservice
Enregistrement de l'heure pour le service sur site [com.snc.time_recording_fsm]	Étend les fonctionnalités des applications Gestion des cartes de pointage et Gestion des coûts à Gestion des services sur site. Les agents de service sur site enregistrent le temps de travail sur les tâches et autres activités. Ces entrées de temps travaillé créent automatiquement des cartes de pointage et des feuilles de temps hebdomadaires. Les gestionnaires peuvent examiner et approuver des feuilles de temps, ainsi qu'afficher et créer des cartes d'évaluation de main-d'œuvre.	Inactif	VRAI	• com.snc.work_management • com.snc.wm_time_recording
Visualisation de la chronologie [com.snc.timeline_visualization]	Active la représentation graphique des activités au fil du temps pour fournir une vue de haut niveau des activités stratégiques et opérationnelles de votre organisation, telles que les incidents,	Inactif	VRAI	com.snc.project_management_v3

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	les problèmes, les changements et les projets. Une visualisation du système de base fournie par ce module d'extension est la feuille de route DSI. Cette feuille de route affiche les projets regroupés par portefeuille. Les dirigeants d'organisation peuvent utiliser la feuille de route DSI pour surveiller et évaluer l'état des projets en cours et à venir.			
Prise en charge des petites URL [com.glide.tiny_url]	Active la prise en charge de la génération d'URL raccourcies pour éliminer les problèmes avec les URL très longues dans Internet Explorer. De nouvelles propriétés seront ajoutées à la page Propriétés système.	Actifs	faux	
Éditeur de champ HTML TinyMCE [com.glide.editor.tinymce]	Permet aux utilisateurs de modifier les champs HMTL avec l'éditeur TinyMCE au lieu de l'éditeur hérité (htmlArea).	Actifs	faux	
Périmètre de la conception de la transaction [com.glide.transaction_scope]	Gère la gestion du champ d'application de la conception des transactions.	Actif	faux	
Quotas de transactions [com.glide.quota]	Permet de définir des politiques de quotas pour différents types de transactions. Un quota de transaction annule toute transaction qui enfreint la politique et notifie l'utilisateur de l'annulation.	Actifs	faux	
Définitions de transformation	Active les fonctions de transformation qui permettent aux	Actif	faux	com.glide.transform

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.transform.definitions]	concepteurs de flux de transformer une pastille de données ou le type de données d'un champ sans écrire de script.			
Service de transformation [com.glide.transform]	Prend en charge l'utilisation des API de transformation associées à la fonctionnalité Tables distantes.			
Conservation des e-mails traduits [com.glide.email_retention.traduction] (Nouveau dans Tokyo)	Fournit une politique de conservation pour les traductions d'e-mail.	Inactif	faux	com.glide.notification.translation
Statistiques des transactions [com.glide.stats.transaction]	Statistiques des transactions.	Actifs	faux	com.glide.stats
Arborescence [com.snc.treemap]	Active la prise en charge de l'arborescence dans toutes les applications.	Inactif	faux	com.snc.pa
Trusted Security Circles Client [com.snc.intel_sharing.client]	Fournit la possibilité de configurer des canaux de communication qui connectent des ensembles de clients Trusted Security Circles qui ont une sorte de relation sous-jacente. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Inactif	VRAI	com.snc.threat
Trusted Security Circles Client (Advanced) [com.snc.intel_sharing.clnt.adv]	Fournit les capacités du niveau de base, ainsi que la possibilité de rejoindre n'importe quel cercle de confiance disponible et d'initier un nombre illimité de partages de menaces par jour. L'activation de	Inactif	faux	com.snc.intel_sharing.client

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
UI 15 [com.glide.ui.doctype]	Active UI15, une interface utilisateur pour les navigateurs modernes avec des couleurs raffinées et des améliorations de convivialité.	Actifs	faux	• com.glide.ui11 • com.glide.ui.recent_selections • com.glide.ui.themes.doctype • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.ng • com.glide.editor.tinymce • com.glide.ui.personalize_form • com.glide.ui.overview_help
Interface utilisateur commune [com.glide.ui.common]	Interface utilisateur commune Glide	Inactif	faux	
Composants de l'interface utilisateur [com.glideapp.ui_components]	Fournit tous les composants angulaires courants pour les applications.	Actifs	faux	• com.glide.ui.ng • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.heisenberg
UI16 [com.glide.ui.ui16]	Active Interface utilisateur principale, une interface utilisateur qui offre une apparence mise à jour et des améliorations de la facilité d'utilisation. Les fonctionnalités notables incluent des mises à jour de formulaire en temps réel, la présence de l'utilisateur, un navigateur d'applications repensé avec des onglets pour les favoris et l'historique, et des flux d'activité améliorés.	Actifs	faux	• com.glide.ui.doctype • com.glide.ui.concourse • com.glide.ui.form_presence • com.glide.ui.snippets

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Intégration Demande universelle pour Gestion des incidents [com.snc.incident.universal_request]	Ce module d'extension fournit l'intégration Demande universelle pour Gestion des incidents. Il s'agit d'un module d'extension pour les développeurs.	Faux	Vrai	com.snc.universal_request
Intégration de Demande universelle à Microsoft Teams [com.snc.universal_request.ms_teams]				
Demande universelle : Affectation de travail avancée [com.snc.universal_request.awa]	Permet d'utiliser Affectation de travail avancée et d'affecter automatiquement des éléments de travail à vos agents en fonction de leur disponibilité dans l'application Demande universelle.	Faux	Vrai	com.snc.universal_request
Demande universelle : modèle NLU pour Conversations d'agent virtuel [com.snc.universal_request.nlu]	Permet l'utilisation de la NLU pour les conversations d'Agent virtuel dans Demande universelle.	Faux	Vrai	
Universal Request: Reporting [com.snc.universal_request.reporting]	Permet d'utiliser des rapports dans Demande universelle.	Faux	Vrai	
Demande universelle : conversations d'Agent virtuel [com.snc.universal_request.va]	Permet de configurer et d'utiliser l'Agent virtuel dans Demande universelle.	Faux	Vrai	
Intelligence prédictive pour Demande universelle [com.snc.universal_request.ml]	Facilite l'utilisation des solutions d'apprentissage machine dans l'application Demande universelle, si vous disposez du rôle administrateur.	Faux	Vrai	• com.snc.universal_request • com.glide.platform_ml
Performance Analytics and Reporting pour Demande universelle	Contient le tableau de bord Analyse des performances et	Faux	Faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.universal_request.pa]	Reporting créé pour Demande universelle.			
Intégration de Demande universelle à Microsoft Teams [sn_uni_req_msteams]	Permet d'utiliser Microsoft Teams dans l'application Demande universelle.	Faux	Vrai	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.universal_request.va • sn_now_teams
Demande universelle [com.snc.universal_request]	Installez ce module d'extension pour utiliser l'application Demande universelle.	Faux	Vrai	
Mise en lot d'ensembles de mises à jour [com.glide.system_hierarchy_update_set]	Déployer des ensembles de mises à jour dans un groupe.	Actifs	faux	com.glide.system_update_set
Outil responsabilité de mise à niveau [com.glide.upgrade_blame]	Suit les enregistrements de table affectés touchés (insérer/mettre à jour/ supprimer) par les fichiers de chargement lors de la mise à niveau du système, de zboot ou de l'activation/ la mise à niveau du module d'extension. Ce module d'extension ajoute des modules d'application pour permettre ServiceNow aux employés d'accéder au journal des responsabilités de mise à niveau et d'activer/désactiver la fonctionnalité. Il ajoute également des règles de contrôle d'accès de sécurité pour empêcher l'utilisateur de modifier la table des journaux de responsabilité de mise à niveau.	Actifs	faux	
Mettre à niveau la mesure [com.glide.upgrade_metric]	Ce module d'extension utilise la table Mesure de mise à niveau pour suivre les changements qui prennent beaucoup de	Actifs	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	temps à se charger lors des mises à niveau.			
Critères d'utilisateur de l'API du périmètre [com.glideapp.user_criteria.scoped.api]	Critères d'utilisateur de l'API du périmètre pour prendre en charge les opérations CRUD sur les critères d'utilisateurs.	Inactif	faux	com.glideapp.user_criteria
Guide utilisateur [com.glide.user_guide]	Fournit la possibilité de créer une documentation d'aide à l'utilisateur final spécifique aux politiques et procédures de votre organisation. Une page d'aide par défaut est fournie dans le système de base qui affiche Interface utilisateur principale des documents d'aide pour la navigation système et d'autres opérations de base.	Actifs	faux	
Analyse de l'expérience utilisateur [com.glide.appsee]	Recherche les nouvelles applications Web et mobiles à enregistrer et fournit aux utilisateurs l'accès au tableau de bord.	Actif	faux	com.glide.serviceproxy
Demande d'inscription de l'utilisateur [com.snc.user_registration]	Permet aux utilisateurs non inscrits de demander l'accès à une ServiceNow instance.	Inactif	faux	
Vaccine Administration Management [com.sn_vaccine_sm] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux gouvernements et aux prestataires de soins de santé de fournir des vaccins, dans les délais et avec des ressources limitées.	Inactif	VRAI	• com.snc.appointment_booking • com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_générateur • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_hcls

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
				• sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs [com.snc.vlm.vmw]	Accès à l'Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs.	Inactif	faux	• Analyse des performances - Premium • Espace de travail de service, Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs : Core • Service Owner Workspace, cadre de travail UX • Module d'extension GraphQL • Gestion des interactions • Espace de travail d'agent : configuration principale • Espace de travail d'agent : ruban • Espace de travail d'agent : liste • Espace de travail d'agent : formulaire • com.snc.agent_workspace.recherch • com.snc.agent_workspace.actions_ • com.snc.agent_workspace.valeurs_ en évidence
Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs : Core	Configurez Vendor Manager Workspace.	Inactif	faux	

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.snc.vlm]				
Indicateurs de la réussite des fournisseurs [com.snc.vendor.insights] (mode maintenance uniquement). Dépréciation prévue après le 1er août 2024	Les indicateurs de la réussite des fournisseurs permettent d'utiliser le taux de probabilité et d'autres options ML pour l'espace de travail du gestionnaire de fournisseurs.	Inactif	false	com.snc.app.ml.aperçus
Gestion des versions [com.snc.version]	Fournit la possibilité de suivre, de comparer et de revenir à plusieurs versions d'enregistrements de table.	Actifs	faux	
Prise en charge de la version [com.glideapp.version]	Prend en charge le suivi des versions des fichiers stockés dans les ensembles de mises à jour, y compris la possibilité de comparer et de revenir aux versions précédentes.	Actifs	faux	
Pack d'expérience Agent virtuel pour Gestion des services de procurement [com.sn_shop_va] (À partir de la Utah version, le pack d'expérience Agent virtuel pour Gestion des services d'approvisionnement est renommé Agent virtuel pour les opérations d'approvisionnement et d'approvisionnement.) (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit des rubriques préconfigurées pour l'approvisionnement et l'approvisionnement dans une interface conversationnelle, afin que les employés émettent des demandes, trouvent des connaissances et effectuent des tâches.	Inactif	faux	• com.snc.sn_pr • com.glide.cs.chatbot
Intégration de l'Agent virtuel avec notifications exploitables	Active les ServiceNow notifications exploitables sur les canaux de	Actif	faux	com.glide.cs.notification

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.glide.cs.actionable_notification]	messagerie instantanée d'Agent virtuel.			
Intégration de l'Agent virtuel avec notifications [com.glide.cs.notification]	Activez les ServiceNow notifications sur les canaux de messagerie instantanée d'Agent virtuel.	Inactif	faux	• com.glide.cs • com.glide.notification.provider
Détection et traduction de langues d'Agent virtuel [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation]				
Rubriques de la plateforme Agent virtuel [com.glide.cs.sujets]	Rubriques de conversation principales qui prennent en charge les flux de conversation de la plateforme Agent virtuel.	Inactif	faux	com.glide.cs
Blocs de rubriques de la plateforme Agent virtuel [com.glide.cs.topic_blocks]	Blocs de rubriques requis pour prendre en charge les rubriques de conversation principales de la plateforme Agent virtuel	Inactif	faux	com.glide.cs
Virtual Agent Service Portal Widgets [com.glide.va.sp_widgets]	Virtual Agent Service Portal Widgets	Inactif	VRAI	• com.glide.service-portal • com.glide.cs • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Virtual Agent Spoke [com.glide.cs.va_spoke]	Actions et flux du concentrateur d'intégration d'Agent virtuel.	Actif	faux	
Client Web de l'Agent virtuel [com.glide.cs.sn-va-web-client-app]	Application incluse dans le périmètre pour le client Web de l'Agent virtuel.	Inactif	faux	
Intégration de VirusTotal [com.snc.threat.virustotal]	Active le scanner VirusTotal dans Threat Intelligence. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte.	Inactif	VRAI	com.snc.threat

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Contenu de visibilité [sn_pattern_design] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Fournit la version mise à jour des modèles qui faisaient partie des versions de la famille jusqu'à Tokyo.	Actif	faux	com.sn_itom_pattern
Tableau visuel des tâches Spoke Concepteur de flux [com.glide.ui.vtb.ah]	Le spoke Visual Task Board (VTB) pour Flow Designer fournit des actions qui permettent aux analystes de processus de composer des flux qui manipulent les tableaux de tâches, les cartes, les membres du tableau et les délégataires sur des tâches données sans avoir à écrire de code. Le module d'extension Tableau visuel des tâches (com.glide.ui.vtb.ah) doit être installé pour utiliser ces actions.	Actifs	faux	• com.glide.ui.vtb • com.glide.hub.designer_backend.mo
Tableaux de tâches visuels [com.glide.ui.vtb]	Permet aux utilisateurs d'organiser, de modifier et de suivre la progression de plusieurs tâches à partir d'une interface intuitive inspirée de Kanban.	Actifs	faux	• com.glide.ui.ng • com.glide.ui.font_icons • com.glide.task • com.glide.ui.checklist • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.rest.service • com.glide.ui.ng.filter • com.glide.ui.magellan_navigator_ap
Réponse aux vulnérabilités [com.snc.vulnerability] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux utilisateurs de sécurité de comparer les données de sécurité extraites de sources internes et externes et, si des CI ou des logiciels sont avérés vulnérables, des changements et des incidents de sécurité	Inactif	VRAI	• com.snc.sam.core • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.vul

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	peuvent être créés à l'aide de groupes de vulnérabilité. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.			
Structure commune de Réponse aux vulnérabilités [sn_vul_cmn] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Cadre de travail qui fournit les fonctionnalités nécessaires pour prendre en charge les applications de Vulnerability Response telles que Vulnerability Response, Application Vulnerability Response, Container Vulnerability Response et Configuration Compliance.	Actif	faux	Structure commune de prise en charge de la sécurité [sn_sec_cmn]
Dépendances de Vulnerability Response [com.snc.vul_dep]	Dépendances système requises par Vulnerability Response. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.		faux	
Vulnerability Response Mobile [com.snc.vul_mobile] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	En tant que propriétaire du rattrapage, vous pouvez accéder à l'application Réponse aux vulnérabilités (VR) sur votre instance Now Platform avec votre équipement mobile Android ou iOS.	Actif	faux	com.glide.sg.agent_native_client
Vulnerability Solution Management [com.snc.vulnerability.solution] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Gestion des solutions de vulnérabilité met automatiquement en corrélation les solutions avec les vulnérabilités, identifie les solutions privilégiées pour réduire les risques et suit la progression du déploiement.	Actif		

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
	L'application Gestion des solutions de vulnérabilité active la fonctionnalité Gestion des solutions de vulnérabilité dans Réponse aux vulnérabilités.			
Impressions de la visite [com.snc.walkup]	Permet à votre organisation informatique de configurer un canal de contact pour prendre en charge à la fois l'enregistrement en ligne et l'enregistrement sur site dans un centre de services de visite préétabli.	Inactif	VRAI	• com.snc.agent_workspace.itsm • com.glide.awa • com.glide.interaction • com.snc.asset_management • com.glide.service-portal • com.snc.appointment_booking • com.glide.db_audio
Visite pour CSM (mode maintenance uniquement) [com.snc.walkup_for_csm]	Walk-up Experience pour Customer Service permet à l'assistance en magasin d'aider aux enregistrements sur site, à la gestion des files d'attente et aux interactions avec les clients	Actif	faux	• com.snc.walkup • com.sn_customerservice
Consommateur de service Web [com.glide.web_service_consumer]	Fournit un module de message SOAP pour le développement, le prototypage et l'enregistrement de messages SOAP sortants qui peuvent être réutilisés dans les règles métier et les scripts.	Actifs	faux	• com.glide.vars • com.glideapp.ecc
Tables de jeux d'importation de services Web [com.snc.web_service_import_set_tables]	Complète les services Web directs et les services Web scriptés en fournissant une interface de service Web pour importer les tables de jeux.	Actifs	faux	• com.glide.web_service_import_sets • com.glide.web_service_application

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Jeux d'importation de services web [com.glide.web_service_import_sets]	Complète les services Web directs et les services Web scriptés en fournissant une interface de service Web aux jeux d'importation.	Actifs	faux	• com.glide.table_editor • com.glide.web_service_provider
Fournisseur de service Web : commun [com.glide.web_service_provider]	Fournit un service Web scripté et des ressources de messages SOAP.	Actifs	faux	• com.glide.vars • com.glide.system_property_categor • com.glide.system_import_set
Fournisseur de services Web : WSDL personnalisé [com.glide.static_wsdl]	Fournit la possibilité de créer un service Web scripté pour accepter n'importe quel format WSDL.	Inactif	faux	
Fournisseur de service Web : Scripté [com.glide.custom_web_service]	Permet aux utilisateurs de créer des services Web qui ne sont pas adressés par le système. Permet à un utilisateur de définir des paramètres d'entrée et de sortie et d'utiliser JavaScript pour tout ce qui se trouve entre les deux.	Actifs	faux	• com.glide.web_service_provider • com.glide.web_service_consumer
HTML WebKit vers PDF [com.snc.whtp]	Permet à l'instance d'utiliser le service Conversion HTML du WebKit en PDF.	Inactif	faux	com.snc.platform.security.oauth
WFO Mobile [com.snc.wfo.mobile]				
Widgets [com.snc.app.widgets]	Fournit une infrastructure de widgets ainsi qu'un module de carrousel d'interface utilisateur d'angle.	Inactif	faux	
Intégration ESG de Workday [sn_esg_workday] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux utilisateurs ESG d'extraire des données RH critiques de Workday vers des instances ESG.	Actif	VRAI	Gestion ESG

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Outils de création de workflow [com.glideapp.workflow.authoring]	Vous permet de définir et de modifier des workflows en organisant et en connectant des activités avec des transitions.	Actifs	VRAI	com.glideapp.workflow
Utilitaire de pause de workflow [com.glideapp.workflow.pause]	Vous permet de mettre en pause et de reprendre les workflows.	Inactif	faux	
Moteur d'exécution du workflow [com.glideapp.workflow]	Permet la création de workflows qui pilotent les processus automatisés. Cela peut impliquer la génération de tâches basées sur des conditions, l'exécution de scripts, la génération d'approbations ou d'autres actions. Répond au même besoin que le module d'extension Plans d'exécution, mais avec un meilleur contrôle et une interface plus simple.	Actifs	faux	• com.glide.diagrammer • com.glide.vars • com.glide.schedules • com.glide.relative_duration • com.glide.web_service_application • com.glide.service_api • com.snc.datastructure • com.glideapp.live_feed
Prise en charge de l'élément de workflow/ d'étapes [com.glide.stages]	Prise en charge des éléments de type Workflow et des affichages de scène.	Actif	faux	
Optimisation de la main d'œuvre (mode maintenance uniquement) [com.snc.wfo]	L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.	Actif	faux	
Structure commune d'Optimisation de la main d'œuvre [com.sn_wfo_common]				
Dépendances d'Optimisation de la main d'œuvre				

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
[com.sn_wfo_dependency]				
Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle (mode maintenance uniquement) [com.snc.wfo.csm]	L'application Optimisation des effectifs pour le service clientèle fournit des fonctionnalités de gestion des canaux, de performance de l'équipe, de planification, de détermination des compétences et de coaching aux gestionnaires, aux superviseurs et aux chefs d'équipe afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de leurs équipes du service clientèle et de renforcer leur satisfaction.	Actif	faux	• com.snc.manager_workspace • com.sn_customerservice • com.glide.interaction.awa • com.sn_channel_management • com.snc.wfo • com.sn_shift_planning • com.snc.skills_management • com.manager_workspace_compone • com.sn_coaching • com.snc.sre • com.sn_team_perf
Optimisation de la main d'œuvre pour Gestion des services sur site [sn_fsm_wfo] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Aide à gérer et à maintenir la productivité de vos effectifs à partir d'une seule application à l'aide d'Optimisation de la main d'œuvre pour le service sur site.	Actif	VRAI	• Gestion des performances de l'équipe FSM (com.snc.sn_fsm_team_mgmt) • Planification des équipes FSM (com.snc.sn_fsm_shift_schdl) • Moteur de recommandation de compétences (com.snc.sre) • Coaching (com.sn_coach_learning, com.sn_coaching)
Optimisation des effectifs pour RH [com.sn_hr_wfo]				
Optimisation des effectifs pour ITSM [com.snc.wfo_itsm] (Mode de maintenance uniquement)	Ensemble Optimisation de la main d'œuvre pour Gestion des services IT	Actif	faux	• com.snc.wfo • com.sn_shift_planning • com.snc.skills_management • com.snc.manager_workspace • com.manager_workspace_compone

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
				• com.sn_coaching • com.snc.sre • com.sn_team_perf • com.sn_channel_management • com.snc.incident.awa • com.snc.walkup • com.glide.interaction.awa
Cœur de l'espace de travail [com.workspace_core]	Application de l'espace de travail principal pour permettre aux agents CSM/ITSM de fournir un service de classe mondiale à la vitesse de la lumière.	Actif	faux	• com.glide.uxbuilder • com.snc.agent_workspace.config • com.snc.agent_workspace.recherch
Mappage intérieur du lieu de travail [sn_wsd_indoor_map] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux organisations de numériser les plans d'étage de leur lieu de travail. À l'aide de Map Studio, les administrateurs de carte peuvent créer et mettre à jour des cartes qui peuvent être utilisées dans Workplace Delivery Suite.	Actif	VRAI	• sn_wsd_suite • sn_wsd_space_map
Analyseur XML pour ServiceNow Centre d'intégration [com.glide.hub.action_step.xmlparser]	Active l'étape d'analyseur XML dans Concepteur de flux, ce qui vous permet d'identifier les données structurées à partir d'une charge utile XML sans avoir à écrire de script.	Inactif	faux	com.glide.hub.action_step.modèle
Spoke XTM Translation Management System pour Localization Framework [com.glide.localization_framework.xtm_spoke]	Intègre Localization Framework au système de gestion de la traduction XTM Pour activer ce module d'extension, installez le module d'extension du programme d'installation de Infrastructure de localisation.	Actif	faux	com.glide.localization_framework

Traduction automatique

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

Module d'extension [ID]	Description	État	Contient des données de démonstrati	Dépendances
Extension Zoom pour Omnichannel Callback [com.sn.zoom.callback] (Disponible dans le ServiceNow Boutique)	Permet aux clients de demander une session d'engagement visuelle à l'aide de Zoom.	Actif	faux	• com.snc.notify.zoom • com.sn.omnicanal.callback

Rechercher les composants installés avec une application

L'activation d'un module d'extension installe une application sur votre instance. Chaque application se compose de composants tels que des tables, des rôles d'utilisateur et des travaux planifiés. Pour afficher tous les composants installés avec une application, consultez la table Fichiers d'application.

Avant de commencer

- Le module d'extension de l'application doit être activé.
- Rôles requis : admin ou rôle d'administrateur d'application

> **Remarque :**
> Le rôle d'administrateur d'application est uniquement requis pour les applications qui utilisent la fonctionnalité Administration d'application . Par exemple, Réponse aux vulnérabilités.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la table Fichiers d'application, recherchez les composants installés avec le module d'extension pour l'application. Si l'application comprend plusieurs modules d'extension, recherchez chaque module d'extension individuellement.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez : `sys_metadata.list`
   La liste des enregistrements des fichiers d'application s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône Personnaliser la liste (icône), puis ajoutez la colonne **Package** à la liste.
3. Filtrez la liste avec ces conditions pour afficher uniquement les composants du module d'extension : **[Package] [est] [** *<nom du module d'extension >* **]**
4. Dans l'en-tête de la colonne **Classe** , cliquez sur l'icône de menu (icône), puis sélectionnez **Grouper par classe**.
5. Sélectionnez la classe d'informations que vous souhaitez afficher.

Propriétés système disponibles

Certaines propriétés sont disponibles dans un formulaire Propriétés système, mais d'autres propriétés moins utilisées ne sont disponibles qu'à partir de la table Propriétés système [sys_properties]. Parfois, la propriété n'existe pas dans une instance de base, mais peut être ajoutée si vous modifiez la valeur.

Traduction automatique

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

Remarque :
Le contenu Paramètres de la sécurisation renforcée pour la sécurité de l'instance contient des descriptions détaillées et des valeurs de conformité relatives aux propriétés système et aux modules d'extension liés à la sécurité dans le Now Platform. Pour en savoir plus sur chacune de ces propriétés, consultez Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance .

cdu.record.watcher.timeout

Période maximale d'attente pour que l'assistant de configuration du calendrier de Découverte dans le cloud arrête d'observer les observateurs d'enregistrements lors de la validation du compte, de la découverte de compte membre et de la découverte de la base de données logique.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 120 000 millisecondes
- Emplacement : propriétés système

com.cmdb.baseline.max_changements

Nombre maximal de changements et de relations pour un CI pouvant apparaître dans la différence de base de référence pour le CI.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés de base de référence**

com.glide.attachment.max_size

Définit la taille maximale de la pièce jointe en mégaoctets. Si une valeur vide dans ce champ autorise les pièces jointes jusqu'à 1 Ko.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 024
- Emplacement : **Propriétés système** > **Sécurité**

com.glide.cs.collab.event_queue.enabled

Basculez pour activer la file d'attente d'événements pour le calcul du nombre de badges et la publication.

Remarque :
Si vous définissez com.glide.cs.collab.event_queue.enabled sur **vrai**, vous devez activer manuellement l'enregistrement du calendrier du processus des événements de Barre latérale notification (« sys_trigger ») en modifiant sa valeur `trigger_type` .

com.glide.cs.collab.event_queue.threshold

Calcule le nombre non lu pour chaque membre d'une messagerie instantanée. Si la messagerie instantanée comporte trop de membres, ce thread de réponse sera lent, déchargez-le donc dans la file d'attente de l'événement. Valeur par défaut : 50.

com.glide.cs.collab.notify_all_members

Si Barre latérale est incapable de remettre les messages à un Microsoft Teams utilisateur, cette propriété détermine à qui une notification « message non envoyé » est envoyée. Si cette propriété a la valeur **vrai**, une notification est envoyée à tous les Barre latérale utilisateurs participant à la discussion. Si la **valeur est faux**, la notification est envoyée uniquement à l'expéditeur du message.

Traduction automatique

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

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.glide.cs.collab.teams_outage_timer

Durée d'affichage de la notification « Message non envoyé » (voir com.glide.cs.collab.notify_all_members).

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.glide.cs.conversation_history_cross_channel.enabled

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'affichage de l'historique de la conversation multicanal dans le panneau de messagerie instantanée lorsqu'un agent a une conversation avec un demandeur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.glide.cs.field.boolean.show.choice_picker

Active (**faux**) ou désactive (**vrai**) une option booléenne pour les demandeurs lorsqu'une seule valeur est associée à un nœud de choix dynamique. Lorsqu'il est défini sur **vrai**, le nœud de choix dynamique s'affiche aux demandeurs avec uniquement l'option de sélection de valeur unique et aucune option booléenne.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search

Active ou désactive le résultat de recherche IA dans la découverte avec rubrique MID à l'aide de ce marqueur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.glide.cs.instance_uri_override

Permet Agent virtuel d'utiliser cette valeur d'URL pour remplacer l'URL d'instance pour la génération de lien. La valeur saisie doit être une URL directe et complète, par exemple http://www.example.com pour fonctionner correctement.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.glide.cs.notification.create_llm_actions_after_topic_migration

Traduction automatique

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

Active (vrai) ou désactive (faux) si les actions pour Agent virtuel les notifications sont Déclencheurs proactifs créées après la publication de rubriques LLM pendant le workflow de NLU migration des rubriques vers LLM.

- Type : true | false
- Par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.glide.cs.proactive_trigger.create_llm_actions_after_topic_migration

Active (vrai) ou désactive (faux) si les actions des déclencheurs proactifs sont créées après la publication des rubriques LLM pendant le workflow de migration des rubriques NLU vers LLM.

- Type : true | false
- Par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.glide.csv.loader.ignore_non_parseable_lines

Active (vrai) ou désactive (faux) l'ignorance d'une ou plusieurs lignes (lignes) dans un jeu d'importation qui contient des données incorrectes, telles qu'une ligne à laquelle il manque une colonne de données.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.glide.csv.loader.max_erreurs_autorisées

Définit le nombre maximal de lignes (lignes) qu'une importation peut ignorer avant d'échouer. Si l'importation réussit, l'importation répertorie le nombre de lignes ignorées en raison d'erreurs.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.glide.email.max_lecture

Spécifie le nombre maximum d'e-mails qu'un lecteur POP3 doit traiter simultanément.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 20
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.glide.event_handler. CollabNotificationEventHandler

Spécifie le gestionnaire d'événements pour la file d'attente sidebar_notification.

com.glide.event_manager.sidebar_notification.claim_limit

Spécifie le nombre d'événements de sidebar_notification que la tâche sur chaque nœud interroge à chaque fois.

com.glide.interaction.autocreate_relationships

Traduction automatique

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

Spécifie si la journalisation automatique des enregistrements dans la table interaction_related_record est activée ou désactivée pendant les interactions actives.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.glide.loader.verify_target_field_size

Active le redimensionnement dynamique des champs de jeu d'importation. Avec le paramètre par défaut **sur faux**, jusqu'à 20 enregistrements des données sources sont échantillonnés pour déterminer la longueur du champ du jeu d'importation. Si le champ est vide dans tous les enregistrements échantillonnés, la longueur par défaut de 40 est utilisée. Toute donnée chargée qui dépasse la longueur de champ de la table de jeux d'importation est tronquée. Définissez cette propriété sur **vrai** pour permettre à n'importe quel champ de jeu d'importation d'augmenter la taille de la colonne de 100 pour correspondre à la longueur des données. Par exemple, si les données sources entrantes ont une longueur de 60, le système définit la longueur de la colonne à 160.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.glide.scripting.module.use_module_sandbox

Sépare l'environnement d'exécution du module JavaScript des scripts. Définir cette propriété sur faux peut améliorer les performances.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.glide.soap.include_non_db_fields

Contrôle si les champs autres que des bases de données, tels que le champ sys_tags, sont inclus dans les réponses WSDL et SOAP (**vrai**) ou non (**faux**).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.glide.ssl.read.timeout

Définit la valeur du délai d'expiration en secondes pour les connexions SSL pendant les opérations de lecture. En règle générale, ce paramètre est utilisé dans le cadre de LDAPS. Si vous entrez des valeurs de délai d'expiration pour cette propriété système et le champ **Délai de lecture** LDAP, la valeur de délai d'expiration la plus basse est prioritaire.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

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

com.glide.ui.virtual_host

Spécifie les icônes de légende du concepteur de visite guidée. Lorsque cette option est définie, des icônes de légende apparaissent dans le designer à la place des lettres.

- Type : chaîne
- Valeur : pa,html,script,include scripts,glide,custprefix,_sn
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.glideapp.canvas

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le canevas réactif pour les tableaux de bord. Lorsque cette option est activée, tous les nouveaux tableaux de bord utilisent un canevas réactif.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.apps.publish.include_inactive_choices

Spécifie si les sélections de table de choix marquées comme inactives (`sys_choice attribut inactif = vrai`) doivent être incluses lors de la publication d'une application (**vrai**) ou non (**faux**).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.apps.publish.maxrows

Définit le nombre maximal d'enregistrements de données à inclure lors de la publication d'une application.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries

Définit le nombre maximal d'éléments à afficher pour un filtre de champ de matrice de décision.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.assessment.signature_authentication

Authentification requise pour la signature d'un utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.dd.publish_to_app_repo_enabled

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'affichage de l'autorisation **Publier dans le référentiel d'applications** dans Gérer les développeurs.

Traduction automatique

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

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.dd.publish_to_app_store_enabled

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'affichage de l'autorisation **Publier dans l'App Store** dans Gérer les développeurs.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.dd.publish_to_update_set_enabled

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'affichage de l'autorisation **Publier dans un ensemble de mises à jour** dans Gérer les développeurs.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.dd.upgrade_app_enabled

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'affichage de l'autorisation Mettre **à jour l'application** dans Gérer les développeurs.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.hr.core.impersonateCheck

Permet à un utilisateur d'avoir les mêmes autorisations/accès que la personne dont il emprunte l'identité. Si **vrai**, l'accès et les restrictions s'appliquent en cas d'emprunt d'identité d'un autre utilisateur. Si cette **propriété est définie sur faux**, l'utilisateur dispose des mêmes autorisations/accès que la personne dont il emprunte l'identité.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.iam.log_niveau

Niveau de connexion pour la règle métier MapUpstreamImpactedCI. Le débogage est l'option la plus détaillée avec une trace complète du mode de calcul de la liste des CI impactés. L'erreur est l'option de journalisation minimale, seules les erreurs graves étant enregistrées.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : info
- Valeurs possibles : débogage, informations, erreur
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz

Traduction automatique

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

Spécifie s'il faut afficher le fuseau horaire de l'utilisateur (**vrai**) ou non (**faux**).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.snc.pa.activate_kpi_signals

Créez cette propriété et définissez-la sur « faux » pour désactiver la fonctionnalité Signaux des KPI.

- Type : booléen vrai | faux
- Valeur par défaut : n'existe pas, mais est traitée comme « vrai »
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.snc.pa.correlation.enable_insights

Active la génération de cartes d'aperçu de contributeur clé.

- Type : vrai/faux (booléen)
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.snc.pa.dc.batch_score_insert

Si vrai, Analyse des performances *les travaux de collecte de données* insèrent les scores des indicateurs dans la base de données par lots. Si la valeur est définie sur false, les scores des indicateurs sont insérés un par un. Même si la valeur est « vrai », l'insertion du score par lots n'est effectuée qu'en tant que secours lorsque la collecte de données imbriquées (com.snc.pa.dc.nested_collection) a été désactivée.

- Type : booléen vrai | faux
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.dc.flush_snapshot_count

Nombre maximum Analyse des performances *d'instantanés* à stocker dans la mémoire pendant la collecte de données. Lorsque ce nombre est atteint, les instantanés sont déchargés dans la base de données, libérant ainsi de la mémoire.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.dc.nested_collection

Active une approche hiérarchique de la collecte des scores, où l'indicateur > la répartition de niveau 1 > la répartition de niveau 2. Cette approche est plus économe en ressources qu'une approche hiérarchique plate, qui crée des objets redondants.

Traduction automatique

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

- Type : booléen vrai | faux
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit

Nombre maximum *d'éléments de répartition* récupérés par collecte de données pour chaque *source de répartition*. Cette propriété est gérée différemment selon que la collection imbriquée est activée ou non. Si la collection imbriquée est activée, seuls les éléments dont le score n'est pas nul sont pris en compte dans cette limite. Si la collecte imbriquée est désactivée, par exemple sous Collecte de données optimisée, tous les éléments de la source de répartition comptent par rapport à la limite. Lorsqu'une source de répartition dépasse cette limite, les scores de répartition ne sont pas collectés à partir de cette source.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.dc.max_error_count

Nombre maximum d'erreurs pouvant se produire avant l'interruption de la collecte de données.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 500
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.dc.max_enregistrements

Nombre maximum d'enregistrements pouvant être stockés au cours d'une collecte de données.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.dc.max_nombre_de_lignes_indicator_source

Nombre maximal de lignes pouvant être extraites d'une *source d'indicateur*. Cette propriété s'applique uniquement aux tâches qui n'utilisent pas la collecte optimisée de données .

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 50000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

source_indicateur_nombre_com.snc.pa.dc.hsql.max_lignes

Nombre maximal de lignes pouvant être extraites d'une source d'indicateur. Cette propriété s'applique uniquement aux tâches qui utilisent la collecte de données optimisée .

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 million
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.dc.script_timeout

Traduction automatique

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

Durée maximale autorisée, en secondes, d'exécution d'un script pendant un cycle de collecte de données.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.dc.use_hashcode_for_distinct

Définit si les agrégations de nombre distinct sont stockées en tant que valeurs distinctes en mémoire ou en tant que HashCode. Lorsque la valeur de cette propriété est Vrai, un HashCode est utilisé, ce qui consomme moins de mémoire que le stockage de valeurs individuelles.

- Type : booléen vrai | faux
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.snc.pa.insight.max_jours_passés_

Par défaut, récupérez les aperçus créés dans le nombre de jours passés spécifié par cette propriété.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 14
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

com.snc.pa.insights.query_limit

Limitez le nombre de lignes lors de l'interrogation de la table par_computed_insight dans la réponse GET à l'API d'aperçus.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.target_batch_operation_limit

S'applique uniquement aux détails des KPI : nombre maximal de cibles qui peuvent être insérées ou mises à jour en une action en bloc sur la page Configuration des cibles.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.dc.script.use.sandbox

Contrôle si Analyse des performances les scripts de collecte de données utilisent le bac à sable. Seuls les utilisateurs disposant du rôle security_admin peuvent modifier cette propriété.

Traduction automatique

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

Important :
Soyez prudent lorsque vous éteignez cette propriété. Si la valeur est définie sur faux, les utilisateurs non autorisés peuvent être en mesure d'exécuter des actions malveillantes sur votre instance.

- Type : booléen vrai | faux
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.formula_indicator_valid_breakdown

Contrôle si les utilisateurs peuvent appliquer une répartition à un *indicateur de formule* lorsque tous les *indicateurs de contribution* de la formule n'utilisent pas cette répartition. Si la valeur est vrai, tous les indicateurs de contribution doivent utiliser la formule. Si la propriété est définie sur false, une répartition peut être appliquée lorsqu'au moins un des indicateurs de contribution l'utilise.

- Type : booléen vrai | faux
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.pa.xmr.processes.limit

Le nombre maximal de Signaux des KPI configurations (pa_xmr_processes) qui peuvent être évaluées par la tâche d'aperçu Signaux des KPI . Une fois que ce nombre de processus a été évalué, les processus restants sont ignorés.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Maximum : 10 000

com.snc.pdf.url_listed_blanche

Stocke une liste des URL autorisées à être restituées dans un fichier PDF généré par le PDFGenerationAPI - Scoped, Global fichier . Cette liste n'est vérifiée que si la propriété glide.pdf.url.whitelisting.enabled est définie sur vrai.

- Type : chaîne
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.project.default_schedule

Stocke le sys_id du calendrier par défaut associé aux projets.

- Type : chaîne
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.project.loglevel

Soumettre automatiquement à nouveau les demandes Ajax expirées.

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : 0 (débogage désactivé)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.project.wbs_gantt

Traduction automatique

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

Soumettre automatiquement à nouveau les demandes Ajax expirées.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : **Projet** > **Administration** > **Propriétés**

com.snc.task.associate_ci

Liste de tous les types de tâches où l'utilisateur veut associer des CI à l'aide d'un système de liste.

- Type : chaîne
- Par défaut : incident,problem,change_request
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.task.refresh_impacted_services

Liste de tous les types de tâches pour lesquels l'action d'interface utilisateur **Actualiser les services concernés** est activée.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : incident,change_request
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.time_card.default_rate

(module d'extension Gestion des coûts) Définit un taux horaire par défaut à utiliser si aucune carte d'évaluation de main-d'œuvre ne s'applique à l'utilisateur.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 50
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

com.snc.time_worked.update_task_timer

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la mise à jour de la valeur du minuteur de tâche en fonction des changements apportés aux enregistrements de temps de travail de la tâche. Utilise la règle métier Mettre à jour le temps de la tâche.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

csm_auto_account_domain_generation

Lorsqu'un nouveau compte est créé dans l'application Service clientèle, le domaine est créé et placé sous le domaine TOP. Si le champ parent du formulaire de compte est renseigné et qu'un nouvel enregistrement est inséré, ce compte est créé en tant que sous-domaine du parent.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.assessment.caption.background.color

Définit la couleur d'arrière-plan de la légende dans les questionnaires d'évaluation et d'enquête.

Traduction automatique

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

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #eee
- Emplacement :
  - **Évaluations** > **Administrateur** > **Propriétés des évaluations**
  - **Gestion des enquêtes** > **Administration** > **Propriétés**

css.assessment.caption.font.color

Définit la couleur de la police du texte de légende sur les questionnaires d'évaluation et d'enquête.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #ffffff
- Emplacement :
  - **Évaluations** > **Administrateur** > **Propriétés des évaluations**
  - **Gestion des enquêtes** > **Administration** > **Propriétés**

css.assessment.question.header.background.color

Définit la couleur d'arrière-plan des en-têtes de questions dans les questionnaires d'évaluation et d'enquête.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #767676
- Emplacement :
  - **Évaluations** > **Administrateur** > **Propriétés des évaluations**
  - **Gestion des enquêtes** > **Administration** > **Propriétés**

css.$nav-highlight-main

Définit la couleur de l'arrière-plan de surbrillance de navigation des éléments développés.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #3D4853
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.$nav-hr-color

Définit la couleur du séparateur de navigation.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #303A46
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.en-tête $navpage-bg

Définit la couleur d'arrière-plan de l'en-tête.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #303A46
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

css.$navpage-en-tête couleur

Définit la couleur du texte de la bannière.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #FFFFFF
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.$navpage-nav-bg-sub

Définit la couleur de l'arrière-plan pour le navigateur et les barres latérales.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #455464
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.$navpage-nav-border

Définit la couleur de la bordure pour Interface utilisateur principale.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #DDD
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.$navpage-nav-color-sub

Définit la couleur du texte de module dans Interface utilisateur principale.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #BEC1C6
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.$navpage-nav-selected-bg

Définit la couleur de l'arrière-plan de l'onglet sélectionné du navigateur.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #4B545F
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.$navpage-nav-selected-color

Définit la couleur de l'icône de l'onglet de navigation actuellement sélectionnée pour Interface utilisateur principale.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #FFFFFF
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

css.tablet.gradient.start

Couleur de début du dégradé pour l'en-tête de l'interface utilisateur de la tablette.

Traduction automatique

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

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #666
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

css.tablet.gradient.end

Couleur de fin du dégradé pour l'en-tête de l'interface utilisateur de tablette.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #111
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

css.tablet.en-têtepied.texte.couleur

Couleur du texte et des icônes dans l'en-tête et le pied de page de l'interface utilisateur de la tablette.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : #ffffff
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

glide.allow.new.cert_follow_on_task

Autoriser l'audit de l'état souhaité pour créer une nouvelle tâche de suivi pour le même échec à chaque exécution d'audit.

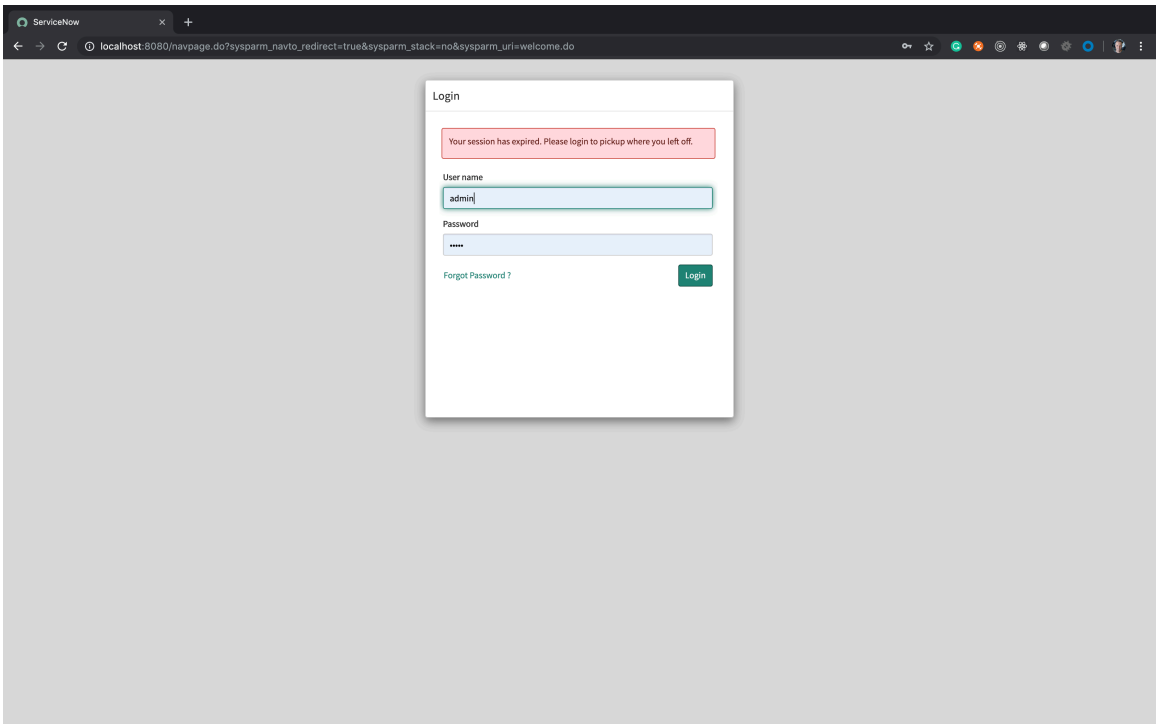
- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.amb.session.logout.overlay.style

Spécifie une feuille de style en cascade (CSS) qui définit une superposition. La superposition masque toutes les données à l'écran lors du délai d'expiration et l'écran de connexion apparaît au-dessus de la superposition.

Traduction automatique

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



Limité aux fonctions principales Now Platform , pas aux applications.

- Type : chaîne

  Exemple : `couleur d'arrière-plan : #000 ; opacité : 0,5`

- Valeur par défaut : vide (aucune superposition)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.analytics.cache.enabled

Si la valeur est vrai, l'aptitude de mise en cache est activée pour les visualisations de données et Platform Analytics les tableaux de bord. La mise en cache doit toujours être activée pour le tableau de bord individuel et les visualisations de données dans Générateur d'IU l'éditeur de tableau de bord en ligne, respectivement.

- Type : vrai | false (booléen)
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.analytics.cache.enable_dashboard_default

Si la valeur est vrai, la mise en cache est activée par défaut sur les tableaux de bord nouvellement créés dans l'éditeur en ligne.

- Type : vrai | false (booléen)
- Valeur par défaut : false
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.analytics.cache.expiration.age.in.seconds

Valeur en secondes du champ expiration_time dans les enregistrements de cache d'analyse. S'applique uniquement lorsque glide.analytics.cache.enabled est vrai.

Traduction automatique

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

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 86 400 (24 heures)
- Valeur minimale : 3600 (1 heure)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.analytics.cache.dashboard_default_value

Délai d'expiration par défaut, en heures, pour les caches sur les tableaux de bord créés dans l'éditeur en ligne.

- Type : choix
- Choix : 1, 2, 4, 8, 12, 24 heures
- Valeur par défaut : 24
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.analytics.cache.prefetch.max_refresh_counter

Nombre de fois qu'une entrée de cache peut être extraite à nouveau après avoir expiré.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.analytics.cache.prefetch.min_age_in_seconds

Âge minimum de l'entrée de cache qui autorise la pré-extraction du cache, en secondes. La diminution de cette valeur peut avoir un impact sur les performances de l'instance.

- Type : nombre entier (secondes)
- Valeur par défaut : 28800 (8 heures)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.angular.legacy

Si vrai, active le comportement AngularJS hérité. Si la valeur est définie sur faux, intègre AngularJS sanitizeUri et $http correctifs de sécurité. Si vous définissez cette propriété sur faux, les demandes JSONP existantes avec des points de terminaison interdomaines échoueront. Vous pouvez résoudre ce problème dans vos scripts en effectuant l'une des opérations suivantes :

1. Ajoutez les domaines de toutes les demandes récemment échouées à la `angular.jsonp.inclusion_list.urls` propriété système.
2. Désactivez ce comportement en passant `angular.jsonp.inclusion_list.enabled` à faux.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.apps.hub.current

URL de l'instance parente de développement de l'équipe.

Traduction automatique

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

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.attachments.allow_html_in_ics

Il régit la gestion des fichiers .ics avec du contenu HTML intégré. Lorsque la valeur est définie sur true, le système autorise la pièce jointe de .ics fichiers contenant du contenu **HTML**. Cette amélioration offre une plus grande flexibilité dans la gestion des pièces jointes aux événements de calendrier, garantissant que les fichiers avec du contenu HTML peuvent être inclus si nécessaire, tout en préservant l'intégrité du type MIME.

- Type : text/html
- Valeur par défaut : null
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.attachment.extensions

Liste séparée par des virgules des extensions de fichier qui peuvent être jointes. Aucune valeur signifie qu'il n'y a aucune restriction.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Propriétés système** > **Sécurité**

glide.attachment.role

Liste de rôles séparés par des virgules qui peuvent créer des pièces jointes.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : public
- Emplacement : **Propriétés système** > **Sécurité**

glide.authenticate.multisso.login_locate.champ_utilisateur

Identifie un identificateur de connexion commun.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : user_name
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.authenticate.sso.saml2.require_signed_authnrequest

Active le service d'authentification unique du fournisseur d'identité pour recevoir une demande AuthnRequest signée.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.banner.image.url

URL utilisée lors d'un clic sur l'image de la bannière.

Traduction automatique

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

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : home.do
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.banner.image.url_target

Cadre cible utilisé lorsque l'utilisateur clique sur l'image de la bannière. Utilisez `gsft_main` pour le cadre principal, `_top` pour remplacer la fenêtre actuelle du navigateur`_blank` pour une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : gsft_main
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.bsm.color.affect_neighbors

Couleur d'un nœud voisin affecté. Lorsqu'un nœud a un problème de service, tous les nœuds qui dépendent de ce nœud sont considérés comme des nœuds affectés. Sur la carte, les nœuds affectés sont les parents ou les grands-parents du nœud avec le problème de service.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : beige
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.map.style.font_family

Nom de famille de polices utilisé dans le texte de la carte. Si vous désignez une police qui n'est pas sur le système de l'utilisateur, le navigateur lui substitue une autre police et le texte peut ne pas s'afficher comme prévu.

- Type : nom de la police
- Valeur par défaut : Arial
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.map.style.font_size

Taille de la police du texte qui apparaît avec un nœud CI. La taille par défaut est agrandie pour les nœuds avec plus de connexions et réduite pour les nœuds en aval.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 14
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.map.style.selection_background_color

Couleur d'arrière-plan d'un nœud CI sélectionné. Cette couleur est également utilisée avec l'option Mettre en surbrillance la hiérarchie d'un nœud.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : RoyalBlue
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.map.style.selection_text_color

Couleur du texte qui s'affiche sous un nœud CI sélectionné.

Traduction automatique

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

- Type : couleur
- Valeur par défaut : blanc
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.map.style.text_color

Couleur du texte qui apparaît sous un nœud CI non sélectionné.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : Noir
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.max_niveaux

Profondeur de niveau maximale à partir du CI racine qui peut être initialement affiché dans les cartes des services d'entreprises. La profondeur de niveau est la distance du graphique entre le CI racine et un nœud. Cette valeur doit être un nombre entier.

- Type : nombre entier (1-10)
- Valeur par défaut : 5
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.new_node_color

Couleur des nœuds devenus visibles à partir de la dernière opération d'expansion.

- Type : couleur
- Valeur par défaut : PaleGreen
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.max_nœuds

Nombre maximum de nœuds en aval à extraire de la base de données pour un CI. Si d'autres nœuds existent dans la base de données, ils ne sont pas affichés sur la carte.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.refresh_interval

Secondes entre chaque rechargement automatique d'incidents et de tâches.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30
- Plage de valeurs possibles : 1 à 3 600
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.task_threshold

Changez la couleur de glyphe du CI d'orange à rouge lorsque le nombre de tâches atteint ce seuil.

Traduction automatique

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

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.bsm.too_many_children

Nombre maximal de nœuds enfants à afficher. Les nœuds sont réduits pour que la carte respecte cette limite.

- Type : nombre entier, valeurs valides supérieures ou égales à 1
- Valeur par défaut : 10
- Emplacement : **Carte BSM** > **Propriétés des cartes**

glide.businessrule.async_condition_check

Spécifie si l'instance vérifie l'instruction de condition des règles métier asynchrones (le champ **Quand** est défini sur asynchrone) avant d'exécuter la règle métier. Si **vrai**, l'instance évalue les conditions de règle métier asynchrone une deuxième fois avant d'exécuter la règle. Si la **valeur est faux** ou manquante, l'instance n'évalue pas les conditions une deuxième fois.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.businessrule.callstack

Spécifie si les exécutions de règles métier sont journalisées dans le journal quotidien au début et à la fin (**vrai**) ou non (**faux**). La journalisation est utile pour résoudre un problème où vous devez savoir quelles règles métier sont en cours d'exécution et dans quel ordre.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.cache.size.service_cache

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 20
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.canvas.grid.widget_render_concurrent_max

Définit le nombre maximal de widgets qui peuvent s'afficher simultanément sur un tableau de bord. Avec des valeurs plus petites, les widgets individuels se chargent plus rapidement. Avec des valeurs plus grandes, moins de requêtes Ajax au serveur sont nécessaires. Définissez la valeur de cette propriété sur la moitié du nombre de widgets visibles lorsque votre tableau de bord le plus utilisé se charge. Par exemple, si six widgets sont visibles sur le tableau de bord, définissez la valeur sur 3.

Remarque :
Cette propriété système s'applique uniquement aux tableaux de bord réactifs.

Traduction automatique

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

Deux est la valeur minimale, et 1 est interprété comme 2. Pour les valeurs inférieures ou égales à zéro, tous les widgets se chargent simultanément.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec

Limite de temps (en secondes) pour l'exécution d'un lot afin d'obtenir un lot de résultats de requête (100 résultats).

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés du générateur de requêtes**

glide.cmdb.query.max_results_limit

Limite le nombre de résultats pour une requête planifiée et dans la section des résultats du générateur de requêtes lorsque vous cliquez sur **Charger tous les résultats**.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 000
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés du générateur de requêtes**

glide.cmdb.query.non_cmdb.tables_liste_noire

Liste d'exclusion des tables non CMDB qui apparaissent dans le générateur de requêtes CMDB lors de la création d'une requête CMDB.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : vide
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés du générateur de requêtes**

glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec

Limite de temps (en secondes) nécessaire pour exécuter une requête entière afin d'obtenir tous les résultats.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 800
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés du générateur de requêtes**

glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count

Nombre maximal de CI que Gestion du cycle de vie des CI peut traiter dans une opération de mise à jour en bloc.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days

Nombre maximal de jours avec lesquels l'expiration du bail peut être définie pour les actions de CI.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 15
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.cms.dashboards.sharing_with_secure_search

Lorsqu'elle est activée, la liste des utilisateurs, des groupes d'utilisateurs et des rôles visibles dans le panneau de partage est restreinte. La restriction est basée sur la configuration des ACL sys_user, sys_user_group et sys_user_role. Pour plus d'informations, consultez Règles de liste de contrôle d'accès .

L'activation de cette propriété entraîne une pénalité de performance. La dégradation des performances peut être basée sur le nombre et la complexité des règles métier et des ACL sur votre instance.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés du tableau de bord**

glide.cms.share_dashboards.rôle

Lorsque cette propriété est vide, tous les utilisateurs peuvent partager leurs propres tableaux de bord.

Remarque :
Cette propriété ne s'applique pas aux utilisateurs disposant des rôles administrateur et dashboard_admin. Les utilisateurs dotés de ces rôles peuvent toujours partager n'importe quel tableau de bord.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : vide
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés du tableau de bord**

glide.chart.decimal.precision

Contrôle la précision d'arrondi des valeurs numériques hors devise affichées sur les rapports. Une valeur **Précision décimale** spécifiée dans les options de style d'un rapport remplace cette propriété. Les valeurs monétaires ont toujours une précision de 2.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 2
- Valeur maximale : 4
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.chat.invite_fields

(Module d'extension de messagerie instantanée) Liste de champs séparés par des virgules (glide_list ou références à sys_user ou sys_group) utilisés pour générer les invitations lors de la création d'une salle de messagerie instantanée à partir d'une tâche. Les utilisateurs peuvent

Traduction automatique

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

cocher une case pour chacun des champs spécifiés afin d'inviter des utilisateurs de la salle de messagerie instantanée référencés par les champs.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Réseau social** > **Administration de messagerie instantanée** > **Propriétés**

glide.chat_room.create_roles

(Module d'extension de messagerie instantanée) Liste de rôles, séparés par des virgules, autorisés pour créer des salles de messagerie instantanée.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Réseau social** > **Administration de messagerie instantanée** > **Propriétés**

glide.chat.show_emoticons

(Module d'extension de messagerie instantanée) Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le rendu des émoticônes de texte en tant qu'images.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Réseau social** > **Administration de messagerie instantanée** > **Propriétés**

glide.class.downgrade.enabled

Marqueur autorisant le passage à une version antérieure de classe lors de l'identification et du rapprochement.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.class.switch.enabled

Marqueur autorisant le basculement de classe pendant l'identification et le rapprochement.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.class.upgrade.enabled

Marqueur autorisant la mise à jour de la classe au cours de l'identification et du rapprochement.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime

Traduction automatique

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

Temps maximal, en minutes, pendant lequel un processeur de mesures individuelles s'exécute dans chaque cycle planifié.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 120
- Emplacement : accédez à **Tout** > **Configuration** > **Préférence d'intégrité**, puis cliquez sur **Propriétés système** dans le navigateur de droite.

glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only

Lorsque la valeur est définie sur **vrai**, les résultats d'intégrité provenant de sources autres que l'audit d'intégrité CMDB (telles que la découverte dans le cloud) sont désactivés. Seuls les résultats générés par l'audit d'intégrité CMDB apparaissent dans le tableau de bord CMDB.

Par exemple, par défaut, si un CI est déterminé comme périmé par Découverte, il apparaît comme périmé dans le tableau de bord CMDB même si l'audit d'intégrité CMDB n'a pas déterminé que ce CI est périmé. Pour désactiver ces résultats d'intégrité des CI périmés, définissez la propriété sur **vrai**.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis

Exclure les CI dépendants pour la mesure d'intégrité CMDB obsolète.

Lorsque cette option est activée, la péremption des CI dépendants n'est pas vérifiée, quelles que soient les règles de péremption ou d'inclusion définies pour les types de CI respectifs.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.cmdb.logger.source.identification_engine

Activez et configurez le type de détails que le système consigne lors de l'utilisation d'IRE en dehors du périmètre de la simulation d'identification. Par exemple, lors de l'utilisation d'une API, d'une file d'attente ECC ou de travaux planifiés.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : info, avertissement, erreur, débogage ou debugVerbose
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Remarque :
Selon le paramètre, le système peut générer de grandes quantités de données susceptibles d'affecter les performances globales du système. Définissez la valeur avec prudence, en limitant le niveau de détail et le temps d'utilisation au minimum nécessaire pour les tests ou le débogage.

glide.cmdb.logger.use_syslog. CMDBHealth

Traduction automatique

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

Liste séparée par des virgules qui contrôle le niveau de journalisation des tâches d'intégrité CMDB. La journalisation crée des entrées dans les journaux système pour capturer les messages générés par le processus d'audit d'intégrité à chaque exécution. Cette journalisation facilite le débogage en cas d'échec.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : erreur
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.cmdb_model.nom_affichage.raccourcir

Si **vrai,** génère des noms d'affichage plus courts pour les modèles de produits si le nom du modèle de produit contient le nom du fabricant.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.cookies.http_only

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la génération de cookies HTTP uniquement. Définissez cette propriété sur **faux** pour utiliser l'approbation avec signature électronique.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.cost_mgmt.calc_actual_cost

(module d'extension Gestion des coûts) Lorsqu'une ligne de dépense est créée pour une tâche avec un **type** de **tâche planifiée**, cela additionne toutes les lignes de dépense de la tâche et ajoute le total au champ **Coût du travail** sur l'enregistrement de tâche.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.cost_mgmt.debug

(module d'extension Gestion des coûts) Active le débogage du traitement de gestion des coûts. Tous les événements de journalisation sont enregistrés dans la table Journal Financial Management [fm_log].

Remarque :
Cette fonctionnalité peut générer un grand nombre d'enregistrements de journal. Activez la fonctionnalité uniquement pendant le test initial ou lors du dépannage.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.cost_mgmt.process_task_cis

(module d'extension Gestion des coûts) Crée des éléments de configuration affectés de lignes de dépense lors de la création d'une ligne de dépense de tâche.

Traduction automatique

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

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.cost_mgmt.service_allocation.method

(module d'extension Gestion des coûts) Définit si les coûts d'allocation du service d'entreprise au centre de coûts doivent être calculés en fonction du nombre total d'unités ou des unités allouées.

Par exemple, si le service prend en charge 100 unités mais n'en a que 50 allouées, et que le centre de coûts ABC se voit allouer 25 unités. L'utilisation de la méthode **Toutes les unités** entraîne un coût d'allocation de 25/100, soit 25 % du coût total du service. Dans ce cas, nous suivons séparément les coûts non alloués. L'utilisation de la méthode **des unités d'allocation** entraîne un coût d'allocation de 25/50, soit 50 % du coût total du service. Dans ce cas, tous les coûts sont alloués (récupérés).

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : all_units
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.csv.export.line_break

Permet à l'utilisateur de contrôler la façon dont les données CSV exportées s'affichent dans le Bloc-notes. Les valeurs valides sont LF pour un saut de ligne entre les enregistrements et CRLF pour un retour chariot suivi d'un saut de ligne.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : LF
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.csv.use_row_currency

Si la valeur est définie sur faux, exporte les valeurs des champs de devise et de prix dans la devise de l'utilisateur. Si vrai, exporte les valeurs des champs de devise et de prix dans la devise de la ligne.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.custom.ip.authenticate.allow

Liste séparée par des virgules ou plage d'adresses IP séparées par des tirets autorisées à afficher les pages stats.do, threads.do et replication.do.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].
- Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance : Restreindre l'accès à la surveillance des performances

Traduction automatique

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

glide.db.aggregates.trend.use_iso_week

Si la valeur est définie sur vrai, signale la tendance hebdomadaire par données en fonction des semaines ISO. Si cette propriété est fausse, les rapports de tendances des données par semaine en fonction du premier jour de la semaine défini par glide.ui.date_format.first_day_of_week.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.db.auditer.ignorer.supprimer

Spécifie les tables dans lesquelles le fichier sys_audit_delete n'est pas mis à jour lorsque des enregistrements sont supprimés.

- Type : chaîne — liste de tables séparées par des virgules
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.db.forced.chunk.threshold

Définit le seuil au-dessus duquel forcer la suppression et la mise à jour d'enregistrements de blocs. Le découpage permet d'éviter les suppressions de clés non primaires sur les tables volumineuses et de causer des problèmes de réplication. Utilisez cette propriété pour définir un seuil de bloc forcé lors de l'utilisation des méthodes GlideRecord – DeleteMultiple et GlideRecord – UpdateMultiple .

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100000000 (100 millions)
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.db.clone.allow_clone_target

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'utilisation d'une instance de non-production comme cible pour un clone système.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : **false** pour les instances de production, **true** pour les instances de non-production
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.db.impex.XMLLoader.max.taille.fichier.mb

Contrôle la taille maximale de fichier autorisée lors de l'importation d'un fichier XML, en mégaoctets. La tentative d'importation d'un fichier XML supérieur à cette limite entraîne une erreur.

> ⚠ **Avertissement :**
> Soyez prudent lors de la modification de cette propriété. Le chargement d'un fichier XML volumineux peut avoir un impact sur les performances et provoquer une panne de l'instance.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100
- Emplacement : **Propriétés système** > **Importer/exporter**

Traduction automatique

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

glide.db.large.threshold

Définit le nombre de lignes au-dessus duquel une table est considérée comme grande et utilise une méthode différente d'interrogation des résultats. Lorsque cette propriété est absente, l'instance utilise la méthode de requête par défaut.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.db.loguser

Afficher (**vrai**) ou supprimer l'affichage (**faux**) des erreurs de base de données (telles que la violation de clé unique détectée par la base de données (entrée en double « ABC » pour la clé « nom ») pour l'utilisateur.) à l'utilisateur connecté.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.db.max.taille.agrégation

Définit le nombre maximal de groupes qu'un rapport ou une liste groupé affiche. Des valeurs plus élevées peuvent affecter les performances du système.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.db.max_vue_enregistrements

Définit le nombre maximal d'enregistrements renvoyés lors de l'exécution d'une requête GlideRecord dans un script. N'utilisez pas de valeurs supérieures à la valeur par défaut, car elles peuvent entraîner une consommation excessive de mémoire sur le serveur d'applications et peuvent, dans des cas extrêmes, provoquer une panne du système. Cette propriété ne contrôle pas le nombre maximal d'enregistrements qui apparaissent dans une liste, un rapport ou un fichier exporté.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.db.table.update_inactive_choices_enabled

Spécifie si les sélections de table de choix marquées comme inactives (`sys_choice attribut inactif = vrai`) doivent être chargées dans les bases de données clientes lorsque les applications sont installées (**vrai**) ou non (**faux**).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

glide.debug.log_point

Spécifie si la fonctionnalité de points de connexion doit être activée ou non.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.debugger.log.ui

Spécifie si les journaux doivent être affichés sous des formulaires et des listes et dans l'onglet Journal de la session , ou uniquement dans l'onglet Journal de la session .

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : Page
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.discovery.application_mapping

Active ou désactive la fonctionnalité Mappage des dépendances d'applications (ADM).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.discovery.log_debug_info

Propriété facultative pour renseigner les informations de débogage dans le journal de découverte. Si cette propriété est définie sur **vrai**, le capteur de découverte extrait les informations de débogage du message d'entrée ECC et écrit ces informations dans la table Journal de découverte, de sorte qu'elles soient visibles lors de l'inspection du statut de découverte.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

glide.discovery.log_message_chars

Lorsqu'un message du journal est plus long que cette valeur, ServiceNow un aperçu du message est créé avec des points de suspension à la fin du message pour indiquer qu'il existe du contenu qui n'est pas affiché. La taille de l'aperçu empêche une ligne de liste d'occuper tout l'écran.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 200 (caractères)
- Emplacement : **Définition de découverte** > **Propriétés**

glide.discovery.multi_page_serial_mode

Cette propriété contrôle le traitement des enregistrements d'entrée de modèle de plusieurs pages. **false** définit les pages à traiter en parallèle et **true** définit les pages à traiter en série.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

glide.discovery.sam_batch_update_size

Traduction automatique

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

Permet le traitement par lots des mises à jour dans les cmdb_sam_sw_install de table lorsque seul le last_scanned de champ de la table a changé. Cela optimise l'exécution globale de la découverte, car cela réduit les multiples requêtes de mise à jour unique sur la base de données. La valeur par défaut est 100, ce qui signifie que 100 enregistrements à la fois dans la table sont regroupés par lots et mis à jour. La définition de cette propriété sur 1 permet de passer à des mises à jour séquentielles.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

glide.discovery.use_cmdb_identifiers

Contrôle si Discovery utilise le cadre de travail Identification et rapprochement CMDB (introduit avec la version Geneva) ou les identificateurs hérités des versions précédentes.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Définition de découverte** > **Propriétés**

glide.domain.notify_change

Affiche un message de notification indiquant à l'utilisateur que le sélecteur de domaine a automatiquement changé.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.domain.notify_record_change

Affiche un message de notification indiquant à l'utilisateur que le sélecteur de domaine a automatiquement changé, car l'enregistrement que l'utilisateur consulte a changé le domaine de l'utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.duplicate_ci_remediator.essai_exécution

Détermine si le correcteur de CI en double corrige réellement la duplication de CI en mettant à jour les enregistrements dans la CMDB, ou non.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés de rattrapage CI dupliqué**

glide.duplicate_ci_remediator.max.cis

Seuil du nombre de CI en double qui, en cas de dépassement, limite la prise en charge du rapprochement dans le réparateur de CI en double (1 000 par défaut).

Traduction automatique

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

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés de rattrapage CI dupliqué**

Remarque :
Ce seuil ne dépasse jamais 5 000, même si vous définissez la propriété sur une valeur supérieure à 5 000.

glide.duplicate_ci_remediator.max.longueur_champ

Les attributs dans lesquels max_length dépasse cette valeur de propriété (4 000 par défaut) sont exclus des onglets **Sélectionner un CI principal**, **Fusionner les valeurs d'attributs** et **Déterminer les actions de CI en double** de l'assistant Dupliquer le réparateur de CI.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 4000
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés de rattrapage CI dupliqué**

Remarque :
Cette propriété a un impact sur les performances des tâches de déduplication. Par conséquent, soyez prudent avant de définir cette valeur.

glide.eccprobe.longrunner.class

Identifie le nom d'un include de script qui gère les commandes de longue durée.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : LongRunner
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.retry_minutes

Autorise des rafales d'erreurs d'interrogation d'une durée maximale de quelques minutes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.initial_seconds

Période d'interrogation initiale pour les commandes à exécution longue en secondes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 20
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.backoff_percent

Pourcentage d'augmentation de la période d'interrogation par interrogation.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 15
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

glide.eccprobe.longrunner.interval.max_secondes

Période d'interrogation maximale. Au fur et à mesure que la période d'interrogation diminue, elle s'allonge jusqu'à ce qu'elle atteigne ce maximum.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.debug

Permet à LongRunner de consigner l'état des interrogations réussies en plus des messages habituels sur les échecs lorsqu'ils sont définis sur **vrai**.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.max_poll_count

Nombre maximal d'interrogations exécutées par période d'interrogation de 5 secondes. Ce nombre n'est généralement pas pertinent, mais peut être utilisé pour contenir l'interrogation dans des conditions de charge extrêmes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : illimitée
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ecmdb.all_relationship_role

Un exemple de valeur est : itil,asset,configuration.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.element.use_object_display_value

Cela garantit que la valeur d'affichage des champs GlideElementGlideObject comme glide_date_time est calculée correctement.

- Type : Vrai/Faux
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : propriétés système

glide.element.reference.use_actual_display_value

Il contrôle la valeur d'affichage des champs GlideElementGlideObject comme glide_date_time sur les formulaires et les listes, et vous devez vous abonner (définir la valeur de la propriété sur vrai) pour afficher la valeur d'affichage correcte dans ces vues.

- Type : Vrai/Faux
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : propriétés système

Traduction automatique

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

glide.email_address_filter.max_domains

Définit le nombre maximal de domaines qui peuvent être associés à un seul filtre d'adresse e-mail.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

glide.email_address_filter.max_exceptions

Définit le nombre maximal d'exceptions qui peuvent être associées à un seul filtre d'adresse e-mail.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000

glide.email.append.timezone

Spécifie s'il faut ajouter le fuseau horaire à toutes les dates et heures des e-mails sortants (**vrai**) ou non (**faux**).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.email_client.quick_message.insert

Contrôle la façon dont les messages rapides sont insérés dans le client de messagerie. Si la propriété est définie sur **true**, le contenu du message rapide est inséré à l'emplacement du curseur. Si **la valeur est faux**, le contenu du message rapide remplace le contenu existant dans un brouillon d'e-mail.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : vrai

glide.email.forward_subject_prefix

Spécifie la liste des préfixes séparés par des virgules dans la ligne d'objet qui identifient un e-mail transféré.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : fw :,fwd :
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.email.journal.lines

Spécifie le nombre d'entrées d'un champ journal (telles que les commentaires supplémentaires et les notes de travail) incluses dans les notifications par e-mail. Une valeur **de -1** inclut toutes les écritures de journal.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.email.mail_to

Traduction automatique

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

Spécifie l'adresse e-mail à laquelle envoyer les notifications qui utilisent la variable `${mailto :}`.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : adresse e-mail SMTP active par défaut
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.email.name_split

Délimiteur du prénom et du nom dans une adresse e-mail pour identifier les utilisateurs dans les e-mails entrants. Par exemple, un délimiteur « . » dans l'john.smith@company.com d'adresse e-mail indique au système de rechercher un enregistrement utilisateur pour John Smith.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : point (.)
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.email.notification.save_when_no_recipients

Contrôle si (**vrai**) ou non (**faux**) un enregistrement de sys_mail généré par une notification est enregistré même s'il n'y a aucun destinataire. Utilisée conjointement avec d'autres propriétés de journalisation du destinataire des notifications, cette propriété permet de résoudre les problèmes liés aux notifications.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.email.override.url

Définit l'URL à utiliser dans les liens envoyés par e-mail, à la place de l'URL d'instance. L'URL doit se terminer par nav_to.do. Voici un exemple de valeur : https://servicenow.customerdomain.com/production/nav_to.do.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : URL d'instance
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.email.read.active

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le serveur de messagerie entrant.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.email.reply_subject_prefix

Spécifie la liste des préfixes séparés par des virgules dans la ligne d'objet qui identifient une réponse par e-mail.

Traduction automatique

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

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : re :aw :,r :
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.email.smtp.active

Spécifie s'il faut activer (**vrai**) ou désactiver (**faux**) le serveur de messagerie sortant.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.email.smtp.max_destinataires

Spécifie le nombre maximal de destinataires que l'instance peut répertorier dans la ligne À : pour une notification par e-mail unique. Les notifications qui dépassent cette limite créent plutôt des notifications par e-mail en double adressées à un sous-ensemble de la liste des destinataires. Chaque notification par e-mail a le même nombre maximum de destinataires.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.email.smtp.max_envoyer

Spécifie le nombre d'e-mails à envoyer via chaque nouvelle connexion SMTP. L'instance établit une nouvelle connexion SMTP s'il y a plus d'e-mails à envoyer que la valeur spécifiée.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

Définit le nombre maximal de filtres d'e-mail qui peuvent être associés à un seul filtre d'adresse système.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

glide.email.test.user

Spécifie la liste séparée par des virgules des adresses e-mail auxquelles l'instance envoie tous les e-mails. Généralement utilisé dans les instances de non-production à des fins de test.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.email.text_plain.strip_xhtml

Indique si les e-mails sortants et entrants affichés dans les commentaires convertissent le XML en texte brut (**vrai**) ou conservent le code XML (**faux**).

Traduction automatique

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

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.email.watermark.visible

Indique si le filigrane dans les notifications par e-mail est visible (**vrai**) ou s'il est enveloppé dans une balise div masquée (**faux**).

Remarque :
Les clients de messagerie qui utilisent la version en texte brut de l'e-mail affichent le filigrane.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.email_client.show_sms_option

Spécifie si une case à cocher apparaît dans le client de messagerie pour l'envoi du message à l'appareil SMS de l'utilisateur (**vrai**) ou non (**faux**). Si aucun appareil SMS n'existe, le client de messagerie envoie le message à l'appareil de messagerie principal.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.entry.loggedin.page_ess

Spécifie la page vers laquelle un utilisateur ESS, qui n'a par définition aucun rôle, est redirigé lorsqu'il se connecte.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.excel.boolean.display_value

Si vrai, traduit les colonnes de type booléen dans la langue de l'utilisateur lors de l'exportation d'enregistrements au format Excel. Si la valeur est définie sur Faux, exporte les valeurs en anglais, quelle que soit la langue de l'utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.excel.max_cellules

Définit le nombre maximal de cellules dans une exportation Excel.

Traduction automatique

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

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 500000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.excel.use_user_date_format

Spécifie si les exportations Excel utilisent le format de date/heure spécifié dans le profil d'un utilisateur (**vrai**) ou non (**faux**). Si **la valeur est Faux**, exporte le format de date/heure d'instance défini par la propriété `glide.sys.date_format` .

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.export.csv.jeu de caractères

Spécifie le jeu de caractères utilisé pour exporter des fichiers CSV. Voir Codages de caractères pris en charge pour une liste des options de codage de caractères prises en charge.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : windows-1252
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.export.csv.raw.valeur

Lorsque **la valeur est vrai,** les valeurs de base de données brutes sont exportées au lieu des valeurs d'affichage lors de l'exportation au format CSV. Si **la valeur est définie sur false**, les valeurs d'affichage sont exportées.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : **Propriétés système** > **Importer/exporter**

glide.export.escape_formulas

Si **la valeur est vrai**, les valeurs de chaîne commençant par les caractères +, -, = ou @ sont précédées d'une seule apostrophe lorsque vous exportez vers des fichiers CSV, XLS ou XLSX.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : **true** pour les nouvelles instances commençant par Istanbul
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] pour les nouvelles instances commençant par Istanbul. Pour les instances mises à niveau, ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.export.excel.general_formatting

Si **la valeur est vrai**, les valeurs des cellules dans les fichiers Excel exportés ont le format général. Si **la valeur est définie sur false**, les cellules des fichiers Excel exportés ont le format texte.

Traduction automatique

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

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.export.excel.wrap_cells

Si **la valeur est vrai**, les valeurs des cellules des fichiers Excel exportés sont automatiquement renvoyées à la ligne. Si **la valeur est définie sur false**, la largeur des colonnes Excel exportées est redimensionnée pour tenir avec 256 caractères et les valeurs ne sont pas renvoyées à la ligne.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.fdih.retry.max_count

Spécifie le nombre maximal de nouvelles tentatives lorsqu'aucune valeur n'est spécifiée dans le **nombre** pour une politique de nouvelle tentative.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 0
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.glidesoap.proxy_host

Spécifie le nom d'hôte du serveur proxy ou l'adresse IP pour les clients SOAP.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : valeur de `glide.http.proxy_host`
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.glidesoap.proxy_port

Spécifie le numéro de port du serveur proxy pour les clients SOAP.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : valeur de `glide.http.proxy_port`
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.guest.active.session.life_span

Définit la durée maximale d'une session d'invité, quelle que soit l'activité de l'utilisateur, en minutes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.guest.session_timeout

Définit le délai d'expiration de session inactive pour une session invité, en minutes.

Traduction automatique

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

Remarque :
Ce paramètre dissocie le délai d'expiration d'une session d'un invité de la `glide.ui.session_timeout` propriété. Les modifications apportées à la propriété n'affectent pas le délai d'expiration de la `glide.ui.session_timeout` session d'un invité.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_expires

Temps total pendant lequel le thread attend de mettre à jour l'historique Découverte avant d'abandonner.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 minute
- Emplacement : propriétés système

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_spin_wait

Le temps entre le moment où nous vérifions si la base de données historique Découverte est libre.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100 ms
- Emplacement : propriétés système

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_max_spins

Nombre de vérifications de l'historique Découverte avant d'abandonner.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 600
- Emplacement : propriétés système

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_expires

Temps total d'attente du thread pour mettre à jour le Découverte journal avant d'abandonner.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 minute
- Emplacement : propriétés système

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_spin_wait

Le temps entre le moment où nous vérifions si la base de données de Découverte journaux est libre.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100 ms
- Emplacement : propriétés système

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_max_spins

Le nombre de fois que le Découverte journal est vérifié avant d'abandonner.

Traduction automatique

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

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 600
- Emplacement : propriétés système

glide.help.default.page

Définit l'URL d'aide globale pour le système si vous utilisez une aide contextuelle. Cette URL est utilisée lorsqu'aucune aide contextuelle n'est disponible pour le formulaire, la liste ou l'enregistrement.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : http://wiki.servicenow.com/
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.history.max_entrées

Définit le nombre de caractères à afficher en tant qu'aperçu des champs d'entrée du journal.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 250
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.home.page

Spécifie la page à charger lorsqu'un utilisateur sélectionne une page d'accueil à partir de la bannière.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : `home_splash.do ?sysparm_direct=true`
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.home.refresh_disabled

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'actualisation de la page d'accueil.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.home.refresh_intervals

Liste séparée par des virgules des intervalles d'actualisation disponibles sur les pages d'accueil.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 300 900 1800 3600
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

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

Important :

La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organisent les informations de votre instance pour raconter une story sur vos données, se trouve dans les tableaux de bord des nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience activé, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes s'ils ont une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ou les modifier. Les tableaux de bord réactifs et Centre d'analyse les tableaux de bord prennent le relais de la fonctionnalité de la page d'accueil.

Utilisez l'outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord réactifs.

Pour en savoir plus, consultez :

- Tableaux de bord dans le centre d'analyse .
- Utiliser des tableaux de bord réactifs .

glide.hosts.allowlist

Active le contrôle sur les hôtes auxquels une action d'extraction peut accéder. Cela affecte les API HTTP, comme RESTMessageV2 - Scoped, Global et Fetch Fetch - Scoped, Global . Fonctionnalités de glide.hosts.allowlist :

- Prend en charge une liste d'URL ou d'adresses IP séparées par des virgules.
- Autorise le « * » pour tous.
- Autorise les sous-domaines via *.example.com.
- A un paramètre global et par périmètre (le préfixe avec le nom du périmètre pour spécifier une entrée concerne un périmètre spécifique).
- La valeur par défaut est une chaîne vide, qui est interprétée comme aucun hôte n'est autorisé pour l'extraction. Pour les API HTTP existantes, comme RestMessageV2, vide est interprété comme tous les hôtes sont autorisés (autres que ceux restreints par la liste de refus existante).

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : « » (chaîne vide)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.html.enable_media_sites

Active une option d'URL pour les médias dans l'éditeur HTML. Le média se joint, mais ne se charge pas dans l'éditeur HTML.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : youtube.com,player.vimeo.com,vimeo.com
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.html.escape_script

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) les balises JavaScript dans les champs HTML.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

glide.html.sanitize_all_fields

Spécifie si tous les champs HTML sont nettoyés pour supprimer le code indésirable (**vrai**) ou non (**faux**).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
- Paramètres de la sécurisation renforcée de la sécurité de l'instance : assainisseur HTML (sécurisation renforcée de la sécurité de l'instance)

glide.http.connection_timeout

Spécifie le nombre maximal de millisecondes pendant lesquelles une demande HTTP sortante (telle que Services Web) attend pour établir une connexion.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 000 (10 secondes)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.http.outbound.max_timeout

Spécifie le nombre de secondes pendant lesquelles les API RESTMessageV2 et SOAPMessageV2 attendent une réponse d'un appel synchrone. La valeur maximale est de 30 secondes.

Pour définir un délai d'expiration supérieur à 30 secondes, définissez la `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` propriété système sur **false** et utilisez la méthode `waitForResponse()` pour définir le délai d'expiration. Par exemple, consultez l'exemple SOAPMessageV2 asynchrone . Si `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` la valeur est définie sur true et qu'une valeur est transmise dans la méthode `waitForResponse(),` le système utilise la plus petite valeur de la méthode `waitForResponse()` ou de la `glide.http.outbound.max_timeout` propriété système.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.http.outbound.max_timeout.enabled

Active la définition d'un délai d'expiration dans la `glide.http.outbound.max_timeout` propriété système.

Pour définir un délai d'expiration supérieur à 30 secondes, définissez la `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` propriété système sur **false** et utilisez la méthode `waitForResponse()` pour définir le délai d'expiration. Par exemple, consultez l'exemple SOAPMessageV2 asynchrone . Si `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` la valeur est définie sur true et qu'une valeur est transmise dans la méthode `waitForResponse(),` le système utilise la plus petite valeur de la méthode `waitForResponse()` ou de la `glide.http.outbound.max_timeout` propriété système.

Traduction automatique

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

- Type : booléen
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.http.proxy_bypass_list

Spécifie la liste des adresses séparées par des points-virgules qui contournent le serveur proxy. Utilisez un astérisque (*) comme caractère générique pour spécifier tout ou partie d'une adresse.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.http.proxy_host

Spécifie le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur proxy.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.http.proxy_ntdomain

Spécifie le domaine utilisé pour authentifier le serveur proxy avec l'authentification NTLM.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.http.proxy_nthost

Spécifie le nom d'hôte utilisé pour authentifier le serveur proxy avec l'authentification NTLM.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.http.proxy_ntpassword

Spécifie le mot de passe utilisé pour authentifier le serveur proxy avec l'authentification NTLM.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.http.proxy_ntusername

Spécifie le nom d'utilisateur utilisé pour authentifier le serveur proxy avec l'authentification NTLM.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

glide.http.proxy_port

Spécifie le numéro de port du serveur proxy.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.http.proxy_password

Spécifie le mot de passe utilisé pour authentifier le serveur proxy.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.http.proxy_username

Spécifie le nom d'utilisateur utilisé pour authentifier le serveur proxy.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.http.timeout

(Module d'extension de consommateur de service web) Spécifie le nombre maximal de millisecondes à attendre avant qu'une transaction sortante n'expire.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 175 000 (175 secondes)
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.i18n.force_index

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'indexation de tous les champs traduits, quelle que soit la valeur de l'attribut de table text_index_translations.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.identification_engine.batch_update_last_discovered

Contrôle la mise à jour par lots des last_discoveredfield dans les CI en cours de traitement par le moteur d'identification.

Définissez la valeur **sur faux** si des règles métier s'appliquent à last_discovered champ et que vous souhaitez déclencher ces règles lors de l'appel de l'API Identification et rapprochement.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

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

glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count

Pour l'optimisation, un nombre personnalisé d'entrées de résultats de requête mises en cache localement des CI dépendants.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 000
- Emplacement : Ajouter une propriété système vers la table Propriétés système [sys_properties].

Remarque :
En cas de problème de mémoire dû à l'optimisation liée à l'utilisation du cache local, définissez les propriétés et `glide.identification_engine.related_items_local_cache_count` sur 0 `glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count` .

glide.identification_engine.verrouillage_insert_granulaire

Détermine s'il faut utiliser plusieurs verrous d'insertion granulaires ou un seul verrou d'insertion global.

Définissez la valeur **sur faux** en cas de problèmes de performances associés à l'utilisation de plusieurs verrous d'insertion granulaires.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.identification_engine.independent_items_local_cache_count

Pour l'optimisation, un nombre personnalisé d'entrées de résultats de requête mises en cache localement de CI indépendants.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100 000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Remarque :
Définir la valeur sur 0 évite d'utiliser le cache local pour les CI indépendants et peut affecter les performances.

glide.identification_engine.related_items_local_cache_count

Pour l'optimisation, un nombre personnalisé d'entrées de résultats de requête mises en cache localement des éléments connexes/de recherche.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 15000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

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

Remarque :
En cas de problème de mémoire dû à l'optimisation liée à l'utilisation du cache local, définissez les propriétés et `glide.identification_engine.related_items_local_cache_count` sur 0 `glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count` .

glide.identification_engine.skip_dupliqués

Contrôle la manière dont l'identification traite un petit ensemble de CI en double.

- Si **la valeur est vrai** : si le nombre de CI en double est inférieur au seuil spécifié par `glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold`, l'un des CI en double est sélectionné comme correspondance et est mis à jour. Le reste des CI en double sont marqués comme doublons.
- Si **faux** : la correspondance d'un CI échoue et une erreur est consignée.
- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold

Nombre maximal de CI qui peuvent se trouver dans un ensemble de doublons de CI pour permettre l'identification de traiter les doublons de CI en fonction du paramètre de `glide.identification_engine.skip_duplicates`.

Si le nombre de CI en double dépasse le seuil, l'identification traite les CI en double comme s'il `glide.identification_engine.skip_duplicates` était défini sur **faux**, quel que soit le paramètre.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.identification_logs.max_run_ids

Nombre maximal d'exécutions de journaux qui peuvent être affichées lors de la navigation vers **Configuration** > **Journaux d'identification**.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : **Configuration** > **Propriétés CMDB** > **Propriétés d'identification/ rapprochement**.

glide.image_provider.security_enabled

Contrôle les paramètres de sécurité des images. Si **vrai**, les images ne sont visibles que par les utilisateurs authentifiés et autorisés. Si **faux**, les images sont visibles par toute personne possédant une URL vers la pièce jointe.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

Traduction automatique

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

  - Nouvelles instances/instances zbooted : la propriété est présente et définie sur **true**
  - Instances mises à niveau : **false** si la propriété n'est pas présente, inchangée si la propriété est présente
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.imap.secure

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le chiffrement SSL pour les connexions au serveur IMAP.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.imap.secure_port

Spécifie le port de communication pour les connexions sécurisées IMAP.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 995
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.imap.tls

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le démarrage du serveur IMAP en mode TLS (Transport Layer Security).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.import.debug

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la journalisation de débogage pour tous les processus d'importation.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.import.error_message.générique

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) les importations ayant échoué pour afficher une erreur générique au lieu d'un message SQL détaillé. Cette propriété doit être activée.

- Type : true | false
- Valeur par défaut :
  - Instances nouvelles/zbootées : **true** pour commencer par Istanbul
  - Instances mises à niveau : false
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

glide.import_excel.use_only_user_session_date_format

Si vrai, toute valeur de date ou de date/heure d'une feuille de calcul Excel est convertie au format de date de session utilisateur dans la table intermédiaire lors de l'importation d'un fichier Excel.

Si la valeur est définie sur faux, tout type de cellule explicite Date/Heure dans Excel est importé dans une table intermédiaire avec le format de date de session utilisateur, et toute valeur de date qui n'est pas explicitement dans un type de cellule Date/Heure dans Excel est importée dans une table intermédiaire à l'aide du format de date système.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties] si vous souhaitez changer la valeur en faux.

glide.import.sftp.debug

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la journalisation de débogage supplémentaire pour les importations SFTP. L'activation de cette propriété entraîne la journalisation de tous les messages sortants et entrants pendant la session SSH.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.import.scp.debug

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la journalisation de débogage supplémentaire pour les importations SCP. L'activation de cette propriété entraîne la journalisation de tous les messages sortants et entrants pendant la session SSH.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.import_set.preserve.leading.spaces

Spécifie si le processus d'importation préserve les espaces de début dans les cellules de données Excel (**vrai**) ou non (**faux**). Si **la valeur est définie sur false**, le processus d'importation supprime les espaces de début des cellules de données Excel.

Remarque :
Le processus d'importation supprime toujours les espaces de fin des cellules de données Excel.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.import_set_row.dynamically_add_fields

Traduction automatique

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

Spécifie si un jeu d'importation peut ajouter de nouvelles colonnes à la table intermédiaire (**vrai**) ou non (**faux**). Les instances qui contiennent un grand nombre de jeux d'importation peuvent parfois cesser de répondre lorsqu'une importation ajoute une colonne, car l'instance doit modifier chaque ligne de la table intermédiaire. Parfois, l'action de modification de la table de base de données provoque une panne. Définir cette propriété sur **faux** empêche un jeu d'importation d'ajouter des colonnes à la table intermédiaire et génère un message de journal. Pour contourner ce problème, les administrateurs peuvent ajouter manuellement une colonne à la table intermédiaire en créant une nouvelle entrée de dictionnaire, puis en réimportant le jeu d'importation.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ir.query_method

Définit la méthode de requête pour la recherche de texte global. Seule la méthode **de requête simple** est prise en charge.

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : simple
- Emplacement : **Propriétés système** > **Recherche de texte global**

glide.active.session.timeout.invalidate.session

Spécifie si les sessions d'intégration peuvent être invalidées en configurant une durée maximale de session active.

- Type : booléen vrai | faux
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.integrations.active.session.life_span

Définit la durée maximale d'une session d'intégration, quelle que soit l'activité, en minutes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.integration.session_timeout

Définit le délai d'expiration de session inactive pour les sessions d'intégration, en minutes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.invalid_query.returns_no_rows

Contrôle la façon dont les requêtes GlideRecord non valides sont traitées en ce qui concerne les noms de champs non valides ou non définis. Lorsque cette propriété a la valeur **vrai**, les requêtes non valides contenant des noms de champ non valides ou non définis ne renvoient toujours

Traduction automatique

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

aucune ligne. Lorsque cette propriété a la valeur **false** (valeur par défaut), si une requête est incorrecte et inclut des noms de champs non valides ou non définis, la partie non valide de la condition de requête est ignorée et les résultats sont basés sur la partie valide de la requête.

Pour remplacer cette logique au niveau de la session, exécutez `gs.getSession().setStrictQuery(false)`. Pour restaurer une requête stricte, exécutez `gs.getSession().setStrictQuery(true)`. Pour utiliser cette propriété, remplacez la ligne `gr.addQuery('table', arguments.length == 1 ? record.getRecordClassName() : tableName) ;` dans le script include du workflow par `gr.addQuery('table', (tableName) ? tableName : record.getRecordClassName() ) ;`.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.itil.assign.numéro.sur.insertion

Contrôle si (**vrai**) ou non (**faux**) un numéro de tâche est généré et affecté lors du chargement (**Créer**) ou lorsque la tâche est soumise. Cette fonctionnalité permet d'éviter les numéros de tâche inutilisés.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.jdbcprobeloader.retry

Définit le nombre de tentatives de connexion d'une sonde JDBC à une source de données JDBC.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 60
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.jdbcprobeloader.retry_millis

Définit le nombre de millisecondes pendant lesquelles une sonde JDBC attend entre les tentatives de nouvelle tentative vers une source de données JDBC.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.jquery.legacy

Si vrai, active le comportement JQuery hérité. Si la valeur est false, intègre les correctifs de sécurité JQuery 1.12.3 et 2.2.3. Si vous définissez cette propriété sur false, les pages de l'interface utilisateur avec un balisage HTML incorrect risquent de ne pas s'afficher correctement. Vous pouvez résoudre ce problème dans vos scripts en fermant toutes les balises d'élément HTML qui se ferment automatiquement et qui ne figurent pas dans la liste valide. Par exemple, changer `<div />` en `<div></div>`.

Traduction automatique

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

- Les éléments de fermeture automatique valides qui n'ont pas besoin d'être mis à jour sont les suivants :
  - `<area />`
  - `<base />`
  - `<br />`
  - `<col />`
  - `<embed />`
  - `<hr />`
  - `<img />`
  - `<input />`
  - `<link />`
  - `<meta />`
  - `<param />`
  - `<source />`
  - `<track />`
  - `<wbr />`
- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.knowman.search.apply_role_based_security

Si **la valeur est définie sur vrai**, honore l'accès en lecture aux bases de connaissances ou aux articles spécifiés pour les rôles. Si **la valeur est définie sur faux**, les critères d'utilisateur spécifiés peuvent remplacer l'accès en lecture spécifié pour les rôles.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.knowman.search_character_limit

Nombre minimum de caractères requis pour la recherche dans la base de connaissances. Les termes de recherche avec un nombre inférieur à ce nombre de caractères ne renvoient aucun résultat.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.knowman.search.default_language

(Module d'extension Internationalisation de Gestion des connaissances v2) Langue par défaut pour les articles de la base de connaissances. Si ce champ est vide, la langue de l'utilisateur connecté est utilisée par défaut.

Traduction automatique

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

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : vide
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.knowman.serviceportal.seo_portals

La valeur contient une liste des enregistrements du portail de services, séparés par des virgules, sys_ids. L'indexation SEO des articles de la base de connaissances est activée sur les portails mentionnés dans la liste et est bloquée par la balise méta noindex pour les autres portails. Si au moins un portail est répertorié, les suggestions SEO s'affichent lorsque les utilisateurs créent ou modifient des articles de la base de connaissances.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : vide
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Remarque :
Si la valeur de la propriété est vide, l'indexation est activée pour tous les portails.

glide.knowman.show_language_option

(Module d'extension Internationalisation de Gestion des connaissances v2) Spécifie si la zone de **langue** apparaît (**vrai**) ou est masquée (**faux**) sur les articles avec plusieurs traductions.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.knowman.show_language_option.rôles

(Module d'extension Internationalisation de Gestion des connaissances v2) Liste de rôles séparés par des virgules qui peuvent voir la zone Langue sur les articles avec plusieurs traductions.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.knowman.show_links

Spécifie si la ligne de **lien** apparaît (**vrai**) ou est masquée (**faux**) dans un article de la base de connaissances.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ldap.allow_empty_group

Spécifie si tous les membres peuvent être supprimés d'un groupe de sécurité Active Directory (**vrai**) ou non (**faux**).

Traduction automatique

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

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ldap.binary_attributes

Liste d'attributs LDAP séparés par des virgules qui doivent être convertis du format binaire en chaînes encoded64. Si vous définissez cette propriété, seules les valeurs répertoriées sont converties. Les attributs les plus courants sont `objectSID` et `objectGUID`. Ces valeurs converties sont uniques et peuvent être utilisées comme champ de fusion sur le mappage d'importation LDAP. Si cette propriété est vide, ServiceNow tente de mapper ces attributs binaires sans la conversion et leur unicité n'est pas garantie car ils ne sont pas correctement convertis en valeurs de chaîne.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : objectsid,objectguid
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ldap.paging

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la prise en charge des requêtes de pagination LDAP. La pagination LDAP est une méthode d'interrogation LDAP plus efficace pour les environnements de plus de 1 000 utilisateurs.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.legacy.excel.export

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'exportation au format XLS lors de l'exportation vers un fichier Excel. Par défaut, seule l'exportation XLSX est activée. Cette propriété n'affecte pas le service Web Excel. Si **vrai**, cette propriété permet également aux utilisateurs de sélectionner XLS ou XLSX comme format de modèle d'importation facile.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.list.filter_max_length

Définit une limite maximale de caractères pour la requête du générateur de conditions.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.lists.live_list_enabled

Active une invite d'actualisation de liste.

Traduction automatique

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

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.live_feed.groupes_exclusion_flux_entreprise

Contrôle si les messages publiés dans un groupe public apparaissent (**vrai**) ou sont omis (**faux**) dans le flux de société.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.live_services

(Module d'extension de messagerie instantanée) Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) les services en direct, tels que l'assistance par messagerie instantanée.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.login.no_blank_password

Empêche (**vrai**) ou autorise (**faux**) les connexions des utilisateurs avec des mots de passe vides. Souvent, l'importation de listes d'utilisateurs crée de nombreux utilisateurs avec des mots de passe vides. Par défaut, cette propriété est définie sur **vrai sur les** instances de production.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.login.home

Définit la page d'accueil par défaut que les utilisateurs voient après la connexion. Si le champ est vide, la dernière page consultée est utilisée. Le format est `<page>.do`.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : home.do
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.max_taille_liste_journal

Définit la taille maximale, en mégaoctets, des champs d'entrée de journal.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.messaging.reassign.enabled

Définit la propriété qui réaffecte automatiquement la messagerie si l'agent actuel n'est pas disponible.

Traduction automatique

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

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.notification.recipient.include_logging

Commutateur principal pour activer/désactiver la journalisation toutes les raisons pour lesquelles un destinataire a été inclus. Si **la valeur est faux**, aucune journalisation d'inclusion n'est effectuée.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.notification.recipient.exclude_logging

Commutateur principal pour activer/désactiver la journalisation de toutes les raisons pour lesquelles un destinataire a été exclu. Si **la valeur est faux**, aucune journalisation d'exclusion n'est effectuée.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

Consigne les destinataires qui sont exclus parce que l'enregistrement de l'appareil de notification choisi est marqué comme inactif.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

La propriété *glide.notification.recipient.exclude_logging* dans le **Propriétés système** > **E-mail** module doit être activé pour modifier cette propriété.

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

Consigne les destinataires qui sont exclus, car le champ de calendrier de l'enregistrement d'appareil de notification choisi l'exclut.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

La propriété *glide.notification.recipient.exclude_logging* dans le **Propriétés système** > **E-mail** module doit être activé pour modifier cette propriété.

glide.notification.recipient.exclude_logging.créateur d'événements

Consigne les destinataires exclus parce qu'ils sont à l'origine de l'événement de notification, tel que la mise à jour d'un enregistrement d'incident, et que la case **Envoyer au créateur de l'événement** est décochée sur l'enregistrement de notification.

Traduction automatique

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

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

La propriété *glide.notification.recipient.exclude_logging* dans le **Propriétés système** > **E-mail** module doit être activé pour modifier cette propriété.

glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email

Consigne les destinataires exclus parce que l'adresse e-mail de cet utilisateur n'est pas valide, par exemple le @ est manquant ou vide.

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la propriété *glide.notification.recipient.exclude_logging* dans le **Propriétés système** > **E-mail** module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

Consigne les destinataires des invitations de calendrier qui sont exclus parce que le champ **Intégration du calendrier** est défini sur **Aucun** dans l'enregistrement utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

La propriété *glide.notification.recipient.exclude_logging* dans le **Propriétés système** > **E-mail** module doit être activé pour modifier cette propriété.

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

Consigne les destinataires exclus parce que la case **Actif** est désactivée sur l'enregistrement utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

La propriété *glide.notification.recipient.exclude_logging* dans le **Propriétés système** > **E-mail** module doit être activé pour modifier cette propriété.

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

Consigne les destinataires exclus parce que le champ **Notification** est défini sur **Désactivé** sur l'enregistrement utilisateur.

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la propriété *glide.notification.recipient.exclude_logging* dans le **Propriétés système** > **E-mail** module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging

Active ou désactive la consignation de toutes les raisons pour lesquelles un destinataire a été inclus. Cette propriété est un commutateur principal. Si **vrai**, les propriétés suivantes traitant de

Traduction automatique

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

l'inclusion de la journalisation sont activées. Si **la valeur est définie sur faux**, aucune des propriétés suivantes relatives à l'inclusion de la journalisation n'est activée.

glide.notification.recipient.include_logging.delegate

Consigne les destinataires qui sont inclus parce qu'ils sont les délégués d'un autre utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

La propriété *glide.notification.recipient.include_logging* dans le **Propriétés système** > **E-mail** module doit être activé pour modifier cette propriété.

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

Consigne les destinataires qui sont inclus parce qu'ils se trouvent dans les champs **parm1** ou **parm2** de l'enregistrement d'événement.

Pour modifier cette propriété, vous pouvez activer la propriété *glide.notification.recipient.include_logging* dans le **Propriétés système** > **E-mail** module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.champs_destinataires

Consigne les destinataires qui sont inclus via un enregistrement cible de notification, tel qu'un enregistrement d'incident, spécifié dans le champ **Utilisateurs/groupes dans** champ de l'enregistrement de notification. Les recipient_fields sont des champs dans l'enregistrement cible qui contiennent un destinataire à ajouter. Par exemple, si l'enregistrement qui a déclenché la notification est un incident et que le champ **assigned_to** de l'incident est répertorié dans recipient_fields, cet utilisateur est inclus en tant que destinataire.

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la propriété *glide.notification.recipient.include_logging* dans le **Propriétés système** > **E-mail** module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.groupes_destinataires.groupe_email

Consigne les destinataires qui sont inclus dans un e-mail de groupe pour tout groupe fourni dans le recipient_groups de l'enregistrement de notification ou dans le champ **d'événement parm1** ou **parm2** .

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la propriété *glide.notification.recipient.include_logging* dans le **Propriétés système** > **E-mail** module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.groupes_destinataires.gestionnaire

Traduction automatique

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

Consigne les destinataires qui sont inclus car ils gèrent tout groupe fourni dans le recipient_groups de l'enregistrement de notification ou dans le champ **d'événement parm1** ou **parm2** .

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la propriété `glide.notification.recipient.include_logging` dans le **Propriétés système** > **E-mail** module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.groupes_bénéficiaires.adhésion

Consigne les destinataires qui sont inclus via l'appartenance à n'importe quel groupe fourni dans le recipient_groups d'enregistrement de notification ou dans le champ **d'événement parm1** ou **parm2** .

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la propriété `glide.notification.recipient.include_logging` dans le **Propriétés système** > **E-mail** module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.utilisateurs_destinataires

Consigne les destinataires inclus via le champ **Utilisateurs** de l'enregistrement de notification (recipient_users).

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la propriété `glide.notification.recipient.include_logging` dans le **Propriétés système** > **E-mail** module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.abonnement

Consigne les destinataires, car ils sont abonnés via les préférences de notification de l'utilisateur.

Pour modifier cette propriété, vous devez activer la propriété `glide.notification.recipient.include_logging` dans le **Propriétés système** > **E-mail** module.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.par.export.ppt.max_visualisations_autorisées

Pour la compétence de Now Assist plateforme « exportation de tableaux de bord et de visualisations », cette propriété définit le nombre maximal de visualisations, et donc de diapositives, que vous pouvez exporter d'un Platform Analytics tableau de bord vers Microsoft PowerPoint.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 150
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

glide.pdf_export_from_form_list.show_report_attrs

Active ou désactive l'affichage de l'en-tête de page PDF pour tous les PDF générés à partir d'une liste.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.pdf.max_lignes

Définit le nombre maximal de lignes dans un fichier PDF exporté.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.pdf.font.size

Définit la taille de la police des fichiers PDF exportés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 8
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.pdf.url.whitelisting.enabled

Active ou désactive si les URL externes fournies doivent être restituées dans la sortie PDF générée par le PDFGenerationAPI - Scoped, Global fichier . Vérifie par rapport aux URL autorisées répertoriées dans la propriété com.snc.pdf.whitelisted_urls.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.pg.any_rejection_rejects

Contrôle la gestion des rejets de guide de processus par défaut. Si **vrai**, le premier rejet rejette l'entité. Si la **valeur est false**, tous les utilisateurs doivent rejeter l'approbation.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.phone_number_e164.allow_national_entry

Si **vrai**, les utilisateurs peuvent entrer des numéros de téléphone au format local répertorié dans le sélecteur de territoire. Si **la valeur est « faux** », les utilisateurs doivent saisir leurs numéros de téléphone au format international répertorié dans le sélecteur de territoire.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

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

glide.phone_number_e164.display_national

Lorsqu'il est défini sur **vrai** ou **formulaire**, un champ Numéro de téléphone (E164) affiche les numéros de téléphone au format local sur les formulaires, mais au format international sur les listes. Lorsqu'il est défini sur **tous**, un champ Numéro de téléphone (E164) affiche toujours les numéros de téléphone au format local. Lorsqu'il est défini sur utilisateur, un champ Numéro de téléphone (E164) affiche uniquement les numéros de téléphone au format local lorsque le numéro de téléphone correspond au paramètre régional de l'utilisateur actuel.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.phone_number_e164.display_territory_selector

Spécifie s'il faut afficher (**vrai**) ou masquer (**faux**) le sélecteur de territoire. Le masquage du sélecteur de territoire limite les utilisateurs à saisir uniquement les numéros de téléphone locaux ou nationaux.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.phone_number_e164.display_territory_text

Lorsqu'il est défini sur tous, un numéro de téléphone (E164) affiche toujours l'étiquette du territoire. Lorsqu'il est défini sur national, un numéro de téléphone (E164) affiche l'étiquette de territoire uniquement si le numéro de téléphone est au format local. Lorsqu'il est défini sur lecture seule, un numéro de téléphone (E164) affiche l'étiquette du territoire en mode lecture seule, que le numéro soit au format local ou global. Lorsqu'il est défini sur lecture seule nationale, un numéro de téléphone (E164) affiche l'étiquette du territoire en mode lecture seule uniquement si le numéro est au format local. Lorsqu'il est défini sur liste, un numéro de téléphone (E164) affiche l'étiquette du territoire dans une liste. Lorsqu'il est défini sur liste-national, un numéro de téléphone (E164) affiche l'étiquette de territoire dans une liste si le numéro est au format national. Lorsqu'il est défini sur aucun, un numéro de téléphone (E164) n'affiche pas l'étiquette du territoire.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : lecture seule
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.phone_number_e164.display_users_idd

Spécifie s'il faut afficher le préfixe de numérotation directe internationale entre le sélecteur de territoire et la zone d'entrée sur les formulaires (**vrai**) ou non (**faux**).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.phone_number_e164.strict

Traduction automatique

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

Spécifie si tous les champs de numéro de téléphone doivent correspondre au format d'affichage du territoire sélectionné du champ. Si **la valeur est vrai**, la zone d'entrée du numéro de téléphone affiche une ligne rouge sous les numéros de téléphone qui ne correspondent pas au format de territoire répertorié dans le sélecteur de territoire. Les utilisateurs ne peuvent pas enregistrer un numéro de téléphone non valide. Si **la valeur est « faux** », la zone d'entrée du numéro de téléphone affiche une ligne verte sous les numéros de téléphone qui ne correspondent pas au format de territoire répertorié dans le sélecteur de territoire. Les utilisateurs peuvent enregistrer un numéro de téléphone non valide et le sélecteur de territoire offre la possibilité de sélectionner un format **de territoire Autre / Inconnu** .

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.pop3.ignore_headers

Spécifie la liste des en-têtes d'e-mail séparés par des virgules qui amènent l'instance à ignorer un e-mail. Utilisez le format nom :valeur pour spécifier les types et les valeurs d'en-tête d'e-mail. Vous pouvez utiliser un caractère générique (*) pour le sous-type. Par exemple, `Content-Type :multipart/* ; report-type=delivery-status ;` ignore les e-mails contenant un type de multipart et un paramètre de `report-type=delivery-status`. Pour les spécifications de syntaxe, reportez-vous à la section http://www.w3.org/Protocols/rfc1341/4_Content-Type.html .

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : Auto-Submitted :auto-replied,X-FC-MachineGenerated :true,Content-Type :multipart/report ; type-rapport=état-livraison ;
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.pop3.ignore_senders

Spécifie la liste séparée par des virgules des expéditeurs qui amènent l'instance à ignorer un e-mail. Saisissez uniquement le nom avant le signe arobase (@).

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : mailer-daemon, postmaster
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.pop3.ignore_subjects

Spécifie la liste séparée par des virgules des chaînes qui amènent l'instance à ignorer un message électronique si elles sont présentes au début d'une ligne d'objet. Les valeurs ne sont pas sensibles à la casse.

- planer
- Type : chaîne
- Valeur par défaut : absent autoreply, non distribuable :, échec de la livraison :,courrier retourné :,autoreply
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.pop3.parse_end

[Héritage] Texte indiquant la fin de la section du corps de l'e-mail dans laquelle l'instance doit analyser les paires nom-valeur pour modifier les valeurs de champ lors du traitement des actions

Traduction automatique

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

sur e-mail entrant. Cette propriété n'est plus nécessaire pour définir des valeurs de champ à partir du corps de l'e-mail.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.pop3.parse_start

[Héritage] Texte indiquant le début de la section du corps de l'e-mail dans laquelle l'instance doit analyser les paires nom-valeur pour modifier les valeurs de champ lors du traitement des actions sur e-mail entrant. Cette propriété n'est plus nécessaire pour définir des valeurs de champ à partir du corps de l'e-mail.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.pop3.process_locked_out

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la possibilité pour les utilisateurs verrouillés de déclencher des actions entrantes.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.pop3.reply_separators

Liste de séparateurs séparés par des virgules qui amènent l'instance à ignorer tout ce qui se trouve en dessous de la chaîne de texte dans le corps du message. Cette liste est sensible à la casse.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : \n\n-----Message d'origine-----,\n\n _____ \n\nDe :
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.pop3readerjob.create_caller

Contrôle le comportement lorsqu'une instance reçoit un e-mail à partir d'une adresse e-mail non associée à un enregistrement utilisateur. Si **vrai**, l'instance crée un nouvel enregistrement d'utilisateur pour l'adresse e-mail et place ce nouvel utilisateur dans le champ **Appelant** de tous les tickets créés. Si la **valeur est false**, l'instance associe le nouveau ticket à l'enregistrement utilisateur **invité** .

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.processor.json.limite_ligne

Spécifie le nombre maximal de lignes renvoyées par une requête JSON.

Traduction automatique

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

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 250
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.produit.description

La valeur de cette propriété s'affiche sous forme de texte dans la bannière en regard du logo de la société.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : Gestion des services
- Emplacement : **Propriétés système** > **Configuration de base UI16**

glide.product.help_url

Paramètre global pour l'URL vers laquelle l'icône d'aide se dirige. La valeur doit être vide pour que l'aide contextuelle fonctionne.

glide.product.help_show

Contrôle si l'icône d'aide, help.gifx, apparaît dans (**vrai**) ou est omise (**faux**) de la bannière de bienvenue.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.produit.image.lumière

Image de bannière affichée pour Interface utilisateur principale l'interface.

- Type : image téléchargée
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Propriétés système** > **Configuration de base UI16**

glide.product.icon

Stocke l'image du favicon affichée dans les signets, les onglets et la barre d'adresse du navigateur.

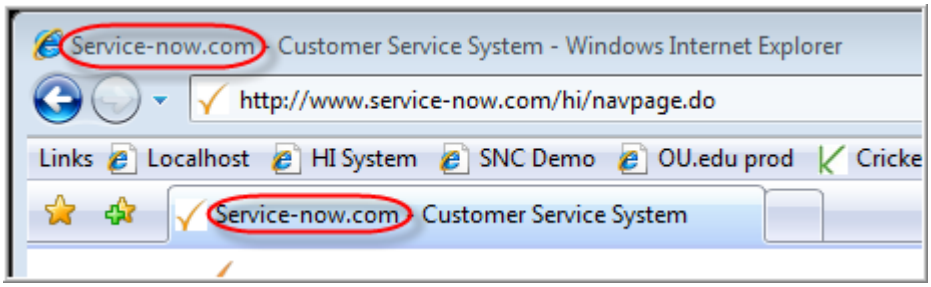
- Type : image
- Valeur par défaut : favicon.ico ?v=4
- Emplacement : **Propriétés système** > **Système**

glide.product.name

Spécifie le texte à utiliser à la place de Service-now.com dans la barre de titre supérieure du navigateur (et dans les onglets du navigateur). Ce texte est dupliqué dans la bannière à droite du logo, sauf si vous ajoutez l'affichage : aucun ; à la fin du champ de valeur dans la propriété `glide.product.name.style` .

Traduction automatique

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



- Type : chaîne
- Valeur par défaut: ServiceNow
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.product.name.style

Spécifie les propriétés CSS utilisées pour afficher le texte du `glide.product.name` dans la bannière à droite du logo. Pour ne pas afficher le texte, ajoutez `display : none ;` à la fin du champ de valeur dans cette propriété.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : padding-bottom : 0px ; rembourrage supérieur : 0px ;
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.quota.manager.debug

Contrôle s'il faut afficher (**vrai**) ou masquer (**faux**) des informations supplémentaires relatives au gestionnaire de quotas, telles que les transactions en cours, les transactions annulées et les quotas correspondants aux transactions.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.quota.manager.heartbeat

Définit le nombre de secondes entre le début de chaque intervalle de mise à jour du gestionnaire de quotas. Cette valeur détermine la fréquence à laquelle le gestionnaire de quotas vérifie les transactions dépassant un quota et la fréquence à laquelle le gestionnaire de quotas écrit l'état dans le fichier journal.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.quota.manager.minimum_transaction_time

Définit le nombre minimal de secondes pendant lesquelles une transaction doit s'exécuter avant que le gestionnaire de quotas ne la fasse correspondre à un quota de transaction. Vous devez définir cette valeur sur au moins 1 seconde, car les valeurs plus petites diminuent les performances et car les transactions inférieures à 1 seconde ne valent probablement pas la peine d'être annulées. Pour des performances optimales, définissez cette valeur sur la valeur de votre quota le plus restrictif. Par exemple, si votre quota le plus restrictif annule les transactions de plus d'une minute, définissez la durée minimale de transaction sur 60 secondes.

Traduction automatique

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

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.reconciliation.override.null

Marqueur autorisant ou interdisant la mise à jour d'un champ vide par une source de données de priorité inférieure.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.remote_glide_record.max_count

Contrôlez le nombre maximal d'enregistrements que la méthode de requête GlideRecord retourne lors de l'utilisation du service Web SOAP. L'instance utilise principalement cette propriété pour contrôler les enregistrements renvoyés lors de l'utilisation d'une requête GlideRecord de l'API Perl.

⚠ Avertissement :
Si vous définissez cette propriété sur une valeur élevée, telle que 10 000, des erreurs de délai d'expiration du socket peuvent se produire avec les serveurs MID. Conservez la valeur de cette propriété inférieure à 1 000.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 250
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.report.add_to_list_supported

Définit s'il faut prendre en charge l'ACL add_to_list pour la génération de rapports sur les colonnes spécifiées à partir de la liste Colonnes disponibles lors de la création ou du partage d'un rapport de liste.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.report.calendar.max_plus_d'événements_par_jour

Spécifie le nombre maximal d'événements de calendrier qui peuvent apparaître dans la fenêtre contextuelle **+ <nombre>** pour :

- Jour du calendrier lorsque le calendrier est dans la vue mensuelle ou annuelle
- Section supérieure « journée complète » d'un jour civil lorsqu'un calendrier est dans la vue Jour ou Semaine

Lorsque ce nombre est dépassé, un lien **+ plusieurs** apparaît, qui ouvre une liste d'événements au lieu d'une fenêtre contextuelle. Pour plus d'informations sur le nombre maximal d'événements pouvant

Traduction automatique

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

être affichés dans une journée calendaire, consultez la propriété *glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell*système .

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell

Définit le nombre maximal d'événements qui peuvent apparaître dans un rapport de calendrier pour :

- Jour du calendrier lorsque le calendrier est dans la vue mensuelle ou annuelle
- Section supérieure « journée complète » d'un jour civil lorsqu'un calendrier est dans la vue Jour ou Semaine

Les événements qui dépassent cette valeur sont visibles via un lien dans la cellule du calendrier. Consultez la section *glide.report.calendar.max_more_events_per_day* pour plus d'informations.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.report.new_calendar

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) de nouveaux rapports de calendrier. Internet Explorer 7 et 8 ne prennent pas en charge les nouveaux calendriers. Si vous ouvrez un rapport de calendrier dans l'un de ces navigateurs, l'ancienne version des rapports de calendrier est toujours utilisée.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.report_home.group_report.show_usr_grp

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le lien Préférences de génération de rapports dans le profil d'utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.required.attribute.enabled

Marqueur pour appliquer les attributs requis (ne peut pas être nul) lors de l'identification et rapprochement.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

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

glide.rest.apis.disabled

Contrôle les API REST disponibles sur l'instance, ainsi que glide.rest.apis.enabled. La valeur de cette propriété est une liste de noms d'API séparés par des virgules, tels que API de table ou API d'agrégat. Si ni cette propriété ni glide.rest.apis.enabled ne sont définies, toutes les API REST sont disponibles. Si une API particulière est spécifiée dans les deux propriétés, cette API est désactivée. Si vous désactivez des API spécifiques sans activer explicitement aucune API, toutes les API REST, à l'exception des API désactivées, sont disponibles.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : toutes les API REST sont activées par défaut
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.rest.apis.enabled

Contrôle les API REST disponibles sur l'instance, ainsi que glide.rest.apis.enabled. La valeur de cette propriété est une liste de noms d'API séparés par des virgules, tels que API de table ou API d'agrégat. Si ni cette propriété ni glide.rest.apis.disabled ne sont définies, toutes les API REST sont disponibles. Si une API particulière est spécifiée dans les deux propriétés, cette API est désactivée. Si vous activez des API spécifiques, seules ces API sont disponibles.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : toutes les API REST sont activées par défaut
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.rest.choice.allow_non_existing_value

Permet de transmettre des valeurs inexistantes à un champ de choix. Ne s'applique pas à l'API REST de changement/api/sn_chg_rest/change.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

  Si **vrai**, le champ de choix est défini sur une valeur réussie, même si la valeur réussie n'existe pas dans le champ de choix.

- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.rest.debug

Consigne toutes les étapes du traitement REST, y compris les délais de traitement.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.rest.replace_request_host_with_property

Garantit que les liens générés dans une charge utile d'API, tels que les liens vers d'autres pages et champs de référence, sont basés sur l'adresse de l'instance et non sur l'adresse de l'hôte de la demande.

Traduction automatique

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

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.rollback.version

Contrôle si le comportement de restauration est utilisé (**vrai**) ou non (**faux**).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.rss.max_lignes

Contrôle le nombre maximal d'enregistrements renvoyés par le générateur de flux RSS.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.sc.reset_cascade

Si **la valeur est vrai**, force la mise en cascade des variables lors de la navigation entre les pages d'un guide de commande.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.schedules.repeat_nth

Contrôle le mode de définition d'une entrée de calendrier avec **les répétitions** définies sur **Mensuel** et le **Type mensuel** sur **Jour de la semaine** . Les choix sont **Semaine** ou **Jour**. L'option **Semaine** est définie comme le fait de choisir un jour du mois dans la énième semaine sélectionne le énième jour du mois. L'option **Jour** est définie comme le fait de choisir le énième jour du mois sélectionne le énième jour du mois.

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : jour
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.schedules.fifth

Contrôle le comportement d'une entrée de calendrier qui sélectionne la cinquième occurrence d'un jour du mois dans un mois contenant seulement quatre occurrences du jour. Les choix sont **Dernier**, **Suivant** et **Strict**. L'option **Dernière** sélectionne la dernière (quatrième) occurrence de la journée. L'option **Suivant** sélectionne le premier jour du mois suivant. L'option **Strict** ignore complètement la journée. Cette propriété n'est valide que lorsque la propriété `glide.schedules.repeat_nth` est définie sur **Jour**.

Traduction automatique

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

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : last
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.script.ccsi.ispublic

Fournit un contrôle de la confidentialité sur les includes de script appelables par les clients auxquels les pages publiques ont accès. Si **la valeur est définie sur faux**, tous les includes de script pouvant être appelés par les clients sont privés.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.script.log_niveau

Contrôle le comportement des gs.log. Définissez cette propriété sur **aucun** pour désactiver la journalisation de script Glide ou pour **imprimer** pour enregistrer les données de journal dans le système de fichiers au lieu de la base de données. Utilisez la valeur par défaut **all** pour enregistrer tous les journaux de script Glide dans la base de données.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : all
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.script_processor.admin

Spécifie le rôle d'utilisateur nécessaire pour accéder au module Scripts - Arrière-plan. Pour exiger des administrateurs qu'ils élèvent les privilèges pour accéder au module, définissez la valeur sur **security_admin**.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : admin
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.script.vtable.log.debug

Permet l'utilisation des journaux de débogage pour les définitions de script de table distante. Définissez cette propriété sur **vrai**. Une utilisation prolongée de cette propriété peut affecter les performances. Il est donc préférable de définir sa valeur sur **faux** à la fin d'une session de débogage.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.search.suggestions.enabled

Définissez-le sur **vrai** (par défaut) pour activer les suggestions de recherche ou sur **faux** pour désactiver les suggestions de recherche partout. Pour plus d'informations sur les suggestions de recherche, voir Activer les suggestions de recherche.

Traduction automatique

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

glide.secondary.query.sysid

Contrôle si un tri secondaire utilisant sys_id comme clé de tri est automatiquement appliqué lors du tri des enregistrements de base de données demandés sur une liste. Cette propriété est utile lors du tri des enregistrements qui ont plusieurs enregistrements trouvés pour une seule valeur de la clé de tri primaire. Utilisez cette propriété pour vous assurer que les boutons **Suivant / Précédent** des formulaires affichent l'enregistrement approprié. Si **la valeur est faux**, il n'existe pas de tri secondaire. Par conséquent, les enregistrements ayant la même valeur de tri primaire sont renvoyés tels qu'ils se trouvent dans la base de données et peuvent être incohérents.

Remarque :
Définir cette propriété sur **vrai** peut avoir un impact sur les processus de chargement et de tri.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.security.auto.resubmit.ajax

Soumettre automatiquement à nouveau les demandes Ajax expirées.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.security.checkacl.before.setValue

Contrôle la façon dont le paramètre de haute sécurité glide.security.strict.updates traite les ACL. Si **vrai**, l'instance vérifie les règles ACL pour toutes les colonnes avant d'appliquer des mises à jour à une ligne. Lorsque la **propriété est définie sur false**, l'instance applique les règles ACL, car chaque colonne est traitée par ordre alphabétique. Ce comportement peut avoir pour conséquence qu'une mise à jour empêche une autre mise à jour de se produire. Par exemple, supposons que vous créez une règle ACL personnalisée pour empêcher les mises à jour après la fermeture d'un enregistrement. Si vous tentez de fermer un incident et d'ajouter des informations à un champ de code de résolution personnalisé dans la même mise à jour, l'action de fermeture est appliquée en premier, car elle est contrôlée par la colonne [incident.state] et le champ personnalisé par la colonne [incident.u_resolution_code]. Une fois que l'instance applique l'action de fermeture, la règle ACL personnalisée empêche d'autres mises à jour en écriture dans la ligne.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.security.csrf.handle.ajax.timeout

Gère les erreurs pour les demandes Ajax expirées.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

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

glide.security.csrf.strict.validation.mode

Applique une validation stricte sur les jetons CSRF afin que les utilisateurs ne puissent pas soumettre à nouveau une demande si le jeton CSRF ne correspond pas.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
- Paramètres de la sécurisation pour la sécurité de l'instance : validation stricte du CSRF (sécurisation renforcée de la sécurité de l'instance)

glide.security.diag_txns_acl

Contrôle qui peut afficher les pages stats.do, threads.do et replication.do. Si **vrai**, seuls les administrateurs ou les utilisateurs d'une adresse IP connue sont autorisés à afficher les pages. Si la **valeur est définie sur faux**, tous les utilisateurs ont accès aux pages.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].
- Paramètres de la sécurisation pour la sécurité de l'instance : Surveillance des performances (ACL) (sécurisation renforcée de la sécurité de l'instance)

glide.security.disable_ui_pages_sysparm_client_script

Le système n'évalue pas les scripts clients transmis dans les paramètres d'URL des pages de l'interface utilisateur. Si vous utilisez des paramètres d'URL pour charger des scripts clients, vous pouvez ajouter et désactiver cette propriété système. Utilisez cette propriété uniquement lorsque vous modifiez l'implémentation pour ne plus dépendre des clients transmis par les paramètres d'URL. Ne laissez pas la propriété système désactivée.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.security.mime_type.aliasset

Crée des jeux d'alias de type MIME personnalisés. Par exemple, `image/png=image/x-png`.

- Type : chaîne
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.security.granular.create

Les utilisateurs doivent disposer d'un accès en écriture sur tous les champs individuels d'une table avant de pouvoir créer un enregistrement dans cette table.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.security.file.mime_type.validation

Traduction automatique

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

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la validation du type MIME pour les pièces jointes.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
- Paramètres de la sécurisation pour la sécurité de l'instance : Restreindre les types MIME chargés

glide.security.strict_elevate_privilege

Force tous les rôles élevés à être traités de la même manière pour les utilisateurs ayant le rôle administrateur. Lorsque cette option est activée, les administrateurs doivent s'élever explicitement et manuellement à tous les rôles marqués comme élevés.

Lorsque cette option est désactivée, les administrateurs n'ont qu'à accéder manuellement au rôle security_admin. D'autres rôles sont automatiquement accordés aux administrateurs.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : **true** pour les nouvelles instances, **false** pour les instances mises à niveau
- Emplacement : pour les nouvelles instances, cette propriété est disponible dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour les mises à niveau, ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.service_portal.search_as_you_type_behavior

Sélectionnez les suggestions de recherche (Suggestions) ou la fonctionnalité de suggestion automatique (Suggestion automatique). Pour plus d'informations sur les suggestions de recherche, voir Activer les suggestions de recherche.

glide.set_x_frame_options

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) En-tête de réponse X-Frame-Options à SAMEORIGIN pour toutes les pages de l'interface utilisateur. L'en-tête de réponse HTTP X-Frame-Options peut être utilisé pour indiquer si un navigateur doit être autorisé à afficher une page dans un ou <iframe>un <frame> . Définir cette propriété sur **vrai** pour éviter les attaques de détournement de clic, en veillant à ce que le contenu CMS ne puisse pas être intégré à d'autres sites.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
- Paramètres de la sécurisation renforcée de la sécurité de l'instance : Implémenter les x-frame-options : en-tête de sécurité SAMEORIGIN

glide.short_poll_delay

(Module d'extension de messagerie instantanée) Définit le délai d'interrogation court, en millisecondes, pour les requêtes XMPP. L'interrogation est la méthode par laquelle le navigateur obtient des informations du serveur pour envoyer des messages instantanés dans le chat.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000 (1 seconde)
- Emplacement : **Réseau social** > **Administration de messagerie instantanée** > **Propriétés**

Traduction automatique

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

glide.shortened_journal_length

Définit le nombre de caractères à afficher en tant qu'aperçu des champs d'entrée du journal.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 512000
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.smtp.dateformat

Spécifie le format de date à utiliser pour les notifications par e-mail sortantes

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : format de date [sys_user.date_format] répertorié dans l'enregistrement utilisateur de l'expéditeur de l'e-mail.
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.smtp.default_retry

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le renvoi d'e-mail lorsqu'un code d'erreur SMTP inconnu est rencontré. L'instance reconnaît uniquement les codes d'erreur SMTP définis dans la propriété `glide.smtp.defer_retry_ids` .

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.smtp.defer_retry_ids

Spécifie la liste séparée par des virgules des codes d'erreur SMTP qui forcent l'instance à renvoyer un e-mail.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 421 450 451 452
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.smtp.fail_message_ids

Spécifie la liste séparée par des virgules des codes d'erreur SMTP qui empêchent l'instance de renvoyer des e-mails.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.smtp.timeformat

Spécifie le format d'heure à utiliser pour les notifications par e-mail sortantes.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : format d'heure répertorié dans l'enregistrement utilisateur de l'expéditeur de l'e-mail [sys_user.time_format].
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

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

glide.soap.allow_null_numeric_output

Si **la valeur est vrai**, les réponses XML SOAP renvoient un élément vide pour les champs numériques sans valeur. Si **la valeur est « faux »**, les champs numériques sans valeur renvoient la valeur 0 dans la réponse SOAP.

Remarque :
La propriété `glide.wsdl.show_nillable` doit avoir la valeur **vrai** pour autoriser les valeurs nulles dans les réponses SOAP.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.soap.default_security_policy

Spécifie le nom de la politique de sécurité SOAP utilisée par l'instance lors de l'application de la sécurité des services Web (WSS) pour les demandes entrantes.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : politique de sécurité par défaut
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.soap.import_set_insert_serialized

Contrôle le traitement des insertions de service web. **Si vrai**, l'instance traite plusieurs insertions simultanées une par une (en série sur plusieurs nœuds) pour garantir une transformation précise. Le traitement sérialisé ralentit la vitesse à laquelle l'instance traite les insertions. Si **la valeur est définie sur faux**, plusieurs insertions simultanées dans une table de jeux d'importation entraînent des transformations simultanées qui peuvent produire des enregistrements cibles en double du fait de la création simultanée de la valeur de fusion.

Remarque :
Définissez cette valeur sur **faux** uniquement pour optimiser les performances lorsque la carte de transformation associée n'a pas de valeur de fusion qui peut être présente simultanément.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.soap.request_processing_timeout

Définit le nombre maximal de secondes dont dispose une demande SOAP pour terminer le traitement avant que la connexion n'expire. Cette propriété calcule une valeur par défaut à partir de la valeur de la propriété `glide.http.timeout` divisée par 1 000. Il peut y avoir une infrastructure réseau (comme des serveurs proxy) en place qui implémente un délai d'expiration plus court. Dans ce cas, un délai d'expiration du socket peut se produire à moins que cette propriété ne soit définie sur une valeur plus courte. En général, vous devez définir cette propriété sur une valeur inférieure de plusieurs secondes au délai d'inactivité de socket le plus court en vigueur n'importe où sur le chemin réseau entre l'application cliente et l'instance ServiceNow .

Traduction automatique

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

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 175 (valeur de `glide.http.timeout` divisée par 1 000)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.source_control.checksum_required

Cette propriété vous permet d'activer les validations et les nettoyages facultatifs de la somme de contrôle. Lorsque la valeur est définie sur **vrai**, elle continue à générer une erreur si la validation de la somme de contrôle des fichiers d'application échoue. Cette action empêche les développeurs d'application sur votre instance d'importer des fichiers d'application à partir du contrôle de source qui ont été modifiés en dehors d'une instance.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.source_control.checksum_quick_install

Lorsque la valeur est définie sur **vrai**, elle contourne la ou les étapes de nettoyage si la somme de contrôle correspond. Cette action empêche un développeur d'application d'attendre que les étapes de validation/d'assainissement soient traitées si les fichiers d'application liés à un référentiel de contrôle de source en dehors de votre instance n'ont pas été modifiés.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.source_control.nom_de_branche_default_par défaut

Définit la branche de référentiel GIT par défaut dans laquelle travailler pour les fichiers d'application liés au contrôle de source.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : sn_instances/<instance_name>
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.spell.dictionary.fr

Définit le dictionnaire de vérification orthographique utilisé dans le système pour les utilisateurs Anglais. Des dictionnaires sont disponibles pour le portugais brésilien (pb.dic), le tchèque (cs.dic), le néerlandais (nl.dic), l'anglais américain (en.dic), l'anglais britannique (en_uk.dic), l'estonien (et.dic), le finnois (fi.dic), le français (fr.dic), l'allemand (de.dic), l'hébreu (he.dic), le hongrois (hu.dic), l'italien (it.dic), le polonais (pl.dic), le portugais (pt.dic), le russe (ru.dic), l'espagnol (es.dic) et le thaï (th.dic).

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : en.dic (Anglais, États-Unis)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.spell.dictionary.max_matchs

Spécifie le nombre maximal de fautes d'orthographe que le correcteur orthographique doit détecter. Par défaut, le correcteur orthographique ne trouve que 10 fautes d'orthographe. L'instance ignore toute erreur supplémentaire après avoir atteint la valeur maximale.

Traduction automatique

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

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.sys.activity_using_audit_direct

[Non pris en charge] Contrôle si l'historique de l'enregistrement est généré à l'aide de la table d'audit (**vrai**) ou non (**faux**).

[Obligatoire] Définissez la valeur sur **faux** pour générer l'historique avec les ensembles d'historiques.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.sys.insertions_audit

Spécifie si la table Audit audite les insertions (**vrai**) ou non (**faux**).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.sys.format_date_

Format de date système pour tous les utilisateurs, sauf s'il est remplacé dans l'enregistrement utilisateur.

- Type : format de date
- Valeur par défaut : aaaa-MM-jj
- Emplacement : **Propriétés système** > **Configuration de base U116**

glide.sys.default.tz

Fuseau horaire du système pour tous les utilisateurs, sauf s'il a été remplacé dans l'enregistrement de l'utilisateur.

- Type : fuseau horaire
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Propriétés système** > **Configuration de base UI16**

glide.sys.domain.domain_change_notify

Héritage du domaine

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.sys.domain.no_change_roles

Héritage du domaine

Traduction automatique

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

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : ce champ doit rester vide.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.sys.domain.use_record_domain

Héritage du domaine

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.sys.domain.use_record_domain_for_client_scripts

Héritage du domaine

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.sys.time_format

Format d'heure du système pour tous les utilisateurs sauf s'il a été remplacé dans l'enregistrement de l'utilisateur.

- Type : format d'heure
- Valeur par défaut : HH :mm :ss
- Emplacement : **Propriétés système** > **Configuration de base UI16**

glide.sys_vérification_ligne_référence_

Spécifie si les conditions de script des règles de contrôle d'accès s'appliquent aux champs de référence d'une table (**vrai**) ou non (**faux**).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

Remarque :
Si la propriété système n'est pas présente ou a été définie sur faux, les conditions de script pour les `glide.sys_reference_row_check` règles de contrôle d'accès ne sont pas appliquées. Cela signifie qu'une ACL contenant des conditions de script passera sa vérification avec succès tant que les autres critères d'ACL sont remplis (tels que les exigences du rôle).

glide.template.max_contexte

Spécifie le nombre maximal de modèles affichés dans le menu contextuel d'un formulaire. Si ce nombre est supérieur, l'utilisateur peut cliquer sur **Appliquer le modèle** dans le menu contextuel pour ouvrir la liste de référence des modèles.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 15
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

glide.transform.reuse_coalesce_field_value

Si **vrai**, évitez de réévaluer les scripts de fusion pour obtenir les valeurs.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ts.index.attachment.debug

Si **vrai**, active les messages du journal pour les exceptions qui se produisent lors de l'indexation des pièces jointes. Vous pouvez laisser cette propriété activée pendant les opérations normales pour capturer des informations de trace de pile sur les exceptions.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ts.index.attachment.list_terms.debug

Si **vrai**, le système consigne tous les termes indexés lorsqu'une pièce jointe est indexée.

Pour des performances optimales, définissez cette propriété sur **faux** pendant les opérations normales. Activez cette propriété uniquement lorsque vous déboguez activement un problème.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ts.reindex.sys_métadonnées.après.mise à niveau

Si **vrai**, le système réindexe automatiquement la table sys_metadata après une mise à niveau, sans impact notable sur les performances. Pour désactiver la réindexation automatique, définissez la valeur sur **faux**.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.activity.displayname

Spécifie si le formateur d'activité affiche des valeurs **de nom** (vrai) ou **user_name** (faux).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.activity.email_roles

Spécifie la liste des rôles (séparés par des virgules) qui peuvent afficher les e-mails dans le formateur d'activité.

Traduction automatique

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

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : itil
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.activity.email.use_display

Spécifie s'il faut afficher l'adresse e-mail ou les ID d'utilisateur (valeur d'affichage de la table Utilisateur) dans les en-têtes des e-mails (**vrai**) ou non (**faux**). Si **vrai**, l'instance recherche un enregistrement utilisateur avec une adresse e-mail correspondante. Si l'instance ne trouve pas d'enregistrement utilisateur correspondant, elle affiche l'adresse e-mail.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.activity_stream.bouton_formulaire

Supprime le bouton Flux d'activité des formulaires.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.activity_stream.bouton_liste_

Supprime le bouton Flux d'activité des listes.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.activity_stream.taille_page_

Taille des pages pour le Interface utilisateur principale flux d'activité du formulaire. Une valeur de 0 signifie aucune pagination.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0
- Emplacement : apparaît toujours dans la table Propriétés système [sys_properties], mais n'est plus disponible.

glide.ui.activity_stream.scale_animated_gifs

Crée une miniature des fichiers .gif animés. Les dimensions maximales sont de 525 px de largeur et 350 px de hauteur. L'animation n'est pas conservée dans la miniature, mais l'aperçu de l'image affiche l'animation dans sa taille d'origine.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

glide.ui.activity_stream.images_échelle

Crée une miniature d'images de grande taille à afficher dans le flux d'activité. Les dimensions maximales sont de 525 pixels de large et 350 pixels de haut. Si l'utilisateur clique sur l'image ou la pièce jointe, l'aperçu est en taille réelle.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.activity_stream.style.commentaires

Modifie la couleur de la barre de gauche dans les commentaires de flux d'activité dans Interface utilisateur principale.

- Type : entrée de couleur, soit un nom, tel que **le bleu** , soit un code, tel que **#0000FF**.
- Valeur par défaut : transparent
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.activity_stream.style.work_notes

Modifie la couleur de la barre de gauche dans les notes de travail du flux d'activité dans Interface utilisateur principale.

- Type : entrée de couleur, soit un nom, tel que **le bleu** , soit un code, tel que **#0000FF**.
- Valeur par défaut : or
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.activity.style.comments

Change la couleur d'arrière-plan des commentaires du flux d'activité dans UI15.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : background-color : background-color : WhiteSmoke
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.activity.style.work_notes

Modifie la couleur d'arrière-plan des notes de travail du flux d'activité dans UI15.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : background-color : LightGoldenRodYellow
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.allow.field.dependency.for.templates

Vérifie la dépendance des champs de choix au moment de l'application du modèle, empêchant ainsi de définir des valeurs non valides sur le champ dépendant. Par exemple, un champ de sous-catégorie qui dépend du champ de catégorie.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

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

glide.ui.allow_deep_html_validation

Permet aux administrateurs d'empêcher les utilisateurs d'enregistrer du code HTML non valide dans un champ journal.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.attachment.force_download_all_mime_types

Force le téléchargement de tous les fichiers MIME en pièce jointe.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true pour les nouvelles instances, false pour les instances mises à niveau
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
- Paramètres de la sécurisation pour la sécurité de l'instance : Restreindre les types MIME téléchargeables

glide.ui.audit_deleted_tables

Liste séparée par des virgules des tables système pour lesquelles l'historique d'audit suit les suppressions.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : sys_user, sys_user_group, sys_user_role, sys_user_has_role, sys_user_grmember, sys_group_has_role, sys_security_acl_role
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.auto.recovery

Permet aux utilisateurs de récupérer des changements non enregistrés tout en travaillant dans le Studio.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Récupération automatique** > **Propriétés**

glide.ui.auto.recovery.exclude.field.types

Liste séparée par des virgules des types de champs à exclure de la récupération automatique.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : **Récupération automatique** > **Propriétés**

glide.ui.auto.recovery.unsupported.field.types

Liste de types de champs séparés par des virgules non pris en charge pour la récupération automatique.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : password,password2,glide_encrypted,video,user_image,image

Traduction automatique

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

glide.ui.auto.recovery.unsupported.tables

Liste de tables séparées par des virgules à exclure de la récupération automatique.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : v_ws_editor
- Emplacement : **Récupération automatique** > **Propriétés**

glide.ui.auto_req.étendre.session

Si **cette propriété est définie sur vrai**, elle permet à l'utilisateur d'étendre sa session utilisateur en sélectionnant une heure d'actualisation de la page d'accueil. Si **la valeur est faux**, applique le délai d'expiration de la session. La valeur du délai d'expiration de la session est ignorée lorsque l'utilisateur spécifie une valeur d'actualisation automatique.

Par exemple, si l'utilisateur sélectionne **5 minutes** pour l'actualisation automatique de la page d'accueil, la session est renouvelée toutes les cinq minutes. En ajoutant cette propriété et en définissant la valeur sur **faux**, les administrateurs peuvent forcer l'expiration de la session utilisateur, même si la page utilisateur s'actualise toutes les **x** minutes. La session utilisateur expire après la valeur spécifiée dans le délai d'expiration de la session, plus la valeur d'actualisation sélectionnée. Cette propriété prend effet lorsque la case à cocher **Se souvenir de moi** n'est pas sélectionnée pour l'utilisateur. Les tablettes et appareils mobiles ne prennent pas en charge cette fonctionnalité.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.buttons_bottom

Contrôle si les actions d'interface utilisateur s'affichent en bas et en haut du formulaire (**vrai**) ou uniquement en haut (**faux**). Cette propriété fonctionne uniquement dans une version déconseillée de l'interface utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.cert_task_activity.champs

Définit le champ journal qui est le champ d'activité de la tâche.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : work_notes
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.chart.bar.horiz.max_col_slant_labels

Définit le nombre maximal de colonnes dans un graphique à barres horizontales avant d'incliner (incliner) les étiquettes.

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

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.chart.height

Spécifie la hauteur d'un graphique en pixels.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.chart.pie.labels

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) les étiquettes sur les secteurs du graphique.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.chart.pie.labels.max_éléments

Définit le nombre maximal de valeurs de secteurs de graphique en secteurs qui peuvent être renvoyées pour afficher leurs étiquettes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 8
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.clickthrough.popup

- Pour les champs de référence, active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'affichage de l'icône en forme de losange pour les champs de référence et l'ouverture d'une nouvelle fenêtre lorsque l'utilisateur clique sur l'icône.
- Pour les champs d'ID de document, activez (**vrai**) ou désactivez (**faux**) l'affichage de l'icône d'informations et l'ouverture d'une fenêtre contextuelle avec le formulaire du document. Pour en savoir plus, champ ID de document.

Remarque :
Les listes connexes n'apparaissent pas sur les formulaires ouverts dans la fenêtre contextuelle.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.clickthrough.replace

Traduction automatique

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

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) les icônes contextuelles et de clic pour les champs de référence.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.date_format.premier_jour_de_la_semaine

Spécifie le jour de la semaine où commencent les semaines pour les rapports de calendrier (1=dimanche, 2=lundi...).

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.date_picker.premier_jour_de_la_semaine

Spécifie le premier jour de la semaine (le plus à gauche) pour le sélecteur de date et de date/heure (1=dimanche, 2=lundi...).

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.default.applications

Liste séparée par des virgules des noms d'applications qui s'ouvrent par défaut dans le volet de navigation lorsque rien n'est ouvert via les préférences utilisateur. Si la propriété est spécifiée et vide, aucune application n'est ouverte dans le volet de navigation lorsqu'aucune application n'est ouverte via les préférences utilisateur. Si la propriété n'est pas spécifiée, la première application autorisée pour l'utilisateur s'ouvre si aucune application n'est ouverte via les préférences utilisateur.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : première application autorisée pour l'utilisateur
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.dirty_form_support

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'affichage d'un message de confirmation lorsqu'un formulaire comporte des modifications non enregistrées et que l'utilisateur quitte le formulaire par un moyen autre que l'envoi (par exemple, à l'aide de la flèche verte de retour, d'un bouton de formulaire, ou autre). Cette propriété n'est pas prise en charge dans Safari.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.email.composer.enabled_plugins

Ces options de module d'extension sont destinées au client de messagerie Seismic. La suppression des modules d'extension pourrait provoquer des effets secondaires indésirables.

Traduction automatique

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

- Type : chaîne
- Valeurs par défaut : listes de liens table d'approbation powerpaste searchreplace aperçu plein écran espace réservé readonlynoborder code image align_listitems émoticônes ancre charmap média
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.email.composer.toolbar

Ces options de barre d'outils sont destinées au client de messagerie Seismic.

- Type : chaîne
- Valeurs par défaut : newdocument bold italique souligné | barré alignalignalignement gauchecentre alignalignalignement gauchecentre alignalignalignement gauchecentre

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 2
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.first.field.reference

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le fait que la première colonne d'une liste soit toujours liée à l'enregistrement sous-jacent, même s'il s'agit d'un champ de référence. Par exemple, si la première colonne d'une liste d'incidents est **affectée à**, cette valeur est liée à l'incident si cette propriété est définie sur **vrai**.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.form_annotations

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) les annotations de formulaire, qui vous permettent d'ajouter un personnalisé, un séparateur de section et un séparateur de lignes à un formulaire.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.form_multiple_splits

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) plusieurs fractionnements et répartitions de fin dans la zone de sélection de configuration de la mise en page du formulaire.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.gauge.view

Définit la vue que vous souhaitez utiliser par défaut pour les jauges de page d'accueil.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : portail
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.glide_list.start.locked

Contrôle si un glide_list (comme la liste de surveillance) est verrouillé (**vrai**) ou déverrouillé (**faux**) sur un formulaire.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.goto_use_contains

Traduction automatique

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

Contrôle si **l'option Accéder à** la navigation effectue une requête « contient » (**vrai**) ou une requête « supérieur à » (**faux**) par défaut.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.homepage.parallel

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'utilisation du rendu parallèle.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.homepage.parallelism

Définit le nombre maximal de threads qui doivent coopérer au rendu d'une page d'accueil donnée.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 2
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.homepage.preview

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'affichage de l'icône d'aperçu des listes sur la page d'accueil.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.html.éditeur

Spécifie l'éditeur de champ HTML à utiliser, TinyMCE ou htmlArea (hérité).

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : tinymce
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

glide.ui.html.editor.default_target_link

Vous permet de définir une valeur cible par défaut pour les liens dans TinyMCE.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : ''
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.html.editor.extended_valid_elements

Définit les éléments qui restent dans le texte TinyMCE lors de l'enregistrement de l'éditeur. Cette fonctionnalité peut être utile pour ajouter ou remplacer des éléments spécifiques qui doivent être conservés.

Traduction automatique

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

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : vide
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.html.editor.toolbar.line1

Configure la barre d'outils de modification (première ligne) pour les champs HTML lorsque TinyMCE est activé. L'outil **de vérification orthographique** n'est pas pris en charge dans Interface utilisateur principale UI15.

- Type : chaîne
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

glide.ui.html.éditeur.barre d'outils.ligne2

Configure la barre d'outils de modification (deuxième ligne) pour les champs HTML lorsque TinyMCE est activé. L'outil **de vérification orthographique** n'est pas pris en charge dans Interface utilisateur principale UI15.

- Type : chaîne
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

glide.ui.html.editor.v4.paste.html_import

Contrôle la façon dont le contenu copié à partir de sources autres que Microsoft Word est filtré. Cela inclut le contenu copié à partir de TinyMCE lui-même.

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : clean
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.html.image.allow_url

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le chargement d'une image via l'URL à partir des champs HTML.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.html.editor.remove_trailing_brs

Spécifie si une ligne vide contenant une `<br>` balise est convertie en balise pour les `<div> </ div>` champs HTML TinyMCE. Si **vrai**, la balise est convertie. Si **la valeur est Faux**, la balise reste `<br>`.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

glide.ui.html.barre d'outils

Configure la barre d'outils de modification des champs HTML.

Traduction automatique

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

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : liste des boutons
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

glide.ui.incident_activity.fields

Définit les champs visibles dans le formateur d'activité. Si les activités sont personnalisées, le système met à jour automatiquement cette propriété.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : liste des champs
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

glide.ui.incident_activity.max_adresses

Spécifie le nombre maximal d'adresses à répertorier dans un enregistrement d'audit d'e-mail. Si le nombre d'adresses dépasse cette limite, l'instance tronque la liste après la valeur maximale et affiche des points de suspension (...).

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 5
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.incident_alert_activity.champs

Champs du formateur d'activité du plan de communication des incidents : liste des champs suivis à partir du formulaire Plan de communication des incidents dans le formateur d'activité.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : opened_by, work_notes, commentaires, gravité, estd_distruption_time, actual_disruption_time
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.journal.use_html

Spécifie si TinyMCE est disponible pour les champs journal (**vrai**) ou non (**faux**).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

glide.ui.js_error_notify

Affiche les erreurs de script client aux utilisateurs disposant du rôle **client_script_admin** . Affiche également un message d'erreur générique pour les autres utilisateurs qui rencontrent une erreur de script client.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**

glide.ui.label.enable

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) à l'aide d'étiquettes, telles que Plus actif, Plus récent ou Créé par l'utilisateur.

Traduction automatique

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

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.m.clear_pasteboard_when_backgrounded

Efface le copier/coller du presse-papiers lorsque l'application passe en arrière-plan.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties]. Dans Catégories, ajoutez la catégorie mobile_post_auth.

glide.ui.max_calendar_duration

Nombre maximal de jours qu'une seule entrée de rapport de calendrier peut afficher.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 90
- Plage de valeurs possibles : 90 à 400
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.max_enregistrements_calendrier

Nombre maximal d'enregistrements enregistrés dans un rapport de calendrier.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut si la propriété n'est pas configurée : 10 000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.m_agents

Liste séparée par des virgules des agents de navigateur considérés comme des navigateurs mobiles pour l'interface du smartphone. Ces navigateurs sont dirigés vers les pages mobiles au lieu des pages complètes du navigateur.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : iphone,android_phone,IEMobile,Windows Phone,iPod,Windows CE,BlackBerry,BB10
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.max_ref_dropdown

Nombre maximal d'enregistrements pour un champ de référence affiché en tant que liste de choix. Si le nombre d'enregistrements disponibles est supérieur à cette valeur, le champ apparaît comme champ de référence, et non comme liste de choix.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 25
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.mentions.default_limit

Traduction automatique

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

Nombre d'utilisateurs avec le même nom affiché dans l'éditeur de composition de Flux d'activité. Lorsqu'elle est définie sur vrai, la limite par défaut prend un nombre qui détermine le nombre d'utilisateurs portant le même nom qui sont affichés.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.mobile_agents

Liste séparée par des virgules des agents de navigateur considérés comme des navigateurs mobiles pour l'interface de smartphone héritée. Ces navigateurs sont dirigés vers les pages mobiles au lieu des pages complètes du navigateur.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : iPod, Windows CE, BlackBerry, Android, Opera Mini, IEMobile, Windows Phone, iPhone
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.nav.stripe.select.maxchars

Limite de caractères numériques pour les choix de menu de liste dans la bande de navigation. La bande de navigation apparaît en haut de la page lors de l'utilisation d'UI11.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : aucune
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.polaris.experience

Active l'interface utilisateur, la page de destination et la Next Experience navigation unifiée. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Interface utilisateur Next Experience .

Cette propriété n'affecte rien dans les espaces de travail, tels que Platform Analytics les composants. Les espaces de travail et les fonctionnalités connexes sont toujours activés Générateur d'IU.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true pour les nouvelles instances, false pour les mises à niveau initiales Tokyo ou antérieures.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.polaris.global_search

Active/désactive la Next Experience fonction de recherche.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true when a `glide.ui.polaris.experience` la valeur vrai.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.polaris.history.url.param_blocklist

Traduction automatique

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

Paramètres d'URL qui sont exclus lorsque le système identifie et efface les URL en double de l'historique. Cette propriété s'applique uniquement à la Next Experience navigation unifiée, qui est activée lorsque `glide.ui.polaris.experience` la valeur est vrai.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : ["tinyId"]
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style

Active le style de la valeur en surbrillance dans les cellules d'une liste. Cette propriété s'applique uniquement lorsque `glide.ui.polaris.experience` la valeur est vrai.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true when a `glide.ui.polaris.experience` la valeur vrai.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.polaris.login.show_illustrations

Active l'affichage de graphiques illustratifs sur la page de connexion stylisée. Cette propriété s'applique uniquement lorsque `glide.ui.polaris.experience` la valeur est vrai.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : true when a `glide.ui.polaris.experience` la valeur vrai.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.polaris.menus

Active/désactive les menus de Navigation unifiée dans l'en-tête. Cette propriété s'applique uniquement lorsque `glide.ui.polaris.experience` la valeur est vrai, ce qui signifie que Next Experience Navigation unifiée est activée.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true when a `glide.ui.polaris.experience` la valeur vrai.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.reference.readonly.clickthrough

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) les fenêtres contextuelles de référence sur les champs de référence en lecture seule. Les fenêtres contextuelles de référence et les clics sont masqués par défaut si un script client, une politique d'interface utilisateur ou une ACL définit le champ en lecture seule. La possibilité de voir ou de cliquer sur l'enregistrement cible n'est pas liée au fait que le champ de référence soit accessible en écriture.

Si la **valeur est définie sur faux**, l'administrateur peut remplacer le paramètre système d'un champ spécifique en ajoutant l'attribut `readonly_clickthrough=true` à l'entrée de dictionnaire.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

glide.ui.remember_view

Traduction automatique

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

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'utilisation des préférences utilisateur pour la dernière vue.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.remember.me.default

Contrôle si la case **Se souvenir de moi** est cochée (**vrai**) ou désélectionnée (**faux**) par défaut.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.report.extend_calendar_choices

Contrôle les styles de champ appliqués lors de la mise en surbrillance du calendrier. Si **la valeur est définie sur faux**, seuls les styles de champ de la table de tâches sont utilisés. Si **vrai,** le calendrier utilise d'abord les styles de champ de la table sur laquelle le rapport est basé. Si aucun style applicable n'existe dans cette table, le calendrier utilise les styles de champ de la table Tâche.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.report.old_report_builder

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'utilisation de l'ancienne interface utilisateur du générateur de rapports.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.section508

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le rendu d'un texte de remplacement à la place des images.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

glide.ui.show_live_feed_activity

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) le flux en direct pour un enregistrement dans le formateur d'activité.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**

glide.ui.show_template_bar

Traduction automatique

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

Contrôle si la barre de modèle peut être affichée sur la table spécifiée. Par exemple : glide.ui.show_template_bar.incident = faux.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.session_timeleft

Définit la durée, en minutes, dont disposent les utilisateurs pour prolonger une session avant qu'elle n'expire pour cause d'inactivité.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 2
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.active.session.life_span

Définit la durée maximale de session pour les sessions, quelle que soit l'activité, en minutes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.session_timeout

Définit le délai d'expiration de la session inactive, en minutes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.stream_icon

Active/désactive l'affichage du bouton de flux d'activité sur la table spécifiée. Par exemple : glide.ui.stream_icon.hr_case = vrai.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

glide.ui.syntax_editor.context_menu

Activer désactive le menu contextuel dans l'éditeur de script.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.syntax_editor.linter.eslint_config

Définit les configurations de linting à l'aide de l'utilitaire ESLint.

Traduction automatique

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

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : toutes les règles ESLint recommandées sont activées, à l'exception de no-undef, no-unused-vars, no-empty et semi.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.table.labels

Contrôle si le système utilise des étiquettes détaillées pour les noms de table (**vrai**) ou des noms de table littéraux (**faux**).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.tablet_enabled

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'interface utilisateur de la tablette.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

glide.ui.tablet_agents

Utilise l'interface utilisateur de tablette si l'une des chaînes spécifiées (séparées par des virgules) s'affiche dans l'en-tête du navigateur user_agent.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : ipad, android_tablet
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

glide.ui.tablet.title

Affiche le texte spécifié comme bref titre de page pour l'interface utilisateur de tablette.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut: ServiceNow
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

glide.ui.tablet.title.ios_webapp

Affiche le texte spécifié comme étiquette d'icône d'écran d'accueil par défaut utilisée dans iOS version 6 et ultérieures.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut: ServiceNow
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

glide.ui.task.insert

Traduction automatique

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

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'utilisation des options **Insérer** et **Insérer et rester** dans les tables dérivées de la tâche (telles que Incident, Changement et Problème).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.textarea.character_counter

Si **vrai**, affiche un nombre de caractères disponibles pour les champs de journal et de texte multiligne.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.textarea_initial_rows

Définit le nombre de lignes initialement affichées pour les éléments de formulaire multilignes. Lorsque l'élément est sélectionné pour modification, il est développé. Définissez cette valeur sur 0 ou vide pour ignorer cette propriété. Cette fonctionnalité est utilisée pour économiser de l'espace sur un formulaire lorsque les éléments multilignes occupent trop d'espace.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.update_on_iterate

Contrôle si les mises à jour sont enregistrées (**vrai**) ou ignorées (**faux**) lorsqu'un utilisateur clique sur les flèches bleues d'un formulaire.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.ui_policy_debug

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la journalisation du traitement des politiques d'interface utilisateur dans la fenêtre de débogage JavaScript

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ui.user_cookie.durée_de_vie_en_jours

Définit le délai d'expiration du cookie « Se souvenir de moi ».

Remarque :
Lorsqu'un utilisateur accède à une instance avec l'option « Se souvenir de moi » activée, l'accès réinitialise la période d'expiration du cookie jusqu'à ce que la limite maximale de la durée de vie (glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days) soit atteinte.

Traduction automatique

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

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 15 (jours)

  Remarque :
  Valeur maximale 30.

- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.user_cookie.max_durée_de_vie_en_jours

Définit une limite maximale d'expiration du `glide.ui.user_cookie.life_span_in_days` cookie avant de forcer l'utilisateur à s'authentifier à nouveau dans l'instance.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30 (jours)

  Remarque :
  Valeur maximale 365 jours.

- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui.welcome.profile_link

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) permettant aux utilisateurs de cliquer sur leur nom dans le message de bienvenue et d'afficher leur profil d'utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : dans les nouvelles instances **vrai**. Dans les instances existantes, **faux**.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.ui11.show_switch_link

Cette propriété affecte uniquement une version déconseillée de l'interface utilisateur. Elle n'est plus prise en charge. Affiche (**vrai**) ou masque (**faux**) un lien de bannière pour basculer entre l'interface UI11 et l'interface héritée.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.update.suppress_update_version

Liste de tables séparées par des virgules pour lesquelles les mises à jour ne sont pas suivies dans la table Versions [sys_update_version]. Vous ne pouvez pas comparer ni inverser les versions des tables de cette liste.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : sys_user,sys_import_set_row
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.user.default_password

Traduction automatique

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

Mot de passe par défaut pour les nouveaux utilisateurs créés à partir d'un e-mail entrant. Les utilisateurs doivent réinitialiser le mot de passe lors de la première connexion.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : mot de passe
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.userauthgate.extauth.check

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) les *`UserAuthenticationGate`* vérifications des mécanismes d'authentification externes et internes.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.user.trusted_domain

Liste de domaines de confiance séparés par des virgules pour lesquels l'instance crée automatiquement un utilisateur invité en fonction des e-mails entrants. Utilisez un astérisque (*) pour approuver tous les domaines. Si un e-mail ne provient pas d'un domaine de confiance, l'instance traite l'e-mail entrant en tant qu'« utilisateur invité », mais ne crée pas d'utilisateur invité dans l'instance.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut:*
- Emplacement : **Propriétés système** > **E-mail**

glide.workflow.model.cache.max

Nombre maximal de modèles conservés dans le cache de workflow. Vous devez redémarrer l'instance après avoir modifié cette propriété pour appliquer le changement.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300
- Emplacement : **Workflow** > **Propriétés**

glide.wsdl.definition.use_unique_namespace

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'utilisation d'une valeur d'espace de noms WSDL unique lors de la publication d'une table via des ServiceNow services Web. Si **vrai**, l'espace de noms cible WSDL est www.service-now.com/<table name>.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.wsdl.maximum_hierarchy

Nombre maximal de niveaux hiérarchiques renvoyés dans un WSDL lorsque le service Web SOAP hiérarchique est activé. Cette propriété a une valeur maximale de 3.

Traduction automatique

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

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.wsdl.show_nillable

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la validité d'un élément WSDL s'il n'a aucun contenu d'élément malgré un {type de contenu} qui nécessiterait autrement du contenu.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.ws.use_row_lock

Si **vrai**, évitez d'utiliser le verrou de service web actuel qui s'applique avant d'exécuter la transformation. Utilisez le verrou de ligne qui s'applique après la méthode OnStart.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.xmlhttp.excessif

Définit le nombre d'éléments visibles dans la moitié Disponible d'une zone de collection plusieurs-à-plusieurs ou un-à-plusieurs.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.xmlprocessor.use_unload_format

Active (vrai) ou désactive (faux) le déchargement XML à l'aide du format display_value. Pour décharger à l'aide de ce format, ajoutez le paramètre `useUnloadFormat=true` à l'URL de la demande.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

google.maps.auto_close

Si **la valeur est vrai**, ferme automatiquement la fenêtre d'informations actuelle avant d'en ouvrir une nouvelle. Décochez la case pour permettre à plusieurs fenêtres contextuelles de rester ouvertes à la fois.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

Traduction automatique

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

google.maps.client

ID client pour API Google Maps pour entreprise. Cet ID client autorise l'utilisation en production de l'API Google Maps for Business. Par défaut, cet ID est fourni par ServiceNow. ServiceNow peut vous obliger à acheter un ID client distinct en fonction de votre utilisation.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : gme-servicenow
- Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

google.maps.key

Clé de carte Google, associée à l'URL du serveur. Cette clé est la clé privée autorisant l'utilisation de Google Maps pour le développement.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : vide
- Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

google.maps.latitude

Latitude de départ sur la carte. Cette valeur détermine la latitude de départ affichée dans Google Maps.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 36,008522
- Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

google.maps.longitude

Longitude de départ sur la carte. Cette valeur détermine la longitude de départ affichée dans Google Maps.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : -95,221764
- Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

google.maps.max_éléments

Nombre maximal d'éléments à afficher sur la carte. Ce paramètre détermine le nombre d'icônes pouvant être affichées sur une carte.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 500
- Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

google.maps.table

Table utilisée par la carte. Ce paramètre nomme la table contenant les champs de nom, de longitude et de latitude.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : cmn_location
- Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

google.maps.zoom

Traduction automatique

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

Niveau de zoom de départ de la carte (1 étant le plus bas).

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 4
- Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

help.base.default

(Module d'extension Aide contextuelle) Définit l'URL de base pour les contextes d'aide dans lesquels wiki est **faux** et une ServiceNow URL absolue n'est pas spécifiée.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : http://servicenow.com/docs/?context=
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Aide.Base.ServiceNow

(Module d'extension Aide contextuelle) Définit l'URL de base pour les contextes d'aide dans lesquels ServiceNow wiki est **vrai**

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : http://servicenow.com/docs/?context=
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

mid.server.rba_debug_powershell

Active le débogage au niveau de la sonde pour les sondes PowerShell. Lorsque cette propriété est activée, les sondes PowerShell écrivent des informations détaillées sur l'activité dans le Serveur MID journal.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : **Orchestration** > **Propriétés de Serveur MID**

mid.version.override

Définit une condition de remplacement pour la version actuelle de tous les serveurs MID de votre environnement. Pour plus d'informations sur le contrôle de version, consultez les propriétés de contrôle de version du serveur MID .

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune (Si cette propriété est laissée vide, les MID Servers obtiennent leurs informations de version à partir de la propriété mid.buildstamp.)
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

par_vis_config.data_source.can_select_indicator

Spécifie les rôles (séparés par des virgules) qui peuvent sélectionner des indicateurs comme sources de données dans le panneau de configuration de visualisation des données. Si ce champ est vide, tous les utilisateurs peuvent sélectionner les sources d'indicateurs auxquelles ils ont accès.

Traduction automatique

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

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : vide
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

par_vis_config.live_refresh_rate_min_value

Spécifie l'intervalle minimum en secondes pour le paramètre de **taux de rafraîchissement en direct** dans la configuration de visualisation des données. Si activé, un utilisateur peut toujours définir une valeur vide ou 0.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30 (secondes)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

par_viz.table_data_max_data_points

Nombre maximal de points de données pour les graphiques de visualisation de données basés sur des sources de table.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

par_viz.table_data_max_groups

Nombre maximal de groupes à afficher pour les graphiques de visualisation de données basés sur des sources de table.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 50
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

password_reset.activity_monitor.incident_threshold

Spécifie le nombre maximal de verrouillages avant l'émission d'une alerte.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 (verrouillages)
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

password_reset.activity_monitor.incident_window

Spécifie la durée utilisée pour enregistrer et compter le nombre de verrouillages utilisateur.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 60 (minutes)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.captcha.ignorer

Active et désactive la fonctionnalité CAPTCHA.

L'application de réinitialisation du mot de passe utilise Google re-CAPTCHA comme service CAPTCHA par défaut. Pour utiliser le CAPTCHA système

Traduction automatique

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

de base, modifiez la *password_reset.captcha.google.enabled* propriété système comme *.false*

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.qa.num_enroll

Spécifie le nombre de questions qu'un utilisateur doit sélectionner et auxquelles il doit répondre pour s'inscrire au programme de réinitialisation du mot de passe.

Remarque :
Cette propriété de la question de sécurité peut être remplacée par l'ajout d'une valeur pour le paramètre dans une vérification de question *num_enroll* de sécurité.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5 (questions)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.qa.num_reset

Spécifie le nombre de questions auxquelles un utilisateur doit répondre pour vérifier son identité pendant le processus de réinitialisation du mot de passe.

Remarque :
Cette propriété de la question de sécurité peut être remplacée par l'ajout d'une valeur pour le paramètre dans une vérification de question *num_reset* de sécurité.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3 (questions)
- Valeurs possibles : entiers inférieurs au nombre spécifié pour la *num_enroll* propriété.
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.request.max_tentative

Spécifie le nombre de tentatives de réinitialisation de mot de passe qu'un utilisateur effectue avant d'être verrouillé pour une période déterminée en fonction de la valeur dans *max_attempt_window*.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3 (tentatives)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > Propriétés

password_reset.request.max_attempt_window

Spécifie la durée pendant laquelle un utilisateur est verrouillé ou empêché de changer son mot de passe après avoir essayé le nombre maximal de fois.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 440 (minutes)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

Traduction automatique

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

password_reset.request.retry_window

Spécifie le délai avant l'actualisation du nombre de tentatives de réinitialisation du mot de passe.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 440 (minutes)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.request.success_window

Spécifie la durée pendant laquelle un utilisateur est verrouillé après la réinitialisation réussie de son mot de passe.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 (minutes)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.sms.default_complexity

Spécifie le nombre de caractères dans le code SMS requis pour qu'un utilisateur réinitialise son mot de passe.

Remarque :
Cette propriété du code SMS peut être remplacée par l'ajout d'une valeur pour le paramètre complexité dans une vérification de code SMS.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 4 (chiffres)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.sms.expiration

Spécifie la durée, en minutes, avant l'expiration du code SMS envoyé à l'utilisateur.

Remarque :
Cette propriété du code SMS peut être remplacée par l'ajout d'une valeur pour le paramètre d'expiration dans une vérification de code SMS.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5 (minutes)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.sms.max_par_jour

Spécifie le nombre maximal de codes SMS envoyés à un utilisateur dans un délai de 24 heures. Lorsqu'un utilisateur clique sur le bouton **Envoyer le code de vérification** , la période de 24 heures commence.

Remarque :
Cette propriété du code SMS peut être remplacée par l'ajout d'une valeur pour le `max_per_day` paramètre lors d'une vérification de code SMS.

Traduction automatique

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

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 10 (par jour)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.sms.pause_window

Spécifie la durée devant s'écouler avant qu'un autre code puisse être envoyé par SMS à un utilisateur.

Remarque :
Cette propriété du code SMS peut être remplacée par l'ajout d'une valeur pour le `pause_window` paramètre lors d'une vérification de code SMS.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 2 (minutes)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.wf.refresh_rate

Spécifie la fréquence de vérification de l'état du workflow. Représenté dans la barre de progression du processus de réinitialisation du mot de passe.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 90 000 (millisecondes)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

password_reset.wf.timeout

Spécifie le temps d'attente maximal, en millisecondes, pour l'exécution du workflow. Le workflow est déclenché pendant la demande de réinitialisation du mot de passe lorsque l'utilisateur clique sur **Soumettre**.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 500 (millisecondes)
- Emplacement : **Réinitialisation du mot de passe** > **Propriétés**

promin.show_records.limite

Spécifie le nombre maximal d'enregistrements qui peuvent être renvoyés pour un arc ou un nœud pour que le lien **Afficher les enregistrements** s'affiche. Si plus d'enregistrements sont renvoyés que la limite définie, le lien ne s'affiche pas.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100 000 (enregistrements)
- Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].

remember_me.max_duration_in_days

Définit une limite maximale d'expiration du `remember_me_cookie.duration_in_days` cookie avant de forcer l'utilisateur à s'authentifier à nouveau dans l'instance.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30 (jours)

Traduction automatique

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

Remarque :
Valeur maximale 365 jours.

- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

remember_me_cookie.duration_in_days

Définit l'expiration par défaut du cookie « Se souvenir de moi ». Lorsqu'un utilisateur se connecte avec l'option « Se souvenir de moi » activée, chaque connexion dans la limite d'expiration réinitialise la période d'expiration.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 15 (jours)

Remarque :
Valeur maximale 30 jours.

- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sa_analytics.aggregation.include_service

Inclut tous les CI pour l'agrégation d'alertes. Si **la valeur est définie sur faux**, elle inclut uniquement les CI non associés à un service d'entreprise.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Agrégation d'alertes et RCA** > **Propriétés**

sa_analytics.aggregation_enabled

Active l'agrégation d'alertes. Permet l'agrégation des alertes corrélées pour les services et les groupes d'alertes.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : **Agrégation d'alertes et RCA** > **Propriétés**

sa_analytics.alert.severity_threshold

Seuil de gravité de l'alerte, au-dessus duquel les alertes sont incluses dans l'analyse. Seules les alertes dont la gravité est supérieure au seuil sont incluses dans les agrégations d'alertes et l'analyse des CI de la cause première.

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : Information
- Autres valeurs possibles :
  - Avertissement
  - Mineur
  - Majeur
  - Critique
- Emplacement : **Agrégation d'alertes et RCA** > **Propriétés**

sa_analytics.rca_enabled

Traduction automatique

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

Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) l'analyse de la cause première pour les services d'entreprise. Active la RCA pour les alertes associées aux services d'entreprise, afin d'identifier les CI de cause première.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : **Agrégation d'alertes et RCA** > **Propriétés**

sa_analytics.rca.input_purge_days

Tables intermédiaires de purge (en jours). Nombre de jours pendant lesquels l'entrée RCA est conservée avant d'être purgée.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 90
- Plage de valeurs possibles : 30-180
- Emplacement : **Agrégation d'alertes et RCA** > **Propriétés**

sa_analytics.rca.learner_group_interval_secs

Critères d'intervalle de temps (en secondes) pour le regroupement des alertes. Intervalle dans lequel les alertes doivent être créées pour être incluses dans un groupe.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 300
- Plage de valeurs possibles : 60-900
- Emplacement : **Agrégation d'alertes et RCA** > **Propriétés**

sa_analytics.rca.learner_query_interval_secs

Période (en secondes) à partir de laquelle inclure des alertes pour analyse. Période passée à partir de laquelle inclure des alertes dans l'analyse d'agrégation d'alertes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 86 400
- Plage de valeurs possibles : 43200-86400
- Emplacement : **Agrégation d'alertes et RCA** > **Propriétés**

sa_analytics.rca.output_purge_days

Nombre de jours pendant lesquels la sortie RCA est conservée avant d'être purgée.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3
- Plage de valeurs possibles : 3-5
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sa_analytics.rca.query_probability_threshold

Seuil du pourcentage du score de confiance au-dessus duquel les groupes d'alertes corrélées RCA apparaissent dans le tableau de bord et la console des Gestion des événements alertes. Score de confiance que doivent atteindre les groupes d'alertes corrélées RCA avant que les groupes ne s'affichent sur le tableau de bord et la console des Gestion des événements alertes.

Traduction automatique

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

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 0
- Plage de valeurs possibles : 0-100
- Emplacement : **Agrégation d'alertes et RCA** > **Propriétés**

sam.install_deletion_deadline

Définit le nombre de jours après lequel une installation de logiciel est supprimée si elle n'est pas détectée avec l'élément de configuration. Utilisez une valeur supérieure au nombre de jours entre des exécutions consécutives Découverte .

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 7
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

security.list.internal.domains

Les autres domaines (à l'exception de ceux de la liste séparée par des virgules dans cette propriété) sont classés en tant que domaines de messagerie externes. Le nombre d'e-mails entrants provenant de ces domaines externes s'affiche dans la mesure E-mails entrants externes du Centre de sécurité de l'instance.

- Type : chaîne de choix
- Valeur par défaut : Aucun
- Autres valeurs possibles : liste séparée par des virgules de tous les domaines d'e-mail internes de l'organisation.
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sn_acc_vis_content.set_assigned_to

Détermine si l'attribut Affecté à est remplacé par ACC-V ou non.

- Type : booléen
- Valeur par défaut : faux

sn_acc_vis_content.assigned_to_user_order

Définit la source d'affectation de l'utilisateur et sa priorité pour ACC-V. L'ordre des sources de nom d'utilisateur définies est utilisé pour définir la priorité en fonction de laquelle l'utilisateur Affecté à est défini pour un CI d'ordinateur. Par exemple, computer_system_username, logged_in_users. Ces deux sources différentes décident quel nom d'utilisateur dérivé de quelle source est prioritaire pour décider de l'attribut Affecté à pour un CI d'ordinateur.

computer_system_username : La source est dérivée de la commande native pour le système informatique wmic de la machine Windows, obtenir le nom d'utilisateur de l'utilisateur.

Logged_in_users : la source est OsQuery qui obtient les utilisateurs connectés à partir de la table OsQuery.

- Type : chaîne de choix
- Valeur par défaut : computer_system_username, logged_in_users

sn_acc_vis_content.persist_os_user_type

Traduction automatique

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

Conserve le type d'utilisateurs que vous souhaitez pour ACC-V.

- Type : paramètre séparé par des virgules
- Valeur par défaut : local,system

sn_agent.disco_minimum_threshold_for_rediscovery_minutes

Nombre minimum de minutes depuis la dernière amélioration Découverte sur une adresse IP donnée avant qu'une redétection puisse être déclenchée. Cela permet d'éviter une interruption Découverte trop fréquente du réseau par intermittence ou lorsqu'un ordinateur portable est redémarré à plusieurs reprises.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 60

sn_agent.disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco

Si vrai, vérifie s'il existe déjà un CI qui a été détecté avec des critères de correspondance (discovery_source=ServiceNow) et, au lieu de relancer une détection, relie l'enregistrement de l'agent au CI existant.

- Type : booléen
- Valeur par défaut : true

sn_agent.disco_ci_clobber_of_agentless_disco_threshold_days

Nombre maximal de jours depuis qu'un CI existant a été découvert à l'aide de la découverte sans agent où le CI existant est lié au lieu de le redétecter à l'aide de l'agent. Cela prend effet lorsque disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco est vrai et que cela fait une période prolongée (plus de 14 jours, par défaut) qu'un discovery_source non ACC (comme ServiceNow) n'a pas découvert le CI. Une fois ce seuil dépassé, Enhanced Découverte est autorisé à exécuter et à mettre en échec un CI existant, qu'un CI ait été précédemment détecté ou non par un discovery_source non ACC. Cela permet aux données découvertes les plus récentes d'être présentes dans la CMDB.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 14

sn_agent.host_data_collection.disable_when_container

Si la valeur est vrai, lorsque la collecte de données de l'hôte a lieu et qu'il est constaté qu'Agent Client Collector est en cours d'exécution dans un conteneur, les données entrantes ne sont pas traitées et l'état de la collecte de données de l'hôte est défini sur désactivé.

- Type : booléen
- Valeur par défaut : true

sn_acc_vis_content.persist_sam_usage_metrics

Activez cette option pour tirer parti de la fonctionnalité de mesure de base SAM. Si ce marqueur est défini sur Vrai, après avoir récupéré les détails de tous les logiciels installés, y compris l'heure du dernier accès via osquery, les informations sont placées dans la table Utilisation du logiciel [samp_sw_usage]. Le module d'extension SAM doit également être activé pour conserver les informations.

- Type : booléen
- Valeur par défaut : true

sn_app_insights.minutes_between_triggers

Traduction automatique

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

Nombre de minutes à attendre avant l'envoi d'une notification pour un déclencheur de mesure identique.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 30

sn_app_insights.p1_predict_factor.sémaphores

Facteur de normalisation des données pour la mesure des sémaphores dans le modèle de prédiction P1.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 21

sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load

Facteur de normalisation des données pour la mesure de sys_load dans le modèle de prédiction P1.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 923

sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown

Nombre de minutes consécutives « aucune prédiction P1 » nécessaire pour quitter l'état d'alerte P1.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 5

sn_app_insights.p1_predict_threshold

La confiance minimale requise pour que le modèle de prédiction p1 prédise un état d'alerte p1.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 90

sn_bm_client.dashboard_display_unit

Unité de temps à utiliser pour les valeurs KPI sur le tableau de bord Benchmarks. Les options sont **Heures** ou **Jours**.

- Type : liste de choix
- Valeur par défaut : Jours
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_initial_limit

Définit le nombre d'enregistrements de change_request à afficher lors du chargement du calendrier des changements.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 40
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit

Définit le nombre d'enregistrements de change_request à afficher à mesure que la planification des changements défile.

Traduction automatique

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

- Type : entier
- Valeur par défaut : 20
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_total_limit

Définit le nombre total d'enregistrements de change_request qui peuvent s'afficher sur un calendrier des changements.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 1 000
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification

Affiche un message pour épingler ou détacher un calendrier des changements.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sn_chg_soc.schedule_window_days

Spécifie le nombre de jours à prendre en compte avant et après le démarrage/la fin respectifs d'un enregistrement de change_request lors de l'affichage d'étendues de fenêtre de proscription et de maintenance sur la page Calendriers des changements.

- Type : entier
- Valeur par défaut : 30
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sn_disco_cd.scheduled_job_time_out_in_mins

Cette propriété définit la valeur de la durée maximale d'exécution de la tâche planifiée pour les ressources dans le cloud en minutes.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 120

sn_disco_certmgmt.cert_task_default_approval_group

Cette propriété est utilisée pour définir le nom du groupe d'approbation par défaut pour Gestion et inventaires des certificats les processus d'approbation manuels permettant de demander de nouveaux, de renouveler ou de révoquer des certificats pour les workflows automatisés uniquement. Vous pouvez ajouter plusieurs groupes d'approbation en les séparant par des virgules. La tâche choisit d'abord le groupe de domaines actuel, puis le groupe de domaines global. Si aucun groupe n'est trouvé, la tâche échouera.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

sn_disco_certmgmt.default_cert_order_validity_period

Cette propriété est utilisée pour définir la période de validité de la commande de certificat passée dans Gestion et inventaires des certificats.

Traduction automatique

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

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000 jours

sn_disco_certmgmt.default_cert_task_priority

Cette propriété permet de configurer les priorités des tâches Nouvelles et Renouveler dans Gestion et inventaires des certificats. Accepte les valeurs 1, 2, 3, 4, 5. Si une valeur non valide (<1 || >5 || autres chaînes) est fournie, la valeur revient à P3.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 3 (si la propriété n'existe pas)

sn_disco_certmgmt.default_revoke_cert_task_priority

Cette propriété permet de configurer Révoquer les priorités des tâches dans Gestion et inventaires des certificats. Accepte les valeurs 1, 2, 3, 4, 5. Si une valeur non valide (<1 || >5 || autres chaînes) est fournie, la valeur revient à P1.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 (si la propriété n'existe pas)

sn_global_searchui.hide_results_count

Masque (**vrai**) ou affiche (**faux**) le nombre d'enregistrements correspondants pour les groupes de recherche et les tables sur la page Recherche globale .

Pour modifier cette propriété, sélectionnez **Interface utilisateur de recherche globale améliorée** dans le sélecteur d'application avant d'ouvrir la table Propriétés système.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sn_nowassist_va.com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search_conversational_catalogs

Dans les résultats de Recherche IA de découverte avec rubrique en cours de route, changez la valeur sur vrai pour afficher les résultats du catalogue. Par défaut, ces résultats de Recherche IA avec rubrique MID affichent uniquement les résultats de la base de connaissances.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sn_nowassist_va.nass_animated_avatar_enabled

Une étincelle animée ✦ L'icône s'affiche pendant la diffusion de la réponse LLM à l'utilisateur final. L'étincelle animée ✦ L'icône se transforme en icône de marque Agent virtuel statique une fois la réponse complètement chargée. Si cette propriété système est définie sur `false`, l'icône des points de suspension animés ••• apparaît après le chargement des messages.

Traduction automatique

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

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sn_nowassist_va.synthesized_autostart_items

Lorsque la réponse synthétisée ne renvoie qu'une seule action, configurez si l'action doit être lancée automatiquement. Par défaut, seules les Agent virtuel rubriques se lancent automatiquement. Vous pouvez configurer cela pour chaque fois qu'une réponse synthétisée renvoie un seul élément de catalogue conversationnel, une seule Agent virtuel rubrique et Base de connaissances des informations ou un seul élément de catalogue conversationnel avec Base de connaissances des informations.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : rubrique
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

sn_vad_genai.com.glide.small_talk.closure.prompt_enabled

Inclut un message de confirmation pour mettre fin à la conversation chaque fois qu'une conversation de clôture est reconnue.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

subscription.custom_table.enforce_entitlement

Vous pouvez activer des garde-fous autour des tables personnalisées lors de l'utilisation de certaines applications, telles que Mobile Studio, dans un environnement de production ou de non-production.

Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, la propriété limite la liste des tables personnalisées disponibles dans des applications telles que Mobile Studio à celles que vous êtes autorisé à utiliser, en fonction des abonnements actifs présents sur votre instance. Si vous souhaitez supprimer ces garde-fous, définir la propriété sur **faux** vous permet d'accéder à toutes les tables personnalisées, quels que soient vos droits d'abonnement actifs.

- Type : booléen
- Valeur par défaut :
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Remarque :
Définir cette propriété sur **faux** vous permet d'utiliser des applications avec des tables personnalisées qui peuvent ne pas être autorisées. Consultez la description du service associé à vos abonnements actifs pour déterminer les tables personnalisées (le cas échéant) que vous êtes autorisé à utiliser avec les applications sélectionnées.

sys_par_insights_enabled

Active la fonctionnalité d'analyse proactive.

Traduction automatique

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

- Type : vrai/faux (booléen)
- Valeur par défaut : true
- Emplacement : pour modifier la valeur, créez cette propriété dans la table Propriétés système.
- Plus d'informations : Ajouter une propriété système

tablette.pied de page.texte

Texte qui s'affiche dans le pied de page de l'interface utilisateur de la tablette.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : Copyright ServiceNow 2012
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

tablette.en-tête.texte

Texte qui s'affiche sur le côté droit de l'en-tête de l'interface utilisateur de la tablette.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut: ServiceNow
- Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur de tablette**

Ajouter une propriété système

Ajoutez ou créez une propriété pour contrôler le comportement du système.

Ajouter une propriété système

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour plus d'informations sur la création de propriétés système pour vos propres applications, suivez la formation sur ServiceNow® Site Developer .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Certaines propriétés système ne sont pas visibles dans une instance par défaut et doivent être ajoutées à la table Propriétés système [sys_properties]. Si une fonctionnalité nécessite l'ajout de la propriété, vous pouvez ajouter une propriété système.

Important :
Les propriétés système stockent des informations de configuration qui changent rarement ou jamais. Chaque fois que vous modifiez ou ajoutez une propriété système, le système purge le cache pour maintenir la synchronisation de tous les nœuds du cluster. Cette purge du cache a un coût de performance très élevé pendant une à 10 minutes, ce qui peut potentiellement provoquer une panne si elle est effectuée de manière excessive. Pour éviter de telles pannes, n'utilisez pas de propriété système pour stocker des informations de configuration qui changent plus d'une ou deux fois par mois. Utilisez plutôt une table personnalisée pour stocker des informations de configuration qui changent régulièrement.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Vérifiez que la propriété n'existe pas en recherchant son nom.

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez le formulaire Propriétés système en utilisant le nom de la base de données de la propriété.

   Assurez-vous de spécifier le **type** de données correct et d'ajouter la nouvelle valeur que vous souhaitez que la propriété utilise.

   Les propriétés que vous ajoutez contiennent déjà des valeurs par défaut. Vous ajoutez des propriétés pour changer cette valeur.

Champ	Description
Nom	Nom de la propriété que vous créez.
Description	Saisissez une phrase brève et descriptive décrivant la fonction de la propriété.
Choix	Valeurs séparées par des virgules pour une liste de choix. Si vous souhaitez utiliser une valeur et une étiquette différentes dans la liste de choix, utilisez un signe égal (=) pour distinguer l'étiquette de la valeur. Par exemple, `Bleu=0000FF,Rouge=FF0000, Vert=00FF00` affiche le **bleu**, **le rouge** et le **vert** dans la liste et enregistre la valeur hexadécimale correspondante dans le champ de valeur de la propriété.
Type	Sélectionnez le type de données approprié dans la liste (par exemple, **nombre entier**, **chaîne** ou **vrai|faux).**
Valeur	Définissez la valeur souhaitée pour la propriété. Toutes les valeurs de propriété sont stockées sous forme de chaînes. Lors de la récupération des propriétés via la méthode `gs.getProperty()`, traitez les résultats comme des chaînes. Par exemple, une propriété vrai|faux renvoie « vrai » ou « faux » (chaînes), et non l'équivalent booléen.
Ignorer le cache	Le système stocke les valeurs des propriétés système dans des caches côté serveur pour éviter d'interroger la base de données sur les paramètres de configuration. Lorsque vous modifiez une valeur de propriété système, le système vide toujours le cache de la table sys_properties. Utilisez ce champ pour déterminer s'il faut purger la valeur de cette propriété de tous les autres caches côté serveur. Si la case n'est pas cochée par défaut, le système purge tous les caches côté serveur et récupère la valeur de propriété actuelle à partir de la base de données. Laissez la case décochée si vous voulez vous assurer que tous les caches ont la valeur de propriété actuelle.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Cochez la case pour ignorer la purge de certains caches côté serveur, ce qui permet de purger uniquement le cache de la table sys_properties et de conserver la valeur de propriété antérieure dans tous les autres caches. Cette option évite le coût des performances lié à la purge de tous les caches et à la récupération de nouvelles valeurs de propriété. En règle générale, vous ne devez cocher la case et activer l'option Ignorer le cache que lorsque vous avez une propriété système qui change plus d'une fois par mois et que la valeur de la propriété est uniquement stockée dans la table sys_properties.
Privé	Attribuez la valeur vrai à cette propriété pour exclure cette propriété de l'importation via les ensembles de mises à jour. Garder les propriétés système privées empêche les paramètres d'une instance d'écraser les valeurs d'une autre instance. Par exemple, vous ne souhaitez peut-être pas qu'une propriété système d'une instance de développement utilise la même valeur qu'une instance de production.
Rôles de lecture	Définissez les rôles qui ont un accès en lecture à cette propriété.
Rôles d'écriture	Définissez les rôles qui ont un accès en écriture à cette propriété.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Selon le nom de la propriété, un administrateur peut être en mesure de modifier sa valeur uniquement via un nouveau module. Il peut également apparaître dans l'une des pages Propriétés des propriétés système.

   Remarque :
   Si la case **Ignorer le cache** est cochée, le système vide le cache du serveur lorsque le paramètre est modifié.

Créer un module Propriétés système

Vous pouvez ajouter un module dans le navigateur d'applications pour accéder à la liste des propriétés système. Ce module facilite l'ajout de propriétés à la table Propriétés système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Menus d'application**.
2. Recherchez l'application à laquelle vous souhaitez ajouter la table des propriétés, par exemple **Propriétés système**.

Traduction automatique

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

Sélectionnez une application qui est limitée au rôle administrateur afin que les utilisateurs non-administrateurs ne puissent pas y accéder.

3. Dans la liste connexe Modules, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs de formulaire.

Champ	Description
Titre	Nom du module. Par exemple, **Toutes les propriétés**.
Menu d'application	Spécifie le nom du menu d'application sous lequel le module apparaît. Ce champ doit être automatiquement renseigné avec le nom de l'application à partir de laquelle vous avez accédé à la liste connexe des modules.
Type de lien	Spécifie le type de lien ouvert par ce module. Pour obtenir la liste des propriétés système, sélectionnez **Liste des enregistrements**.
Table	Spécifie la table utilisée par le module. Sélectionnez **Propriétés système [sys_properties].**

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Vérifiez que le module a été créé. Par exemple, accédez à **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez inclure des paramètres supplémentaires pour la liste du module des propriétés système, consultez Créer un module .

Limites de taille et de complexité de jointure de requête

La plateforme utilise une base de données relationnelle pour stocker les données. La récupération des données peut impliquer plusieurs jointures pour créer un jeu de résultats unique. Bien que ces jointures soient généralement simples, dans certains cas, le système peut émettre de très grandes jointures pour rassembler un grand nombre (>20) de tables.

Les moteurs de base de données gèrent normalement assez bien les jointures multiples. Le modèle relationnel suppose que les jointures sont bon marché et efficaces, et c'est généralement vrai. Cependant, il arrive rarement que des jointures excessivement volumineuses entraînent un problème de performance de la base de données.

Pour atténuer cette complexité potentielle, utilisez la propriété suivante pour limiter la complexité et la taille des jointures.

Accédez aux **propriétés système > système** et recherchez la propriété avec cette description :

Nombre maximal de jonctions de base de données par requête. Les valeurs plus petites augmentent le nombre de requêtes générées par le système. Des valeurs plus grandes réduisent le nombre de requêtes au prix d'une complexité supplémentaire par requête. En l'absence de problèmes de base de données connus découlant d'un grand nombre de jointures, cette propriété doit rester inchangée.

Cette propriété spécifie le nombre maximal de jointures que le système préfère effectuer. Dans certains cas limites, il peut être nécessaire d'émettre des requêtes plus complexes,

Traduction automatique

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

mais généralement pas plus de ce nombre de jointures. Par exemple, une valeur de 10 entraîne la jonction de 10 tables maximum dans une requête donnée.

Le système doit compenser le nombre réduit de jointures en émettant plus de requêtes pour récupérer les données nécessaires, de sorte que la réduction de ce nombre entraînera l'envoi d'un plus grand nombre de requêtes à la base de données. Dans la plupart des cas, le réglage de ce paramètre est contre-productif.

Remarque :
En l'absence de problèmes de base de données connus découlant d'un grand nombre de jonctions, ce paramètre doit rester inchangé.

Proxy web

Plusieurs propriétés prennent en charge la configuration du proxy Web.

Remarque :
Définissez ces propriétés dans la table Propriétés système [sys_properties].

Propriétés de configuration du proxy

Propriété	Description	Exemples
glide.http.proxy_host	Spécifiez le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur proxy. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune	proxy.company.com, 192.168.34.54
glide.http.proxy_port	Spécifiez le numéro de port du serveur proxy. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune	8080, 9100
glide.http.proxy_username	Spécifiez le nom d'utilisateur utilisé pour authentifier le serveur proxy. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune	utilisateur proxy
glide.http.proxy_password	Spécifiez le mot de passe utilisé pour authentifier le serveur proxy. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune	mot de passe
glide.email.override.url	Définissez l'URL à utiliser dans les liens envoyés par e-mail, à la place de l'URL d'instance. L'URL doit se terminer par nav_to.do. • Type : chaîne • Valeur par défaut : URL d'instance	https://servicenow.customerdomain.com/production/nav_to.do

Traduction automatique

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

Authentification NTLM

NTLM est le plus complexe des protocoles d'authentification pris en charge par un serveur Web de base.

NTLM est le plus complexe des protocoles d'authentification pris en charge par un serveur Web de base tel que HttpClient. Il s'agit d'un protocole propriétaire conçu par Microsoft sans spécification accessible au public. Les premières versions de NTLM étaient moins sécurisées que l'authentification Digest en raison de défauts de conception. Cependant, ceux-ci ont été corrigés dans un service pack pour Windows NT 4 et le protocole est maintenant considéré comme plus sûr que l'authentification Digest.

L'authentification NTLM nécessite qu'une instance de NTCredentials soit disponible pour le nom de domaine du serveur ou les informations d'identification par défaut. Comme NTLM n'utilise pas la notion de domaines, HttpClient utilise le nom de domaine du serveur comme nom du domaine. De plus, le nom d'utilisateur fourni aux NTCredentials ne doit pas être précédé du domaine :

- Correct : adrian
- Incorrect : DOMAIN\adrian

Il existe des différences significatives dans le fonctionnement de NTLM par rapport à l'authentification de base et digest. Ces différences sont généralement gérées par HttpClient. Toutefois, une compréhension de ces différences peut vous aider à éviter les problèmes lors de l'utilisation de l'authentification NTLM.

- L'authentification NTLM fonctionne presque exactement de la même manière que toute autre forme d'authentification en termes d'API HttpClient. La seule différence est que vous devez fournir NTCredentials au lieu de UsernamePasswordCredentials (NTCredentials étend en fait UsernamePasswordCredentials afin que vous puissiez utiliser NTCredentials directement dans votre application, si nécessaire).
- Le domaine de l'authentification NTLM est le nom de domaine de l'ordinateur connecté. Cela peut être gênant car les serveurs ont souvent plusieurs noms de domaine. Seul le nom de domaine auquel HttpClient se connecte, tel que spécifié par HostConfiguration, est utilisé pour rechercher les informations d'identification. Lors du test initial de l'authentification NTLM, il est préférable de transmettre le domaine en tant que null, qui est utilisé par défaut.
- NTLM authentifie une connexion et non une demande. Vous devez donc vous authentifier chaque fois qu'une nouvelle connexion est établie et il est essentiel de garder la connexion ouverte pendant l'authentification. Pour cette raison, NTLM ne peut pas être utilisé pour s'authentifier à la fois auprès d'un serveur proxy et du serveur Web, ni avec des connexions HTTP 1.0 ou des serveurs Web qui ne prennent pas en charge les keep-alives HTTP.

Remarque :
Définissez ces propriétés à partir de la table Propriétés système [sys_properties].

Authentification NTLM

Propriété	Description	Exemples
glide.http.proxy_ntusername	Spécifiez le nom d'utilisateur utilisé pour authentifier le serveur proxy avec l'authentification NTLM.	nom d'utilisateur

Traduction automatique

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

Authentification NTLM (suite)

Propriété	Description	Exemples
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune	
glide.http.proxy_ntpassword	Spécifiez le mot de passe utilisé pour authentifier le serveur proxy avec l'authentification NTLM. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune	mot de passe
glide.http.proxy_nthost	Spécifiez le nom d'hôte utilisé pour authentifier le serveur proxy avec l'authentification NTLM. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune	nthost
glide.http.proxy_ntdomain	Spécifiez le domaine utilisé pour authentifier le serveur proxy avec l'authentification NTLM. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune	DOMAINE

Serveurs proxy pour les clients SOAP

Les administrateurs peuvent spécifier des paramètres de proxy distincts pour les clients SOAP, tels que le MID Server ou le pilote ODBC.

Pour spécifier un serveur proxy pour un serveur MID, voir Configuration du serveur MID

Pour spécifier un serveur proxy pour le pilote ODBC, consultez Configurer ODBC pour utiliser des serveurs proxy

Contourner le serveur proxy

Les administrateurs peuvent configurer l'instance pour contourner le serveur proxy pour des URL ou des modèles d'URL spécifiques.

En règle générale, les adresses internes n'ont pas besoin d'un serveur proxy pour les communications SOAP.

Contourner le serveur proxy

Propriété	Description	Exemples
glide.http.proxy_bypass_list	Spécifiez la liste d'adresses séparées par des points-virgules qui contournent le serveur proxy. Utilisez un astérisque comme caractère générique pour spécifier tout ou partie d'une adresse.	127.0.0.1 ;*.internal.com ; hôte local

Traduction automatique

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

Contourner le serveur proxy (suite)

Propriété	Description	Exemples
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]	

Admin Center

Admin Center fournit un concentrateur central permettant aux propriétaires et aux administrateurs de la plateforme d'accéder aux options de la plateforme, de découvrir de nouvelles applications et d'obtenir des informations intelligentes et exploitables.

Utilisez l'application Admin Center pour découvrir les aptitudes des applications disponibles et la façon dont elles peuvent être implémentées pour atteindre votre objectif business.

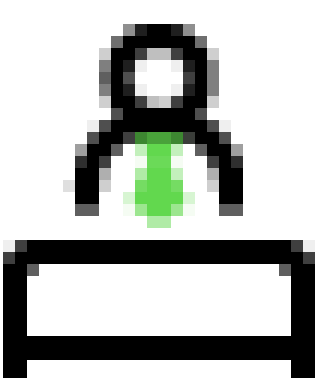
Commencez

Explorer



En savoir plus sur l'Admin Center

Administrer



Découvrez comment gérer les fonctionnalités de la page d'accueil administrateur

Découverte



Découvrez Adoption Blueprint, parcours d'adoption recommandés organisés par résultat business

Traduction automatique

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

Configurer	Référence	
		
En savoir plus sur la configuration des applications avec le Centre de configuration	En savoir plus sur diverses informations sur l’application	

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre Admin Center (ERP) dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues

Explorer Admin Center

Admin Center offre aux administrateurs un contrôle centralisé de l’instance avec un accès facile aux options de la plateforme, aux applications et aux tableaux de bord d’administration configurables.

Vue d'ensemble de Admin Center

Admin Center est une solution complète de gestion de plateforme, offrant un accès aux fonctionnalités de la plateforme, à la détection d’applications et à des informations intelligentes pour favoriser une prise de décision éclairée.

Admin Center utilisateurs

Admin Center a les utilisateurs suivants.

Utilisateurs	Description
Administrateur système [administrateur]	Le rôle administrateur est requis pour accéder à toutes les applications et fonctionnalités de l’instance.

Traduction automatique

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

Admin Center avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Explorez toutes les applications clés via le menu **Administrateur**	Admin Center résumé	Administrateur système
Gérez et suivez tous vos travaux administratifs sur une seule page	Accueil d'administrateur	Administrateur système
Accédez à toutes les applications et fonctionnalités à votre disposition pour atteindre vos objectifs business via Adoption Blueprints	Plans d'adoption	Administrateur système
Effectuez un zoom avant sur les applications et les informations pertinentes dans une expérience à page unique via le Centre de configuration	Centre de configuration	Administrateur système

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur l'utilisation Admin Center, consultez :

- Administration de la page d'accueil de l'administrateur
- Détection des plans d'adoption
- Centre de configuration
- Référence Admin Center

Admin Center résumé

Si vous débutez dans Admin Center, lisez ce résumé pour savoir ce que le produit peut faire.

La première expérience s'arrête à la Admin Center page d'accueil d'administrateur. Elle vous aide à gérer et à suivre toutes vos tâches administratives au sein d'une expérience d'une seule page. Vous pouvez classer votre travail par ordre de priorité en fonction des données d'instance. Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de la page d'accueil de l'administrateur, reportez-vous Accueil d'administrateur à la section .

Admin Center offre un accès facile à un certain nombre d'applications clés dont les administrateurs ont besoin. Vous pouvez accéder à ces applications directement à partir du menu **Administrateur** de la page d'accueil Administrateur.

- Plans d'adoption : les plans d'adoption répertorient les applications et les fonctionnalités disponibles qui sont recommandées pour atteindre les objectifs business. Vous pouvez cibler les améliorations stratégiques de l'entreprise avec un ensemble d'applications et de fonctionnalités. Consultez Plans d'adoption pour plus d'informations.

  Remarque :
  La fonctionnalité de plateforme Plans d'adoption est disponible par défaut avec la mise à niveau de l'instance vers Tokyo ou une version supérieure.

- Now Assist Admin: la Now Assist Admin console vous permet d'accéder rapidement et sans effort aux informations importantes dont vous avez besoin pour installer, configurer et surveiller Now Assist les fonctionnalités et les compétences. Consultez Now Assist Admin console pour plus d'informations.
- Application Manager: en tant qu'administrateur, vous pouvez installer, mettre à jour et gérer des applications et des modules d'extension sous licence sur votre instance à

Traduction automatique

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

l’aide de l’application Application Manager . Consultez Gestionnaire d'applications pour plus d'informations.

Remarque :
L’application Application Manager Store est disponible par défaut avec la mise à niveau d’instance de Vancouver ou supérieure.

- Centre de sécurité: utilisez l’application Centre de sécurité pour aider votre organisation à maintenir la sécurité de vos ServiceNow déploiements. Consultez Security Center pour plus d'informations.

Remarque :
Centre de sécurité est disponible par défaut à partir de la Vancouver version et des versions ultérieures avec la mise à niveau de l’instance. Pour les versions précédentes, vous pouvez l’installer à partir de la ServiceNow boutique.

- Gestion des abonnements: gérez de manière proactive vos abonnements et surveillez l’utilisation des abonnements sur vos instances à l’aide de l’application Gestion des abonnements . Consultez Gestion des abonnements pour plus d'informations.

Remarque :
La version Gestion des abonnements héritée est disponible par défaut avec la mise en Vancouver production. Vous pouvez installer la nouvelle version de Gestion des abonnements sur votre Vancouver instance à partir du .ServiceNow® Store Vous pouvez également disposer de la version héritée et de la nouvelle version sur votre Vancouver instance.

- Centre de configuration : accédez à tous les détails pertinents relatifs à la ou aux applications sélectionnées et zoomez dans ce dernier à l’aide de l’application Centre de configuration. Vous pouvez également suivre et afficher les changements delta, les licences sur-allouées et les personnalisations sur un seul écran. Reportez-vous à la rubrique Centre de configuration pour en savoir plus.

Remarque :
L’application du magasin Centre de configuration est disponible par défaut avec la mise à niveau d’instance du correctif 2 et des Vancouver versions ultérieures.

- Gestion des mises à niveau : tirez parti de Gestion des mises à niveau ServiceNow pour une expérience de mise à niveau complète et efficace. Rationalisez votre processus de mise à niveau en accédant à tous les outils et informations nécessaires en un seul endroit. Consultez Gestion des mises à niveau pour plus d'informations.

Vous pouvez également accéder au Centre de produits de l’expérience administrateur sur le ServiceNow Community pour obtenir des ressources supplémentaires sur Admin Center et les applications.

Administration de la page d’accueil de l’administrateur

Prenez le contrôle de vos tâches administratives quotidiennes grâce à notre tableau de bord intuitif. Accédez rapidement aux tâches et outils essentiels et gérez-les pour augmenter la productivité.

Accueil d'administrateur

Gérez et suivez vos tâches et outils administratifs quotidiens sur votre instance en accédant rapidement aux cartes sur le tableau de bord. Cela vous aide à rester informé

Traduction automatique

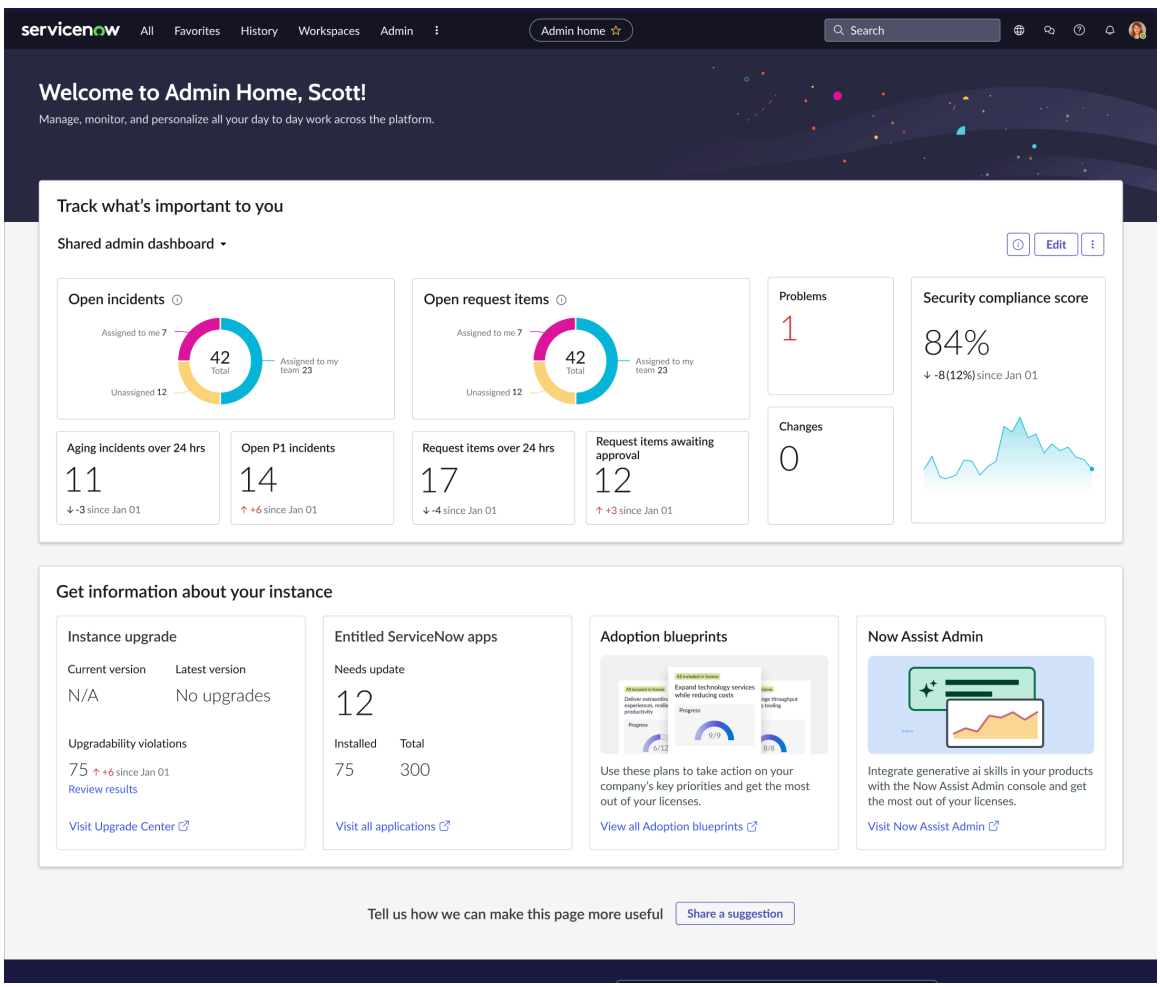
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

de tout incident ou problème de priorité élevée sur l'instance qui pourrait nécessiter une attention immédiate.

https://www.youtube.com/watch?v=CcawQzC4uuk

Utilisez la page d'accueil d'administrateur avancée pour effectuer les actions suivantes :

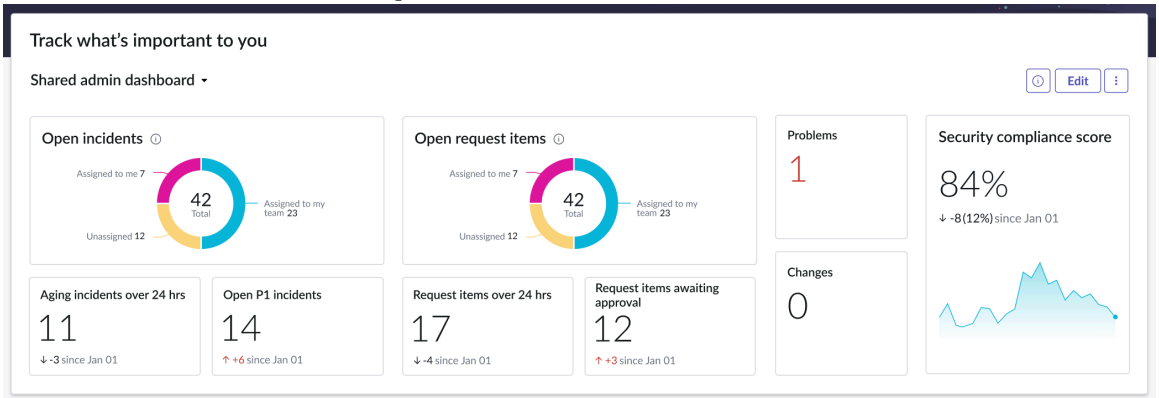
- Recevez une notification des incidents critiques et de priorité élevée
- Restez informé des problèmes et des changements sur l'instance
- Créez et passez à votre tableau de bord personnalisé en fonction de ce qui est le plus important pour vous
- Restez informé de l'état de la version actuelle, de la mise à niveau planifiée et des applications sous licence sur votre instance
- Obtenir une vue complète sur une seule page des changements delta sur l'instance



Traduction automatique

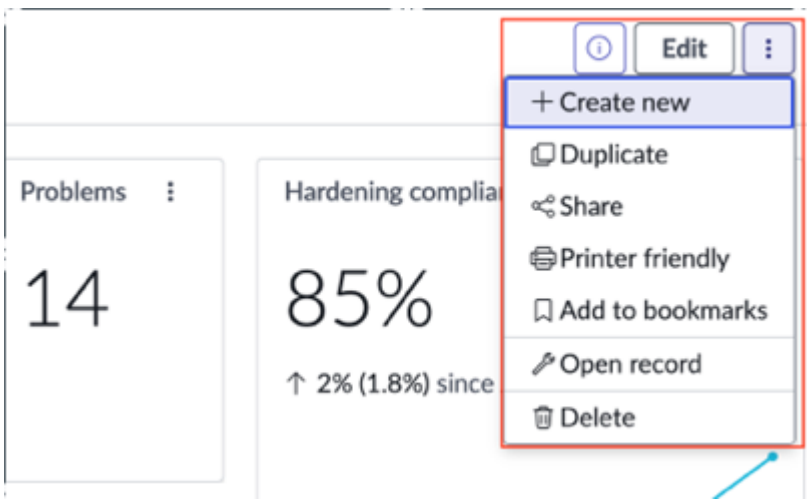
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Suivre les informations importantes

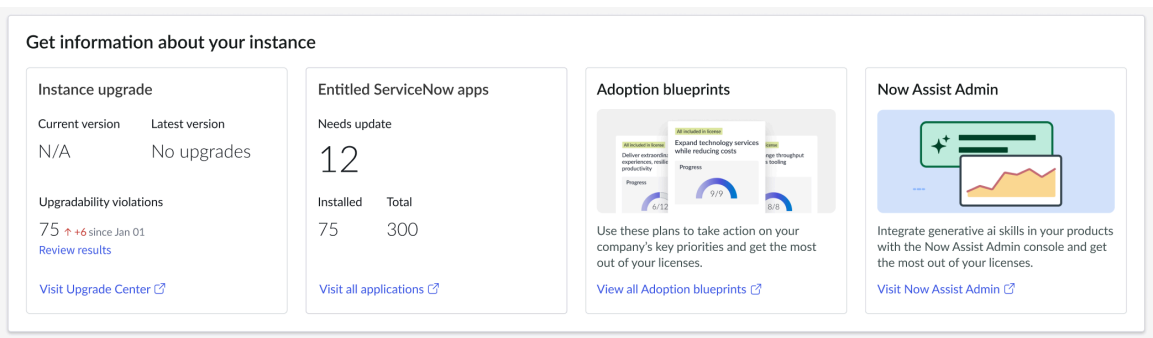


La section **Suivre ce qui est important pour vous** de la page d'accueil administrateur fournit des informations clés, telles que les incidents ouverts, les demandes ouvertes, etc. Ces informations sont disponibles sur un tableau de bord partagé par défaut. Vous pouvez cliquer sur chaque carte pour afficher plus d'informations.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer de cartes du tableau de bord partagé de l'administrateur. Au lieu de cela, pour modifier les cartes, vous devez d'abord créer un tableau de bord en sélectionnant **Créer un tableau** de bord. Ensuite, modifiez le nouveau tableau de bord selon vos besoins et partagez-le avec d'autres administrateurs à l'aide de l'option **Partager** .



Obtenir des informations sur votre instance



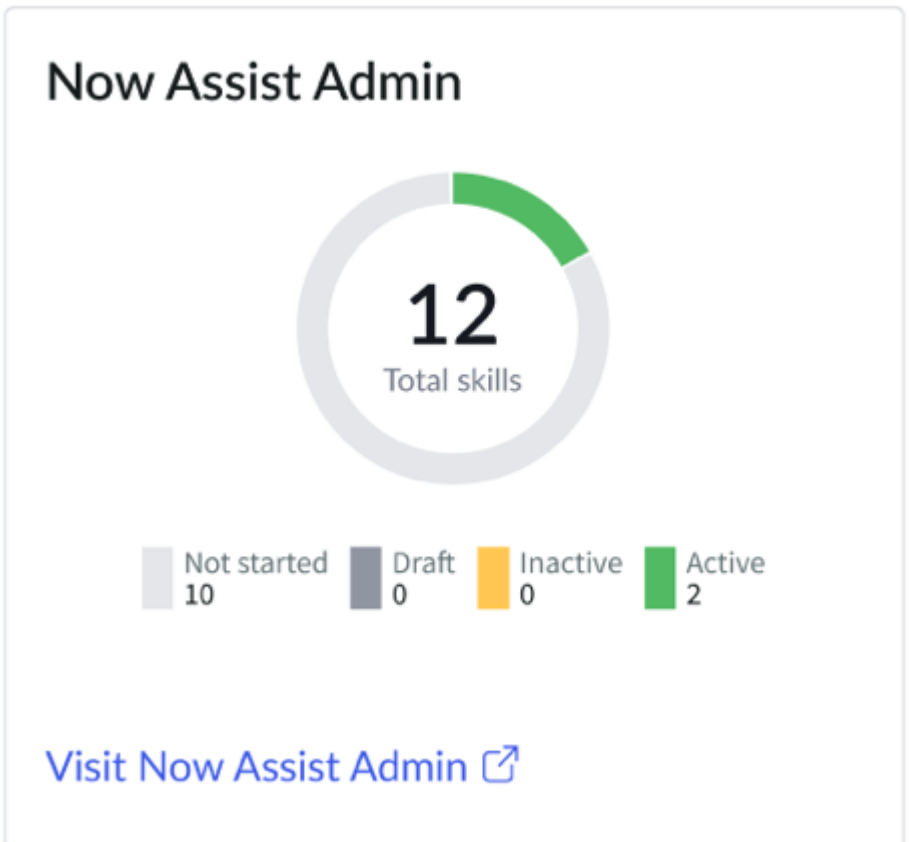
La section **Obtenir des informations sur votre instance** de la page d'accueil Admin affiche des informations sur la version actuelle de votre instance, les violations et la mise à niveau planifiée. Il affiche également l'état des applications sous licence sous la forme d'une liste

Traduction automatique

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

des applications installées sur votre instance et des applications qui doivent être mises à jour, ainsi qu'une carte permettant d'accéder facilement à Plans d'adoption.

Si votre instance dispose d'un ou Now Assist de plusieurs modules d'extension installés, une carte affichant l'état des compétences de Now Assist votre instance s'affiche.



Détection des plans d'adoption

Les plans d'adoption fournissent une feuille de route des applications et des fonctionnalités, ainsi que des solutions suggérées pour vous aider à atteindre vos objectifs business.

Explorez les sections suivantes pour en savoir plus sur les plans d'adoption.

- Vue d'ensemble du plan d'adoption : obtenez une vue d'ensemble du plan d'adoption et de sa feuille de route suggérée pour vous permettre d'atteindre l'objectif business.
- Sélectionnez votre plan d'adoption : vous avez le choix entre six plans d'adoption différents qui correspondent étroitement aux objectifs commerciaux de votre organisation.
- Installer des applications pour le plan d'adoption sélectionné : connaissez toutes les applications, tous les modules d'extension et toutes les fonctionnalités qui doivent être installés en fonction du plan d'adoption que vous avez sélectionné.

Plans d'adoption

Les plans d'adoption affichent les applications et les fonctionnalités à votre disposition, ainsi que les solutions recommandées pour atteindre vos objectifs business.

Vue d'ensemble des plans d'adoption

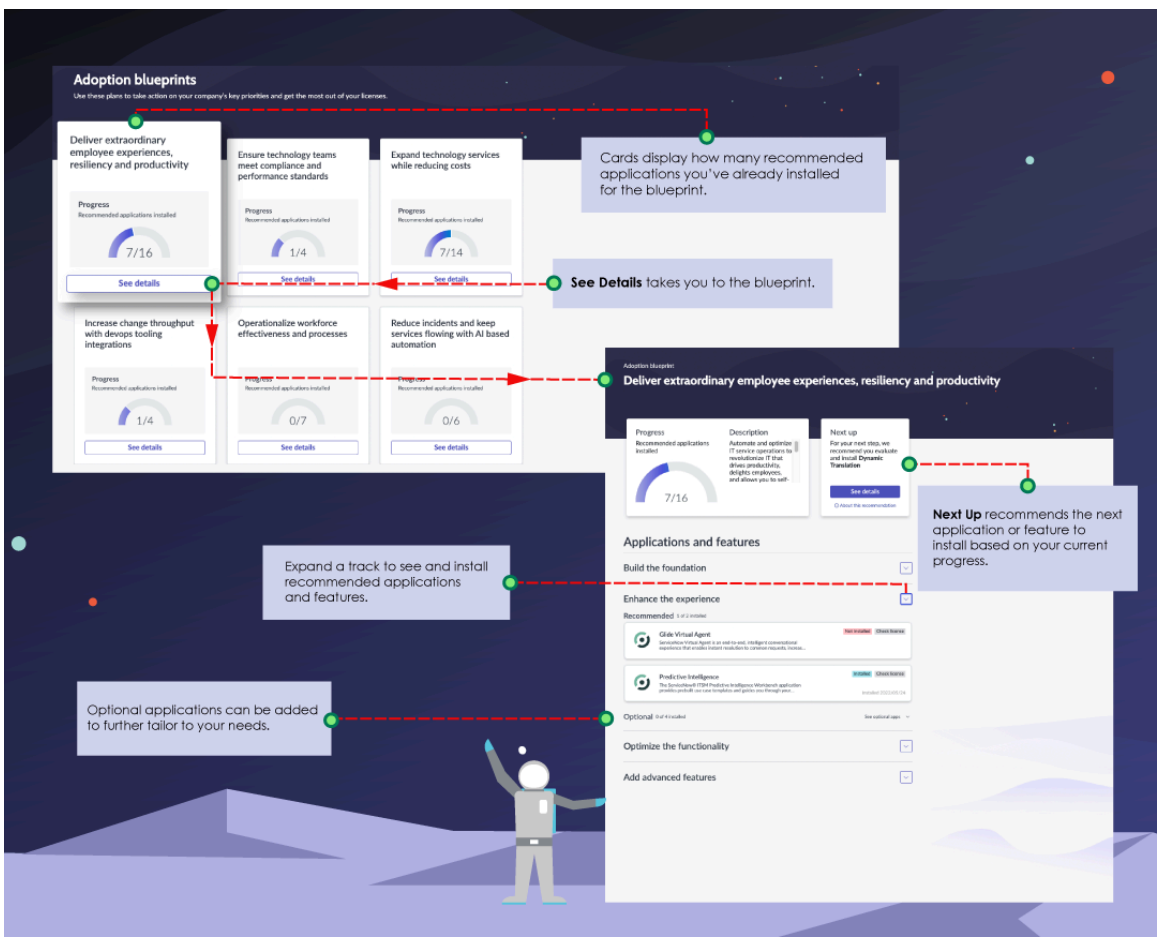
Traduction automatique

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

Les plans d'adoption sont les résultats spécifiques et mesurables dont une organisation a besoin pour atteindre sa croissance. Vous pouvez cibler les améliorations stratégiques de l'entreprise avec un ensemble d'applications et de fonctionnalités.

Voici quelques-uns des objectifs sur lesquels se basent les plans d'adoption recommandés :

- Optimiser l'exploitation pour atteindre efficacement les objectifs de votre organisation
  - Réduction des coûts d'exploitation des services pour des services de qualité supérieure
  - Axé sur la simplification et l'automatisation des transactions
- Gérer les risques plus efficacement en améliorant la hiérarchisation, l'efficacité et les rapports opérationnels
- Offrir une expérience transparente aux employés afin d'accroître l'engagement et la productivité grâce à une utilisation appropriée des ressources



Chaque plan d'adoption affiche les progrès que vous avez réalisés dans la réalisation de votre objectif stratégique. Le nombre d'applications qui ont été installées inclut uniquement les applications recommandées.

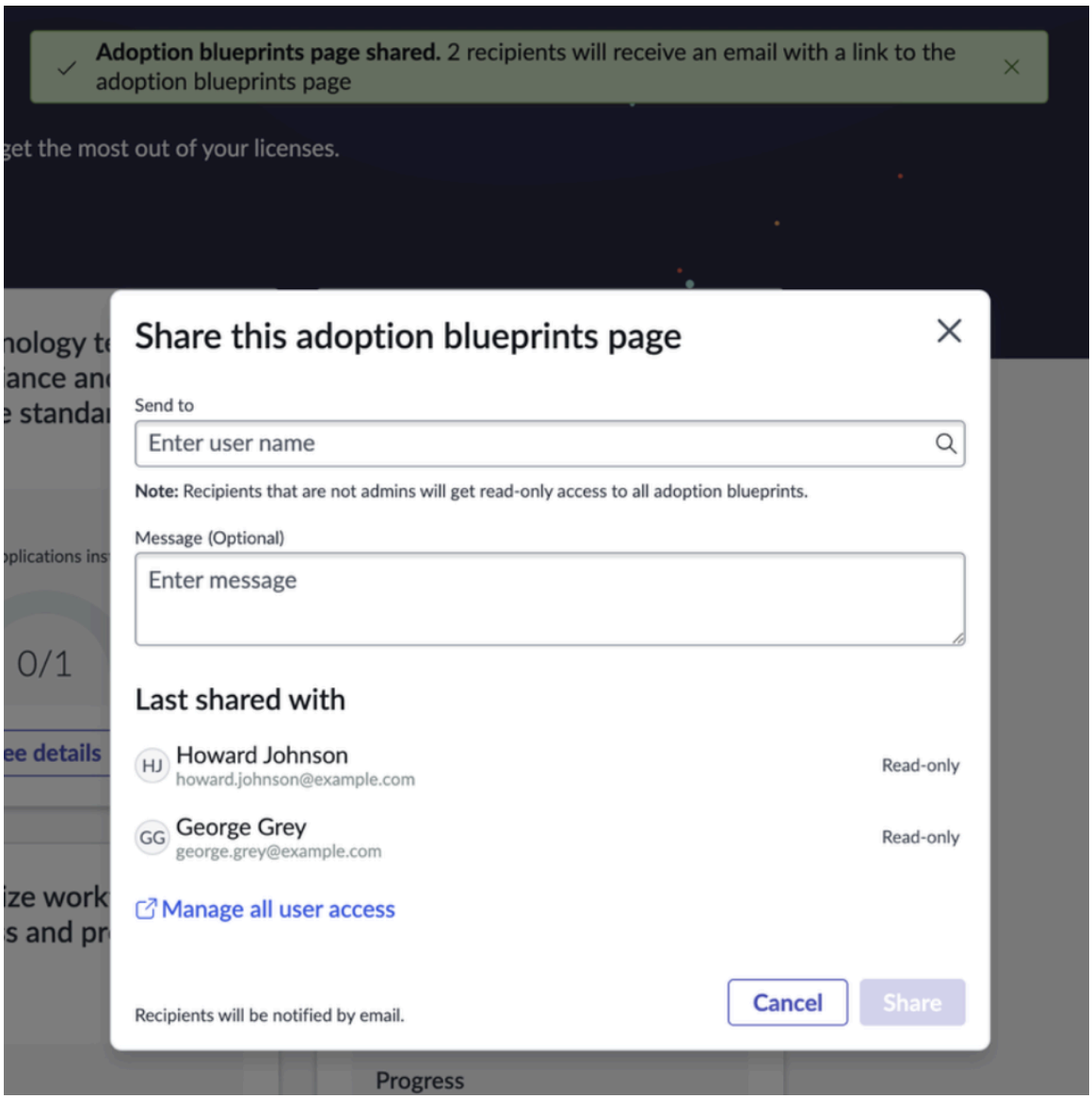
Consultez Sélectionnez votre plan d'adoption pour plus d'informations.

Sélectionnez **Partager** si vous souhaitez partager des informations sur les plans d'adoption, les applications recommandées et les fonctionnalités. Vous pouvez partager les informations avec plusieurs destinataires. Les destinataires sont avertis par e-mail. Vous pouvez également afficher les personnes avec lesquelles les détails ont été partagés précédemment.

Traduction automatique

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

Remarque :
Si les informations sont partagées avec un utilisateur non-administrateur, la fonctionnalité de partage fournit un accès en lecture seule aux utilisateurs non-administrateurs.



Lorsque vous sélectionnez le plan d'adoption, les pistes suivantes concernent les applications et fonctionnalités recommandées dans le plan d'adoption sélectionné.

- Créer une base
- Améliorer l'expérience
- Optimiser la fonctionnalité
- Ajouter des fonctionnalités avancées

Les applications et fonctionnalités recommandées ont été classées par ordre d'impact dans le processus afin de vous fournir un résultat mesurable. Ils peuvent également être appelés respectivement phases ramper, marcher, courir et voler.

Remarque :
Il est recommandé d'installer uniquement les applications et les fonctionnalités mentionnées dans les différentes pistes. Certaines des applications et fonctionnalités recommandées dans chaque piste peuvent déjà être installées dans votre instance et ne nécessiter aucune action supplémentaire.

Traduction automatique

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

Dans chacune des pistes, les applications sont mentionnées dans l'ordre suivant :

1. Applications recommandées qui ne sont pas encore installées
2. Applications recommandées qui sont déjà installées mais qui doivent être mises à jour
3. Applications recommandées qui sont déjà installées dans votre instance.

Remarque :
Les applications recommandées n'ont pas besoin d'être installées du tout ou dans l'ordre indiqué.

Sélectionnez votre plan d'adoption

Sélectionnez un plan d'adoption qui correspond à l'un des objectifs stratégiques de votre organisation. Il vous donne également une liste d'applications recommandées qui peuvent être installées dans la bonne combinaison pour atteindre votre objectif commercial.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au plan d'adoption de l'une des façons suivantes.
2. Sélectionnez un plan d'adoption à partir de la page Plan d'adoption.
3. Sélectionnez **Voir les détails** pour afficher les détails du plan d'adoption sélectionné.
   La page détaillée du plan d'adoption affiche la progression de l'installation des applications recommandées.
4. Faites défiler vers le bas pour voir toutes les pistes du plan d'adoption sélectionné.
   Consultez Plans d'adoption pour plus d'informations.
5. **Facultatif :** Développez la liste facultative pour afficher la liste facultative des applications et des fonctionnalités qu'il peut être utile pour vous d'installer.
   Le nombre total d'applications et de fonctionnalités recommandées mentionnées dans la section de progression n'inclut pas les applications facultatives.

   Remarque :
   L'installation de chacune des applications et fonctionnalités recommandées et facultatives n'est pas obligatoire pour atteindre l'objectif professionnel.

6. Passez en revue la carte Suivant pour afficher l'application recommandée pour l'installation suivante.

   Remarque :
   Vous pouvez ignorer cette étape si vous ne souhaitez pas installer l'application mentionnée dans la carte suivante. Vous devez également tenir compte des besoins actuels de votre organisation ainsi que des applications suggérées.

Développer les services technologiques tout en réduisant les coûts

Sélectionnez ce plan d'adoption pour créer des plans d'action afin d'atteindre les objectifs business de votre organisation en matière d'automatisation des processus de services et d'opérations de base.

Remarque :
Les applications recommandées dans un plan peuvent inclure, sans s'y limiter, les applications suivantes. Des facteurs tels que les autorisations et d'autres dépendances d'instance peuvent faire varier le nombre d'applications recommandées.

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Créer la base	Configuration Management	CMDB est une source centralisée qui vous donne une visibilité totale sur votre environnement informatique. En stockant des informations sur l'infrastructure de votre organisation et sa configuration, ce système vous permet de surveiller votre réseau et d'en assurer la stabilité et les meilleures performances.	cmdb_import_api_admin, cmdb_inst_admin, cmdb_ms_admin, cmdb_ms_editor, cmdb_query_builder, cmdb_query_builder_read, cmdb_read, ecmdb_admin, sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor, tracked_file_reader	• Playbooks de déploiement CMDB et Discovery • CMDB 101 - Qu'est-ce qu'une base de données de gestion des configurations et pourquoi en avez-vous besoin ? (ServiceNow Community) • Page Ressources CMDB (KB0546686)
Améliorer l'expérience	Service Level Management	Gestion des niveaux de service (SLM) aide à recueillir les besoins de service et surveille les informations relatives aux niveaux de service (SLA) convenus.	Roles installed with Service Level Management	• Gestion des niveaux de service (SLA) Ressources (KB0623502) • Fonctionnement réel des SLA (KB0529411)
Améliorer l'expérience	CSDM et CMDB Data Foundations Dashboards	CSDM et CMDB les tableaux de bord Data Foundations fournissent des informations sur les mesures fondamentales clés de votre CMDB et Modèle de données de services de base (CSDM). Il fournit des recommandations pour s'assurer que les CMDB et CSDM sont correctement configurés pour une utilisation optimale et pour atténuer les risques potentiels.	Utilise les rôles système de base. Consultez Rôles système de base.	Tableaux de bord Data Foundations pour CSDM et CMDB (vidéo)

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Améliorer l'expérience	Discovery	Découverte trouve des applications et des appareils sur votre réseau, puis les CMDB 360 met à jour avec les informations trouvées, contribuant ainsi à l'auto-résolution des incidents.	discovery_admin	• Guide de bienvenue de Découverte (communauté) • Pratiques exemplaires en matière de découverte (ServiceNow Community) (ServiceNow Community) • Découverte et Serveur MID Ressources (KB0540193)
Optimiser la fonctionnalité	Service Mapping	Mappage des services détecte tous les services d'application dans votre organisation et crée une carte complète de tous les appareils, applications et profils de configuration utilisés dans ces services d'application.	Rôles installés avec Service Mapping	• Qu'est-ce que le mappage des services ? • Vue d'ensemble de Service Mapping (vidéo)
Optimiser la fonctionnalité	Change Management	Gestion des changements offre une approche systématique pour contrôler le cycle de vie de tous les changements, ce qui facilite la mise en œuvre de changements bénéfiques avec une perturbation minimale des services informatiques.	Utilise les rôles système de base. Consultez Rôles système de base.	• Automatiser la gestion des changements et des incidents Playbook • Gestion des changements (ServiceNow Community) • Gestion des changements Vue d'ensemble (vidéo)

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Optimiser la fonctionnalité	Incident Management	Gestion des incidents restaure l'exploitation normale des services tout en minimisant l'impact sur les opérations business et en maintenant la qualité.	Utilise les rôles système de base. Consultez Rôles système de base.	• Limites et prise en charge de Gestion des incidents • Automatiser la gestion des changements et des incidents Playbook • Vue d'ensemble de Gestion des incidents (vidéo)
Optimiser la fonctionnalité	Knowledge Management	Gestion des connaissances (KM) permet le partage d'informations dans des bases de connaissances. Ces bases de connaissances contiennent des articles qui fournissent aux utilisateurs des informations d'auto-assistance, de dépannage et de résolution des tâches.	Rôles installés avec Gestion des connaissances	• Limitations et support de Gestion des connaissances • Gestion des connaissances Guide de démarrage rapide (ServiceNow Community)
Optimiser la fonctionnalité	Problem Management	Gestion des problèmes permet d'identifier la cause d'une erreur dans l'infrastructure informatique, signalée comme des occurrences d'incidents associés.	Utilise les rôles système de base. Consultez Rôles système de base.	Gestion des problèmes et les 10 étapes pour réussir (ServiceNow Community)
Optimiser la fonctionnalité	Service Catalog	Catalogue de services Fournit des opportunités de libre-service permettant aux clients de demander des éléments de catalogue, tels que des offres	Rôles installés avec Catalogue de services	Catalogue de services Concevoir un playbook

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		de services et de produits.		
Optimiser la fonctionnalité	Service Operations Workspace for ITSM	Espace de travail pour l'exploitation des services est un espace de travail configurable qui fournit une expérience unifiée pour plusieurs Gestion des services IT workflows ET Gestion des opérations IT . Configurez votre expérience d'agent à l'aide de l'interface intuitive de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.	Rôles installés avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM	Activités de configuration pour Espace de travail pour l'exploitation des services dans ITSM et ITOM (ServiceNow Community)
Optimiser la fonctionnalité	Certificate Inventory and Management	Gestion et inventaires des certificats détecte, inventorie et gère de manière proactive tous vos certificats TLS. IPv6 est pris en charge pour Gestion et inventaires des certificats.	Rôles installés avec Gestion et inventaires des certificats	Qu'est-ce que la gestion des certificats ?
Optimiser la fonctionnalité	Firewall Audits and Reporting	Audits et rapports de pare-feu détecte et fait l'inventaire de vos politiques de sécurité de pare-feu, de vos appareils, de vos groupes d'appareils et de vos informations de gestionnaire.	Rôles installés avec Audits and Reporting de pare-feu	Qu'est-ce qu'un audit de pare-feu ?
Ajouter des fonctionnalités avancées	Digital Portfolio Management	Gestion de portefeuille digitale (DPM) gère et maintient tous vos services, applications et produits à partir d'un seul emplacement.	Rôles installés avec Gestion des portefeuilles numériques	• Ressources de Gestion des portefeuilles numériques (KB1123710) • Présentation de Gestion des

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
				portefeuilles numériques (vidéo)
Ajouter des fonctionnalités avancées	Health Log Analytics	Analyse de l'intégrité des journaux permet d'éviter les problèmes informatiques avant que vos utilisateurs ne soient affectés. Il vous aide à identifier la cause première d'un problème en vous permettant de trier les journaux et d'analyser les données brutes.	Rôles installés avec Analyse de l'intégrité des journaux	• Analyse de l'intégrité des journaux (KB1064762) • Session des conférences ITOM #3 - Analyse de l'intégrité des journaux (vidéo)

Offrez aux employés des expériences, une résilience et un plan de productivité extraordinaires

Sélectionnez ce plan d'adoption pour améliorer l'expérience informatique de vos employés en automatisant et en optimisant les opérations de services informatiques qui permettent l'auto-résolution des incidents, l'amélioration de la productivité et la récupération de scénarios informatiques complexes.

Remarque :
Les applications recommandées dans un plan peuvent inclure, sans s'y limiter, les applications suivantes. Des facteurs tels que les autorisations et d'autres dépendances d'instance peuvent faire varier le nombre d'applications recommandées.

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Créer la base	Traduction dynamique	Utilisez Traduction dynamique pour améliorer votre expérience de traduction dynamique du texte saisi dans une application afin d'une expérience de localisation transparente.	Utilise les rôles système de base. Consultez Rôles système de base.	• Limitations de la traduction dynamique • Vue d'ensemble de Traduction dynamique
Créer la base	ITSM Success Dashboard indicators	Utilisez-le Tableau de bord des performances ITSM pour fournir aux responsables	Rôles installés avec les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM	Mesurer le succès de votre déploiement ITSM et comment les tableaux de bord

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		informatiques et aux responsables de processus un aperçu des performances informatiques de leur implémentation.		des performances peuvent vous aider (ServiceNow Community)
Créer la base	Employee Center	Utilisez le Centre des employés portail pour faire l'expérience d'un portail dynamique multi-départements standard pour la prestation de services et l'engagement des employés.	Rôles installés avec Centre des employés	• Limites et assistance d'Employee Center • Centre des employés (ServiceNow Community • Témoignage d'une réussite du Centre des employés • Story de réussite de l'implémentation d'Employee Center
Créer la base	Configure Walk-up Experience for Customer Service Management	Utilisez l'application Expérience de visite pour créer et gérer un site de visite informatique sur site, où les demandes et les problèmes sont traités et résolus par des techniciens informatiques expérimentés, en personne et en temps réel.	Rôles installés avec Walk-up Experience	Limitations et assistance de Walk-Up Experience
Créer la base	Service Operations Workspace for ITSM	Utilisez l'interface pour unifier et configurer votre Espace de travail pour l'exploitation des services expérience d'agent pour plusieurs Gestion des services	Rôles installés avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM	• Limitations et prise en charge de l'espace de travail pour l'exploitation des services • Vue d'ensemble de Espace de

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		IT workflows et Gestion des opérations IT .		travail pour l'exploitation des services
Créer la base	Gestion des enquêtes	Utilisez l'application Évaluations et Enquêtes pour créer, envoyer et collecter des réponses pour des enquêtes afin d'améliorer la productivité et l'efficacité de vos processus.	Rôles installés avec Gestion des enquêtes	• Limites et prise en charge de Survey Management • Vue d'ensemble de Gestion des enquêtes
Créer la base	Benchmarks	Utilisez l'application pour comparer les performances de votre organisation avec d'autres normes reconnues du secteur et mettre en œuvre des recommandations pour améliorer les Benchmarks performances.	Rôles installés avec Benchmarks	Limites et prise en charge de Benchmarks
Créer la base	Incident Management	Utilisez l'application pour enrichir l'expérience informatique en restaurant l'exploitation normale des services, tout en travaillant à minimiser l'impact sur les opérations business et à maintenir la Gestion des incidents qualité.	incident_manager et rôles installés avec Gestion des incidents	• Limites et prise en charge de Gestion des incidents • Automatiser la gestion des changements et des incidents Playbook • Vue d'ensemble de Gestion des incidents (vidéo)
Créer la base	Knowledge Management	Utilisez l'application Gestion des connaissances pour partager des informations dans des bases de	Rôles installés avec Gestion des connaissances	• Gestion des connaissances (ServiceNow Community)

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		connaissances, contribuant ainsi à l'auto-résolution des incidents.		• Limitations et support de Gestion des connaissances
Créer la base	Service Catalog	Utilisez l'application Catalogue de services pour créer vous-même des catalogues de services contribuant à l'auto-résolution des incidents. Cela vous aidera également à demander vous-même un produit ou un service.	Rôles installés avec Catalogue de services	• Limitations et prise en charge de Service Catalog • Success story de Catalogue de services
Créer la base	Recherche IA	Utilisez l'application Recherche IA pour disposer d'un moteur Portail de servicesde recherche moderne et à la portée de tous pour , Now Mobileet Agent virtuel. Les fonctionnalités de requêtes intelligentes vous permettent de trouver rapidement les réponses dont vous avez besoin.	Rôles installés avec Recherche IA	• Recherche IA (ServiceNow Community) • Limitations et prise en charge de Recherche IA
Créer la base	Legacy: Performance Analytics ITSM Dashboards	Utilisez le pack de contenu Tableaux de bord ITSM Analyse des performances pour accéder aux tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion	Rôles installés avec Analyse des performances Tableau de bord ITSM	Tableau de bord Analyse des performances ITSM (ServiceNow Community)

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		et vos pratiques commerciales.		
Créer la base	Service Portal	Utilisez cette propriété Portail de services pour créer une expérience de portail en libre-service compatible avec les appareils mobiles pour vos employés ou clients.	Rôles installés avec Portail de services	• Limitations et prise en charge de Service Portal • Portail de services (ServiceNow Community)
Améliorer l'expérience	Virtual Agent	Libérez la productivité de votre entreprise avec ServiceNow® Agent virtuel. Offrez à vos employés et clients une interface de messagerie conviviale, avec des conversations prédéfinies alimentées par l'intelligence artificielle.	Rôles installés avec Agent virtuel	• Limitations et prise en charge de Virtual Agent • Histoire de réussite de Virtual Agent
Améliorer l'expérience	Contenu de la Console Intelligence prédictive ITSM	Utilisez l'interface pour former des modèles d'apprentissage machine et pouvez améliorer les performances, l'efficacité et la Intelligence prédictive flexibilité de vos systèmes dans plusieurs unités business.	Rôles installés avec le contenu Console Intelligence prédictive ITSM	• Limites et prise en charge de Predictive Intelligence • Success story d'Intelligence prédictive
Améliorer l'expérience	Legacy - Issue auto-resolution tab	Utilisez l'onglet **Résolution automatique des problèmes** pour comprendre dans quelle mesure votre Agent virtuel chatbot (VA) anticipe les besoins des utilisateurs. Il affiche des informations	chat_analytics_admin et chat_analytics_viewer	Résolution automatique des problèmes (ServiceNow Community)

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		sur le nombre de problèmes utilisateur interceptés par le service de résolution automatique et résolus par VA. Elle contribue à la résolution automatique des problèmes informatiques, améliorant ainsi l'expérience des employés et des clients.		
Améliorer l'expérience	Conversations d'agent virtuel ITSM	Les utilisateurs peuvent réinitialiser n'importe quelle session de bureau ou d'application Citrix à l'aide des flux de conversation Agent virtuel. Les utilisateurs peuvent aussi mettre en service une application ou un bureau Citrix.	Utilise les rôles système de base. Consultez Rôles système de base.	Support pour Conversations d'agent virtuel ITSM
Optimiser la fonctionnalité	Implement NLU in Virtual Agent	Créez et gérez NLU des groupes de modèles et des intentions qui correspondent à vos rubriques de conversation dans Agent virtuel. Vous pouvez créer et modifier des groupes de modèles dans Console NLU ou à partir de rubriques dans Concepteur d'agent virtuel.	virtual_agent_admin	Prise en charge NLU
Ajouter des fonctionnalités avancées	Discovery	Discovery trouve des applications et des appareils sur votre réseau, puis les CMDB 360 met à jour avec les informations	discovery_admin	Limites et assistance de Discovery

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		trouvées, contribuant ainsi à l'auto-résolution des incidents.		
Ajouter des fonctionnalités avancées	Automation Discovery	Découverte d'automatisation vous aide à identifier les opportunités d'automatisation pour vos workflows. Utilisez les rapports de découverte pour implémenter ou améliorer des solutions d'automatisation telles que Agent virtuel (VA), et Assistant d'agent. Il vous aide à améliorer votre productivité et votre efficacité.	Rôles installés avec Découverte d'automatisation et nlu_admin	• Limites et prise en charge de Découverte d'automatisation • Vue d'ensemble de Découverte d'automatisation
Ajouter des fonctionnalités avancées	Intent Discovery	Utilisez l'application Détection d'intention pour identifier les opportunités de réorientation d'incident. Par exemple, vous pouvez l'utiliser pour identifier les Agent virtuel prochaines conversations à activer.	nlu_admin	Vue d'ensemble de Détection d'intention

Moderniser votre plan de processus de gestion des changements

Sélectionnez ce plan d'adoption pour découvrir comment adopter les options requises pour permettre à votre processus de changement d'évoluer dynamiquement sans compromettre la stabilité et la gouvernance.

Remarque :
Les applications recommandées dans un plan peuvent inclure, sans s'y limiter, les applications suivantes. Des facteurs tels que les autorisations et d'autres dépendances d'instance peuvent faire varier le nombre d'applications recommandées.

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Créer la base	Change Management	Simplifiez, automatisez et accélérez les processus de changements complexes grâce à AI intégré avec des informations complètes sur le risque et l'impact. Minimisez les échecs et diminuez les coûts.	Components installed with ITSM Roles - Change Management	Configuring Change Management
Améliorer l'expérience	Change success score	Utilisez les scores de réussite de changement pour obtenir un aperçu des performances historiques de l'équipe et du modèle de changement (comme un score FICO) et comme entrée dans les politiques d'approbation afin de permettre une automatisation des changements davantage pilotée par les données	Components installed with ITSM Roles - Change Management	Components installed with Change Management - Change Success Score
Optimiser la fonctionnalité	Digital Product Release	Planifiez et fournissez de nouvelles versions de produits aux équipes produit tout en « déplaçant vers la gauche » et en automatisant la validation de la préparation de la mise en production.	Components installed with Digital Product Release	• Poser des questions ou y répondre dans le Version digitale du produit Forum de la communauté • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service et assistance client

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Optimiser la fonctionnalité	DevOps Change Velocity	Utilisez cette fonction Vélocité de changement DevOps pour connecter les données de votre chaîne d'outils DevOps à la plateforme ServiceNow afin d'apporter des changements plus rapidement sans sacrifier la conformité.	Components installed with DevOps Change Velocity	• Prise en charge de la vélocité de changement DevOps • Vue d'ensemble de la vélocité de changement DevOps (vidéo)
Ajouter des fonctionnalités avancées	Train the Risk Intelligence solution	Tirez parti du ML pour l'évaluation pilotée par les données des données de changement historique afin de prédire le risque de changement.	Components installed with ITSM Roles - Change Management	Request Change Management - Risk Assessment

Réduire les incidents et maintenir la circulation des services avec un plan d'automatisation basé sur l'IA

Sélectionnez ce plan d'adoption pour tirer parti de l'automatisation basée sur l'IA afin de maintenir l'activité de l'entreprise en réduisant et en hiérarchisant les incidents et les problèmes.

Remarque :
Les applications recommandées dans un plan peuvent inclure, sans s'y limiter, les applications suivantes. Des facteurs tels que les autorisations et d'autres dépendances d'instance peuvent faire varier le nombre d'applications recommandées.

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Créer une base	Event Management	Utilisez l'application Gestion des événements comme une console de gestion unique pour identifier les problèmes d'intégrité dans le centre de données.	Rôles installés avec Gestion des événements	Vue d'ensemble d'Event Management (vidéo)

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Optimiser la fonctionnalité	Health Log Analytics	Analyse de l'intégrité des journaux permet d'éviter les problèmes informatiques avant que vos utilisateurs ne soient affectés. Il vous aide à identifier la cause première d'un problème en vous permettant de trier les journaux et d'analyser les données brutes.	Rôles installés avec Analyse de l'intégrité des journaux	• Analyse de l'intégrité des journaux (KB1064762) • Session des conférences ITOM #3 - Analyse de l'intégrité des journaux (vidéo)
Ajouter des fonctionnalités avancées	Managing major incidents	Définissez un incident comme un incident majeur pour exiger une réponse au-delà du processus habituel de gestion des incidents.	Rôles installés avec Gestion des incidents majeurs	Vue d'ensemble de la gestion des incidents majeurs (vidéo)
Optimiser la fonctionnalité	Service Mapping	Mappage des services détecte tous les services d'application dans votre organisation et crée une carte complète de tous les appareils, applications et profils de configuration utilisés dans ces services d'application.	Rôles installés avec Service Mapping	• Qu'est-ce que le mappage des services ? • Vue d'ensemble de Service Mapping (vidéo)
Créer une base	Service Operations Workspace for ITSM	Utilisez l'interface pour unifier et configurer votre Espace de travail pour l'exploitation des services expérience d'agent pour plusieurs Gestion des services IT workflows et Gestion des opérations IT .	Rôles installés avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM	• Limitations et prise en charge de l'espace de travail pour l'exploitation des services • Vue d'ensemble de Espace de travail pour l'exploitation des services

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Améliorer l'expérience		Utilisez-le Opérations pour la fiabilité des sites comme partie intégrante de DevOps pour des services digitaux fiables afin d'offrir des expériences client modernes.	Rôles installés avec Opérations pour la fiabilité des sites	• Soutien à Opérations pour la fiabilité des sites • Vue d'ensemble de Opérations pour la fiabilité des sites (vidéo)

Assurez-vous que les équipes technologiques respectent le plan des normes de conformité et de performance

Sélectionnez ce plan d'adoption pour vous assurer que vos équipes technologiques respectent toutes les normes de conformité requises en matière de fournisseurs, de sécurité et de performances.

Remarque :
Les applications recommandées dans un plan peuvent inclure, sans s'y limiter, les applications suivantes. Des facteurs tels que les autorisations et d'autres dépendances d'instance peuvent faire varier le nombre d'applications recommandées.

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Améliorer l'expérience	Certificate Inventory and Management	Gestion et inventaires des certificats détecte, inventorie et gère de manière proactive tous vos certificats TLS. IPv6 est pris en charge pour Gestion et inventaires des certificats.	Rôles installés avec Gestion et inventaires des certificats	Qu'est-ce que la gestion des certificats ?
Ajouter des fonctionnalités avancées	Cloud Provisioning and Governance	Utilisez l'application pour fournir une interface unique pour accéder aux ressources dans le Cloud Provisioning and Governance cloud, publier des offres dans le cloud dans un catalogue et gérer l'utilisation de ces ressources.	Utilise les rôles système de base. Consultez Rôles système de base.	Vue d'ensemble de Cloud Provisioning and Governance (communauté ServiceNow)

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Améliorer l'expérience	Firewall Audits and Reporting	Audits et rapports de pare-feu détecte et fait l'inventaire de vos politiques de sécurité de pare-feu, de vos appareils, de vos groupes d'appareils et de vos informations de gestionnaire.	Rôles installés avec Audits and Reporting de pare-feu	Qu'est-ce qu'un audit de pare-feu ?
Créer une base	Service Level Management	Gestion des niveaux de service (SLM) aide à recueillir les besoins de service et surveille les informations relatives aux niveaux de service (SLA) convenus.	Roles installed with Service Level Management	• Gestion des niveaux de service (SLA) Ressources (KB0623502) • Fonctionnement réel des SLA (KB0529411)
Optimiser la fonctionnalité	Vendor Management Workspace	Utilisez le Espace de travail de gestion des fournisseurs pour surveiller les fournisseurs de votre société et gérer toutes les informations relatives aux fournisseurs.	pa_data_collector	Vue d'ensemble de Espace de travail de gestion des fournisseurs (vidéo)

Rendre opérationnel le plan d'efficacité des effectifs et des processus

Sélectionnez ce plan d'adoption pour augmenter l'efficacité et l'efficience de vos processus de gestion des effectifs.

Remarque :
Les applications recommandées dans un plan peuvent inclure, sans s'y limiter, les applications suivantes. Des facteurs tels que les autorisations et d'autres dépendances d'instance peuvent faire varier le nombre d'applications recommandées.

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
Améliorer l'expérience	Advanced Work Assignment	Utilisez cette fonction Affectation de travail avancée pour affecter automatiquement des éléments de travail à vos agents qualifiés en	Rôles installés avec Affectation de travail avancée	Vue d'ensemble d'Affectation de travail avancée (AWA) (vidéo)

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et éventuellement de leurs compétences.		
Améliorer l'expérience	Agent Forecast	Définissez le nombre minimal ou maximal d'agents requis par heure afin de toujours avoir la dotation en personnel souhaitée.	sn_agent_forecast_admin	Vue d'ensemble de Agent Forecast (vidéo)
Optimiser la fonctionnalité	Coaching	Utilisez-le Coaching pour surveiller les performances de votre équipe et coacher vos employés pour améliorer leurs compétences.	Rôles installés avec Coaching	Soutien au coaching
Créer une base	Continual Improvement Management	Utilisez-le Gestion de l'amélioration continue pour demander des possibilités d'amélioration et implémenter des phases et des tâches afin d'atteindre les objectifs de performance, de suivre les progrès et de mesurer le succès.	Rôles installés avec Gestion de l'amélioration continue (CIM)	Prise en charge de Gestion de l'amélioration continue (CIM)
Ajouter des fonctionnalités avancées	Pack de contenu pour l'exploration de processus	Utilisez ITSM Exploration de processus pour analyser et optimiser rapidement vos processus business.	sm_cim_requestor ou administrateur	• Success story de l'exploration de processus • Vue d'ensemble du pack de contenu pour l'exploration de processus ITSM (vidéo)
Créer une base	Détermination de compétences	Définissez les conditions pour les incidents ou les interactions et ajoutez les compétences	skill_admin ou administrateur	Vue d'ensemble de la détermination de compétences (vidéo)

Traduction automatique

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

Suivre	Applications recommandées	Description	Rôles installés	Ressources supplémentaires
		requises pour ces conditions à l'aide de règles de détermination de compétences.		
Améliorer l'expérience	Skills Management	Utilisez cette option Gestion des compétences pour associer des compétences à des utilisateurs individuels ou à des groupes et les affecter à des tâches ou à des projets. Vous pouvez également évaluer les compétences nécessaires à votre organisation, identifier les lacunes et mettre en œuvre des plans efficaces d'embauche ou de formation de vos équipes.	Rôles installés avec Gestion des compétences	Gestion des compétences (Communauté ServiceNow)
Ajouter des fonctionnalités avancées	Getting started with Workforce Optimization for ITSM	Utilisez cette fonction Optimisation des effectifs pour ITSM pour gérer et maintenir la productivité de vos effectifs à partir d'un emplacement unique.	Rôles installés avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM	Vue d'ensemble d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM (vidéo)

Traduction automatique

Installer des applications pour un plan d'adoption

Installez des applications à partir du plan d'adoption sélectionné pour atteindre un certain objectif commercial de votre organisation.

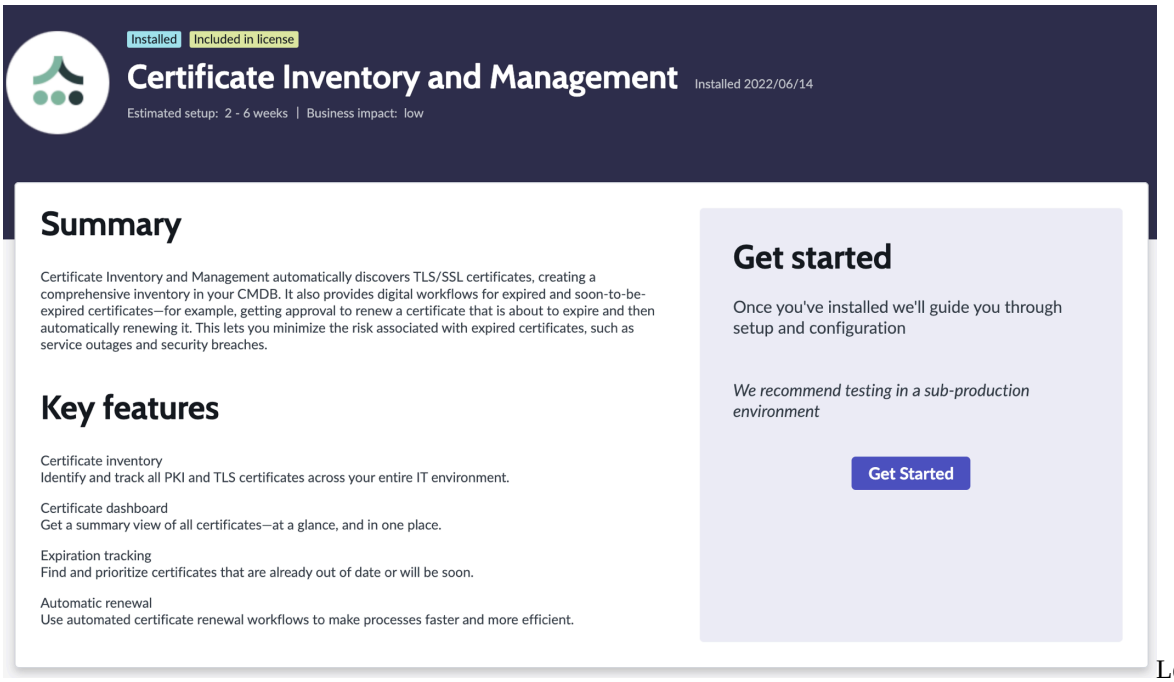
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez l'application que vous souhaitez installer à partir de la page détaillée de Plans d'adoption.
   Une page détaillée de l'application avec les principales fonctionnalités de l'application sélectionnée s'affiche.
2. Lancez l'installation de l'application sélectionnée.

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



Le bouton pour démarrer l'installation ou l'activation peut varier en fonction de l'application sélectionnée.

- **Activer** : si vous avez sélectionné un module d'extension
- **Installation** : si vous avez sélectionné une application
- **Mettre à jour** : si l'application installée doit être mise à jour
- **Mise en route** : si l'application ou le module d'extension est déjà installé

Remarque :
Vous pouvez afficher la page de configuration de l'application en cliquant sur **Mise en route**.

Remarque :
Certaines applications et certains modules d'extension affichent des applications dépendantes et des rôles qui doivent être installés.



Centre de configuration

Faites l'expérience de la possibilité de zoomer sur une application ou sur un groupe d'applications et d'afficher toutes les tables et enregistrements pertinents sur une seule page à l'aide du Centre de configuration. En tant qu'administrateur, vous pouvez accéder à tous les détails pertinents relatifs à la ou aux applications sélectionnées.

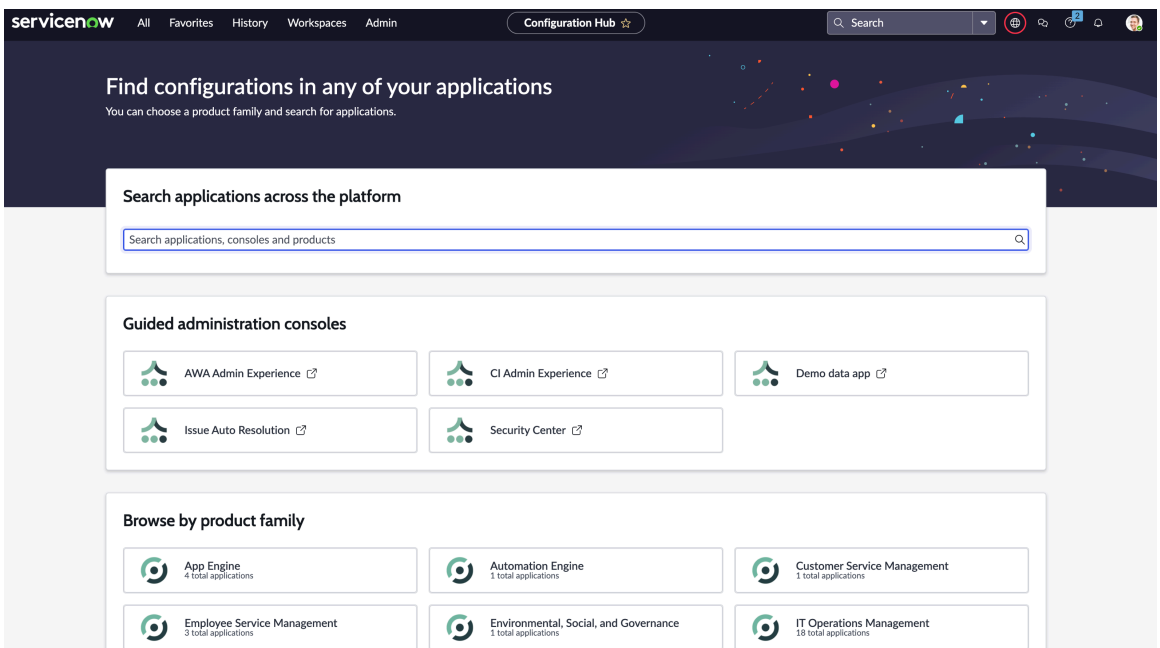
Vous pouvez obtenir les résultats suivants à l'aide du Centre de configuration.

Traduction automatique

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

- Expérience à guichet unique pour accéder à toutes les informations pertinentes
- Capacité améliorée d'enregistrer vos préférences pour toutes les tables et tous les enregistrements
- Possibilité de suivre et d'afficher les changements delta, les licences sur-allouées et les personnalisations sur un seul écran
- Utilisation améliorée de plusieurs filtres simultanément pour explorer une application particulière
- Capacité d'ouvrir et de modifier un enregistrement dans Centre de configuration. Vous n'avez pas besoin d'accéder à l'enregistrement à l'aide des méthodes conventionnelles.

Remarque :
L'application du magasin Centre de configuration est disponible par défaut avec toute mise à niveau d'instance du correctif Vancouver 2 et des versions ultérieures. Vous pouvez accéder à Centre de configuration à partir du menu **Administrateur** .



Vous pouvez rechercher parmi tous les noms d'applications, de consoles ou de produits qui ont été installés sur l'instance dans un certain champ d'application.

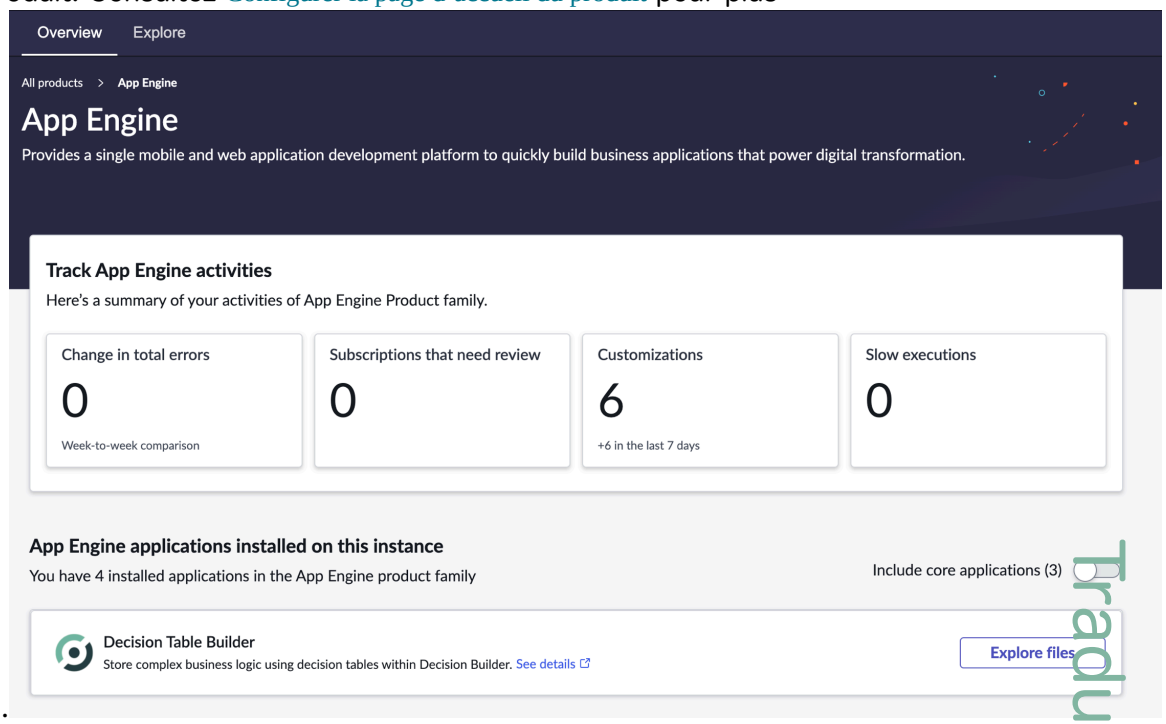
Remarque :
Le nom de l'application n'est pas renseigné dans la barre de recherche si elle n'est pas encore installée sur l'instance. Le nombre sous le nom de la famille indique le nombre d'applications de la famille sélectionnée qui ont été installées sur l'instance. Si aucune application n'est installée pour une famille de produits, elle n'apparaîtra pas dans la liste.

Il peut également vous aider à rechercher des applications qui ont été regroupées par magasin ServiceNow, taxonomie ou familles de produits. Lorsque vous sélectionnez une famille de produits, elle redirige vers la page

Traduction automatique

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

d’accueil du produit. Consultez Configurer la page d’accueil du produit pour plus d'informations.



Configurer la page d’accueil du produit

Suivez les changements delta, les abonnements suralloués, les personnalisations et la lenteur de l’exécution sur la page d’accueil du produit en sélectionnant une famille de produits

Avant de commencer

Rôle requis : admin

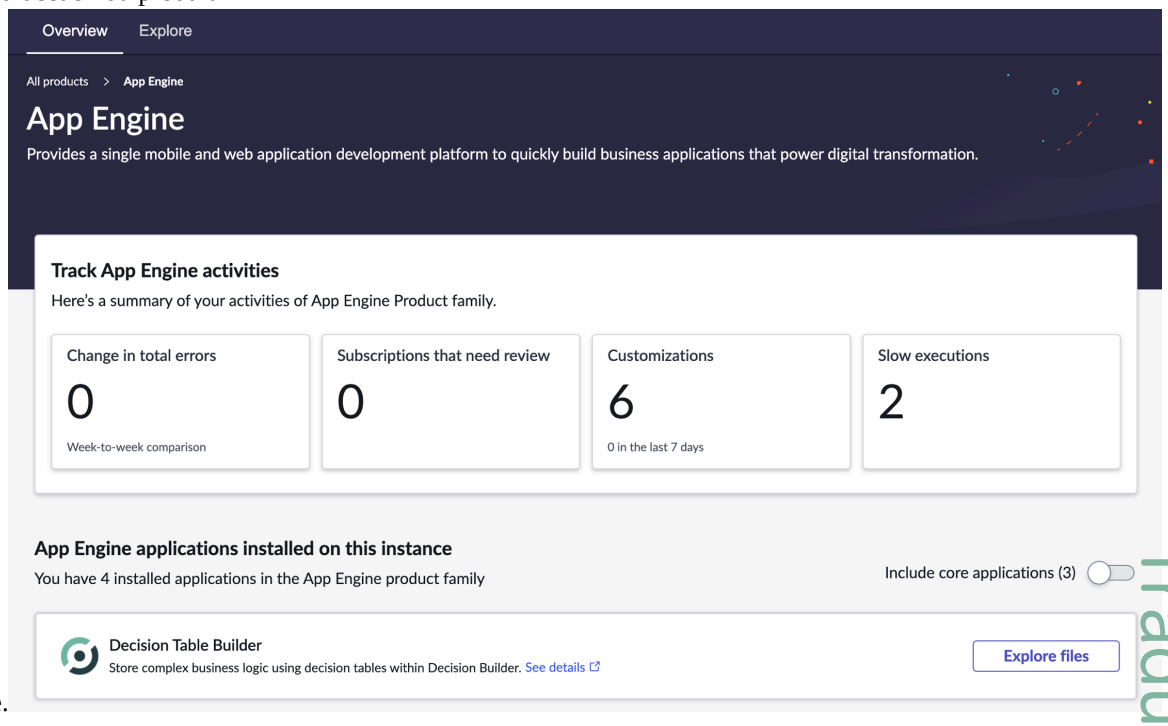
Procédure

1. Accédez au Centre de configuration de l’une des façons suivantes.
2. Sélectionnez l’une des familles de produits selon vos besoins.

Traduction automatique

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

La page d’accueil du produit



s’affiche.

3. Suivez les activités suivantes dans l’onglet Vue d’ensemble.
   - Variation du nombre total d’erreurs : Variation delta hebdomadaire des erreurs
   - Abonnements qui doivent être examinés : nombre de licences qui ont été surallouées
   - Personnalisations : nombre total de fichiers modifiés liés aux applications installées dans la famille de produits sélectionnée.

     Remarque :
     Le nombre mentionné sous le nombre total de personnalisations est le nombre de fichiers qui ont été modifiés récemment au cours des 7 derniers jours.

   - Exécution lente : nombre de transactions, d’événements et de scripts lents sur l’instance.

   Par défaut, les applications principales sont masquées. Les applications principales sont installées par défaut lorsque vous mettez à niveau votre instance. Vous ne pouvez pas désinstaller les applications principales. Mais vous pouvez utiliser le bouton bascule pour afficher toutes les applications, y compris les applications principales.

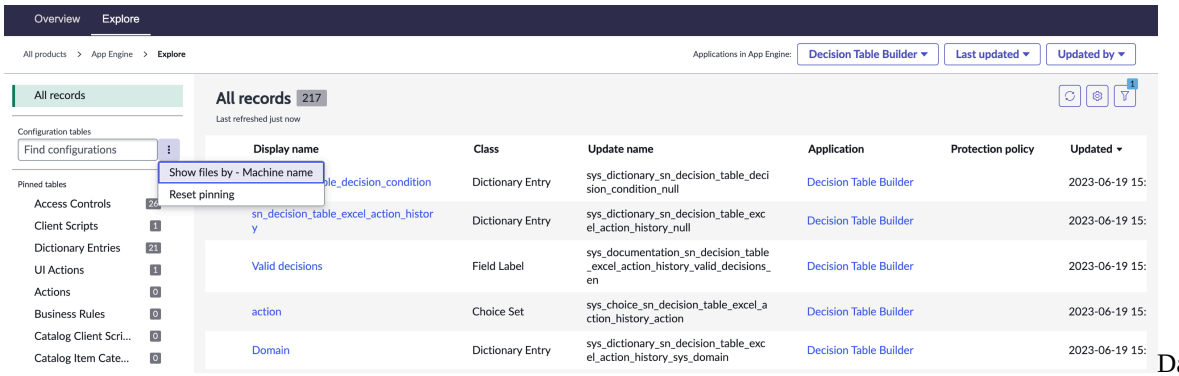
   Remarque :
   Il est recommandé de ne pas modifier les applications de base et leurs fonctionnalités afin de ne pas avoir trop de fichiers ignorés lors d’une mise à niveau.

   Sélectionnez **Afficher les détails** pour en savoir plus sur les applications du magasin qui ont été installées. Sélectionnez **Explorer les fichiers** pour répertorier les enregistrements dans l’application sélectionnée du produit.
4. Explorez une application particulière en sélectionnant l’onglet **Explorer** .

   Remarque :
   La première fois que l’option **Explorer** est chargée, elle prend en charge toutes les applications affichées dans la section **Vue d’ensemble** .

Traduction automatique

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



Dans l'onglet Explorer, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Recherchez des noms de tables, des sys_id ou des enregistrements pertinents dans la barre de recherche des tables de configuration.

  Remarque :
  Vous pouvez également afficher les fichiers selon les noms des ordinateurs.

- Sélectionnez une table particulière dans la barre de navigation de gauche et tous les enregistrements de cette table s'affichent.

  Remarque :
  Le nombre mentionné en regard du nom de la table est le nombre d'enregistrements de cette table. Les enregistrements satisfont également au filtre Applications in. Vous pouvez également enregistrer vos préférences de table en épinglant les tables requises.

- Vous pouvez apporter des modifications dans les enregistrements directement dans Centre de configuration. Vous n'avez pas besoin d'ouvrir les enregistrements de manière conventionnelle pour y apporter des modifications.

Référence Admin Center

Retrouvez toutes les informations diverses sur Admin Center et ses applications dans la section référence.

Admin Center rôles

Admin Center est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur système [admin]

Le rôle d'administrateur vous permet d'accéder aux fonctionnalités d'accueil d'administrateur, aux plans d'adoption et au centre de configuration. Vous pouvez créer votre propre page d'accueil d'administrateur personnalisée sur votre instance avec les informations les plus importantes pour vous.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Traduction automatique

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

Aucun.

Élevé

Indique s’il s’agit d’un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevate to a privileged role .

N°

Considérations spéciales

Aucun.

Administration des applications

Vous pouvez installer, mettre à jour et supprimer des applications sans quitter votre instance.

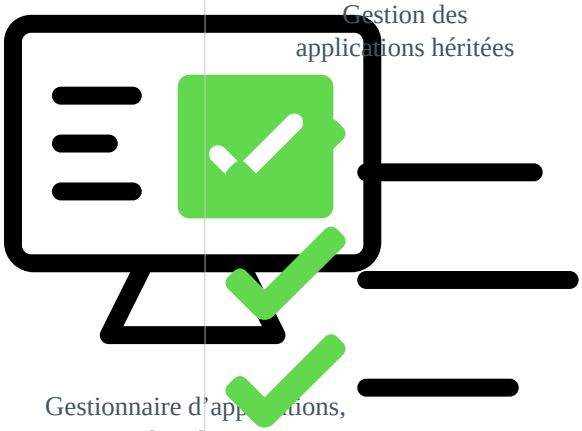
Commencez

ServiceNow Store



Le ServiceNow Store vous permet d’étendre les options de la Now Platform avec des centaines d’applications, d’intégrations et de produits certifiés prêts à l’emploi.

Gestionnaire d'applications



Gestionnaire d’applications, nouveau dans la Vancouver version, simplifie le processus de gestion de vos applications sous licence en les regroupant dans un emplacement unique.

Gestion des applications héritées

L’expérience de gestion des applications héritées offre également la possibilité d’installer, de mettre à jour et de supprimer des applications.

ServiceNow Store

Étendez les capacités de l’avec Now Platform® des centaines d’applications, d’intégrations et de produits certifiés et prêts à l’emploi disponibles sur le ServiceNow® Store.

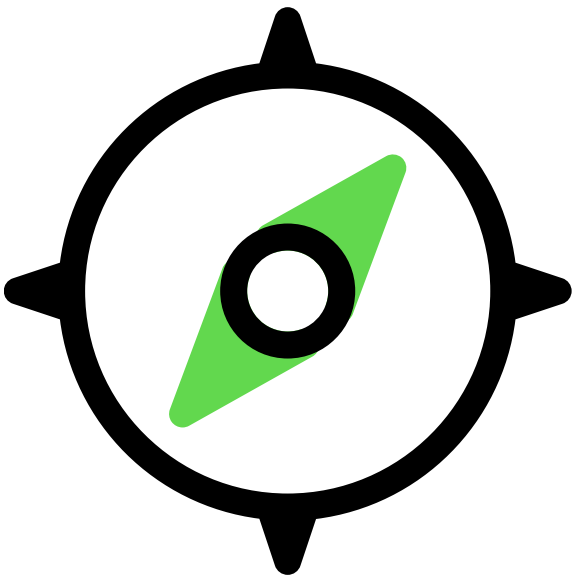
Cela ServiceNow Store permet aux départements de l’entreprise d’en faire plus avec les solutions qui complètent et étendent Now Platform les Now Platform instances. Les offres disponibles comprennent des solutions natives ServiceNow , qui sont mises à jour en dehors des versions majeures de la plateforme, et des solutions créées par l’écosystème de partenaires en pleine croissance ServiceNow .

Traduction automatique

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

Commencez

Explorer



Découvrez les applications, les produits et les ServiceNow Store intégrations et comment les applications, les produits et les intégrations peuvent aider votre organisation à améliorer l’expérience Now Platform .

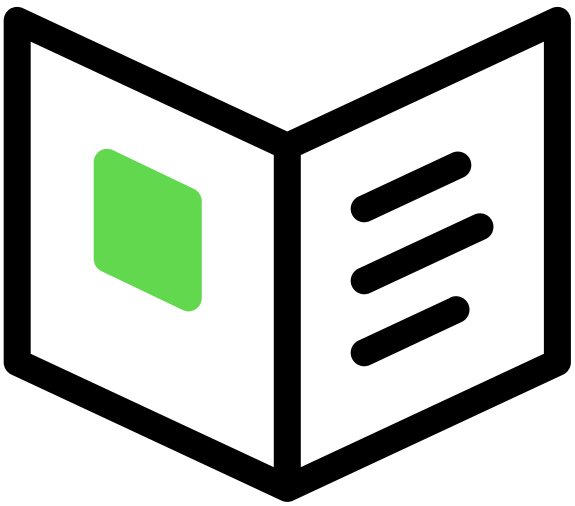
Obtenir des applications et des versions d’évaluation



Procurez-vous des applications pour les instances de production et de non-production de , ou demandez des essais pour les Now Platform instances de non-production.

Traduction automatique

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

Laisser un commentaire	Référence
	
Passez en revue les applications utilisées par votre organisation afin que les fournisseurs sachent ce qui fonctionne bien et quelles mises à jour futures vous souhaitez voir.	Obtenez des informations sur les champs du formulaire d'avis des clients et les types d'annonces ServiceNow Store .

Dépannage et demande d'aide

- Posez des questions et explorez d'autres ressources pour le ServiceNow Store dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Exploration de l'ServiceNow Store

Découvrez le workflow d'approvisionnement ServiceNow Store et la façon dont les applications, les produits et les intégrations peuvent aider votre organisation à améliorer l'expérience Now Platform .

Vue d'ensemble de ServiceNow Store

Cela ServiceNow Store permet aux organisations d'accélérer leur stratégie numérique en fournissant des applications, des produits et des intégrations prédéfinis et prétestés. Ces solutions fonctionnent avec les organisations afin qu'elles puissent déployer des logiciels entièrement fonctionnels sur leur instance sans dépenser de ressources supplémentaires pour développer et tester le Now Platform code.

Les solutions d'entreprise proposées par le biais de l'accélérateur ServiceNow Store sont conçues et testées par ServiceNow et l'écosystème de partenaires en pleine expansion ServiceNow . Les solutions sont certifiées pour fonctionner avec le Now Platform.

Le processus de certification implique des tests rigoureux de stabilité, de performance et de sécurité des données. En outre, la ServiceNow Store liste doit faire l'objet d'un examen du

Traduction automatique

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

contenu et du marketing pour confirmer qu'elle représente fidèlement le logiciel et contient toutes les informations pertinentes.

ServiceNow Store utilisateurs

Le tableau suivant fournit des exemples des différents types d'utilisateurs et de ServiceNow Store la façon dont ils utilisent le ServiceNow Store:

Utilisateur	Description
Administrateurs et développeurs	Recherchez, évaluez et partagez des solutions. Ils peuvent également se procurer des solutions en fonction de leurs rôles et responsabilités organisationnels.
Propriétaires de processus, propriétaires d'entreprise et rôles similaires	Trouver et évaluer des solutions pour les besoins ministériels. Ils peuvent également se procurer des applications ou approuver l'achat d'applications payantes, en fonction de leurs responsabilités spécifiques.
Architectes de plateforme	Évaluez si les solutions s'alignent sur les directives internes, évaluez les exigences et les dépendances, et comprenez les impacts potentiels sur la stabilité et les performances de l'instance.
Consultants solution	Restez informé des solutions disponibles. Ils aident à trouver et à évaluer les options qui répondent aux besoins organisationnels ou départementaux.
Consultants techniques	Comprendre les applications à un niveau technique, préparer des démonstrations détaillées des solutions susceptibles de répondre aux besoins organisationnels et se procurer des essais à partir de l'pour ServiceNow Store les utiliser dans des démonstrations.
Utilisateurs d'instance	Laissez des commentaires sur les applications, les produits et les intégrations sous forme d'avis sur le ServiceNow Store. Les utilisateurs d'instance comprennent toute personne qui utilise l'instance de Now Platform leur organisation.

Workflow ServiceNow Store

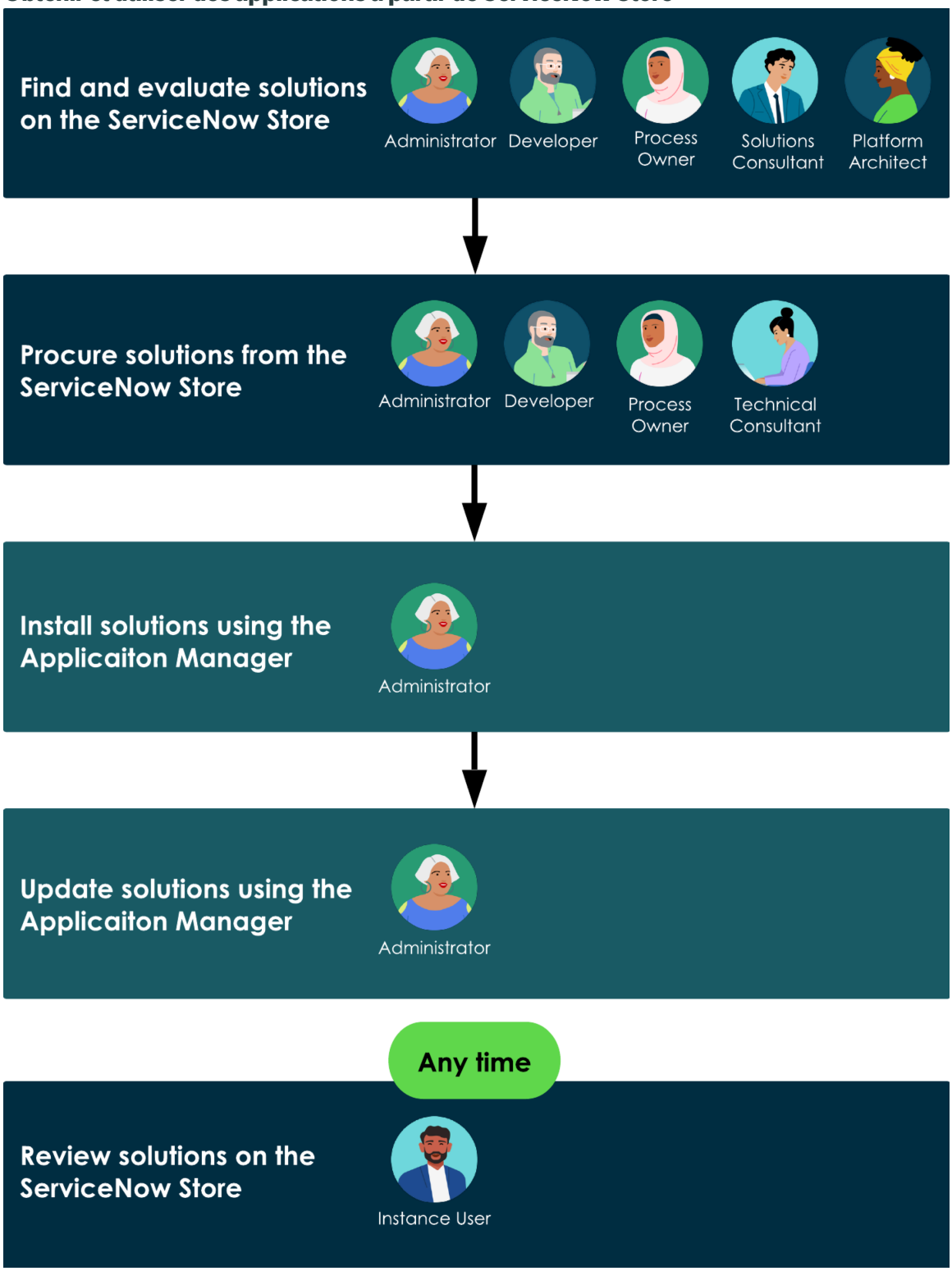
Ce qui suit montre le workflow global de recherche, d'approvisionnement et d'installation de solutions à partir du ServiceNow Store.

Traduction automatique

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

servicenow

Obtenir et utiliser des applications à partir de ServiceNow Store



Traduction automatique

1. Recherchez et évaluez des solutions sur le afin de ServiceNow Store déterminer quelles applications sont susceptibles d'améliorer l'expérience de Now Platform votre organisation. La recherche et l'évaluation des solutions peuvent être effectuées par des administrateurs, des développeurs, des propriétaires de processus, des consultants en solutions ou des architectes de plateforme.
2. Procurez-vous des applications ou des versions d'évaluation auprès de pour étendre les options d'instances ServiceNow Store de production ou de non-production.

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

L’approvisionnement peut être effectué par des administrateurs, des propriétaires de processus, des développeurs ou des consultants techniques.

3. Installez les solutions fournies à l’aide du Application Manager. L’installation doit être effectuée par un administrateur. Pour plus d’informations sur l’utilisation de , reportez-vous à la Application Managersection Gestionnaire d'applications.
4. Mettez à jour les solutions installées à l’aide de pour Application Manager tirer parti des dernières améliorations. Les mises à niveau doivent être effectuées par un administrateur. Pour plus d’informations sur l’utilisation de , reportez-vous à la Application Managersection Gestionnaire d'applications.
5. Laissez un avis sur la ServiceNow Store liste de toute application ou produit que vous avez utilisé. Toute personne ayant de l’expérience dans l’utilisation d’une solution peut laisser un avis à tout moment.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur l’utilisation de , ServiceNow Storeconsultez :

- Suivi de votre ServiceNow Store activité
- Modules d’extension, applications, intégrations et produits
- Obtention d’applications et d’essais
- Examen des applications
- Référence ServiceNow Store

Suivi de votre ServiceNow Store activité

La page Mon activité dans le magasin vous permet d’afficher des informations importantes relatives aux applications et aux produits que vous avez achetés, testés ou demandés.

Page Mon activité en magasin

Vous pouvez accéder à la page Mon activité du magasin à partir du menu de votre profil d’utilisateur après vous être connecté au ServiceNow Store. Sur la page Mon activité du magasin, vous pouvez sélectionner les onglets **En cours**, **Applications du magasin** ou **Produits ServiceNow** pour afficher les informations suivantes :

Onglets de la page Mon activité en magasin

Onglet	Informations disponibles
En cours de traitement	• Achats en attente • Demandes toujours en cours de traitement • Demandes qui ont été rejetées
Applications du magasin	Listes interrogeables qui fournissent des détails sur les éléments suivants :

Traduction automatique

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

Onglets de la page Mon activité en magasin (suite)

Onglet	Informations disponibles
	• Applications que votre organisation a achetées • Paiements (disponible uniquement pour les clients d'entreprise) • Demandes de démonstration (disponibles uniquement pour les clients d'entreprise) Dans **Paiements**, vous pouvez exporter toutes les factures en sélectionnant **Exporter au format CSV**. Vous pouvez également afficher une facture individuelle en sélectionnant l'ID de transaction. Dans **les demandes de démonstration**, vous pouvez afficher des informations sur tous les essais que vous avez demandés, y compris le temps restant pour chaque essai.
Produits ServiceNow	Liste consultable qui fournit des détails sur tous les produits auxquels votre organisation s'est abonnée.

Pour plus d'informations sur les applications et les produits, reportez-vous à la section Modules d'extension, applications, intégrations et produits.

Modules d'extension, applications, intégrations et produits

Découvrez la différence entre les modules d'extension, les applications, les intégrations et les produits, et comprenez le rôle que chacun joue dans le Now Platform.

Modules d'extension

Un module d'extension est un ensemble de personnalisations qui étend les fonctionnalités de et Now Platform toutes les applications déjà installées sur votre instance. Certains modules d'extension sont préactivés dans votre instance, tandis que d'autres peuvent avoir besoin d'être activés manuellement par vous ou par ServiceNow le personnel.

De nouveaux modules d'extension sont disponibles lors des mises à niveau d'instance, conformément au contrat de gestion des licences de ServiceNow votre organisation. Les modules d'extension ne peuvent pas être achetés via le ServiceNow Storefichier .

Pour plus d'informations sur les modules d'extension, reportez-vous à la section Modules d'extension de ServiceNow.

Applications

Une application est un morceau de code autonome qui implémente une collection de fonctionnalités sur le .Now Platform Vous pouvez essayer, acheter ou obtenir des applications conformément à votre ServiceNow contrat de licence via le ServiceNow Store.

Après avoir obtenu une application à partir de , ServiceNow Storeinstallez-la à l'aide du Application Manager. Pour plus d'informations, consultez Gestionnaire d'applications.

Traduction automatique

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

Vous pouvez également créer vos propres applications. Pour en savoir plus sur la création d'applications pour votre Now Platform instance, reportez-vous à la section Building applications .

Intégrations

Une intégration est un type d'application qui connecte votre instance à divers systèmes en dehors de l'écosystème ServiceNow , ce qui permet de rationaliser le flux de données au sein de votre organisation. Les intégrations peuvent être obtenues à partir de , seules ou dans le cadre d'un ServiceNow Storeproduit.

Produits

Les produits sont des collections d'applications qui s'associent pour ajouter des fonctionnalités et des options supplémentaires à votre Now Platform instance.

Toutes les applications et intégrations incluses dans un produit peuvent être obtenues et accessibles uniquement lorsque vous vous abonnez à ce produit.

Obtention d'applications et d'essais

Pour en savoir plus sur les différents flux d'approvisionnement pour les applications, consultez le ServiceNow Store.

Vue d'ensemble de l'obtention d'applications et des versions d'évaluation

Vous devez vous procurer toutes les applications avant de ServiceNow Store pouvoir les installer sur votre instance de production. Les applications et les intégrations sur le sont soit disponibles à l'achat sur la base d'un ServiceNow Store abonnement, soit disponibles sans frais supplémentaires.

Les applications disponibles sans frais supplémentaires peuvent toutes être obtenues en suivant les mêmes étapes , qu'elles soient publiées par ServiceNow ou par un partenaire. Les applications payantes ont différentes étapes d'approvisionnement selon que les fournisseurs proposent des niveaux de paiement ou d'autres options de tarification.

Procurez-vous des applications pour n'importe quelle instance de production ou de non-production de l'une des façons suivantes :

- Obtenez une application gratuite

  Obtenez une application disponible sans frais supplémentaires.

- Acheter une application partenaire

  Achetez une application partenaire qui affiche le prix de l'application.

- Demander une application payante ServiceNow ou partenaire

  Demandez une application payante ServiceNow ou partenaire qui n'affiche pas le prix de l'application.

De nombreuses applications offrent un essai de 30 jours sans frais supplémentaires. La version d'évaluation vous permet d'installer l'application sur vos instances de non-production afin de déterminer si vous souhaitez continuer avec l'approvisionnement pour les instances de production.

Traduction automatique

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

Si une version d'évaluation est disponible pour une application, la liste dispose d'une option **Demander un essai** . Pour en savoir plus sur le démarrage d'un essai d'application, reportez-vous à la section Commencer un essai.

Informations supplémentaires

- Contacter un vendeur

  Contactez le fournisseur d'une application via le ServiceNow Store pour poser des questions sur l'application et son approvisionnement.

- Évaluation des besoins et des dépendances de la version

  Découvrez comment la compatibilité des versions et les dépendances techniques peuvent affecter votre capacité à installer et à utiliser des applications.

Commencer un essai

Demandez une version d'évaluation de 30 jours d'une application pour tester ses fonctionnalités dans une instance de non-production.

Avant de commencer

Vous devez être connecté au ServiceNow Storefichier .

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez demander un essai de 30 jours de n'importe quelle application qui inclut une option **Demander un essai** dans sa liste.

Procédure

1. Dans la liste de l'application ou de ServiceNow Store l'intégration, sélectionnez **Demander un essai**.
   Les approbations d'essai sont accordées à la discrétion du fournisseur de l'application.
2. Après avoir reçu un e-mail de confirmation que votre essai a été approuvé, revenez à la liste des ServiceNow Store applications et sélectionnez **Essayer maintenant**.
3. Passez en revue et acceptez les termes et conditions.
4. Confirmez votre essai en sélectionnant **Essayer**.
   La période d'essai de 30 jours commence une fois que vous confirmez l'essai.

Que faire ensuite

Utilisez le Application Manager pour installer l'application sur les instances de non-production. Pour en savoir plus sur Application Manager, consultez Gestionnaire d'applications.

Vous pouvez suivre la date d'expiration de l'essai via la section **Applications du magasin** de la page Mon activité du magasin. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Suivi de votre ServiceNow Store activité.

Obtenir une application gratuite

Obtenez une application proposée sans frais supplémentaires pour améliorer les options de ServiceNow Store votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

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

Procédure

1. Sur la page de liste de l'application ou de ServiceNow Store l'intégration, lancez l'approvisionnement en sélectionnant **Obtenir**.
2. Passez en revue et acceptez les termes et conditions.
3. Confirmez que vous souhaitez vous procurer l'application en sélectionnant **Obtenir**.

Résultats

L'application est autorisée et disponible pour installation.

Que faire ensuite

Installez l'application sur les instances de production ou de non-production compatibles à l'aide du Application Manager. Pour plus d'informations, consultez Gestionnaire d'applications.

Si vous recevez la confirmation de l'approbation d'achat finale, mais que l'application n'est toujours pas disponible pour installation dans , Application Manageril manque probablement des dépendances qui empêchent l'installation. Pour plus d'informations sur les dépendances, consultez Évaluation des besoins et des dépendances de la version

Acheter une application partenaire

Achetez une application partenaire qui affiche le prix dans l'en-tête de la liste pour la rendre disponible à l'installation ServiceNow Store .

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le prix d'une application partenaire est affiché dans l'en-tête de la liste, vous pouvez acheter l'application en suivant la procédure suivante. Si l'application n'affiche pas le prix, vous devez en faire la demande. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Demander une application payante ServiceNow ou partenaire.

Procédure

1. Sur la page de liste ServiceNow Store de l'application, lancez l'achat en sélectionnant **Acheter**.
2. Sélectionnez **Carte de crédit** ou **Bon de commande** comme mode de paiement.
3. Une fois que vous avez reçu un e-mail de confirmation que votre achat a été approuvé, suivez toutes les instructions supplémentaires contenues dans l'e-mail pour finaliser l'achat.

Que faire ensuite

Installez l'application sur les instances de production ou de non-production compatibles à l'aide du Application Manager. Pour plus d'informations, consultez Gestionnaire d'applications.

Si vous recevez la confirmation de l'approbation d'achat finale, mais que l'application n'est toujours pas disponible pour installation dans , Application Manageril manque probablement des dépendances qui empêchent l'installation. Pour plus d'informations sur les dépendances, consultez Évaluation des besoins et des dépendances de la version

Demander une application payante ServiceNow ou partenaire

Demandez l'achat d'une application payante qui n'affiche pas le prix dans la ServiceNow Store liste. La nouvelle application est disponible pour installation une fois les conditions de la vente convenues et l'achat terminé.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les applications payantes qui n'affichent pas le prix dans la liste des applications doivent être demandées, car beaucoup d'entre elles offrent des modèles de tarification personnalisés en fonction des besoins de l'organisation. Pour demander une application payante fournie par ServiceNow, demandez la licence et organisez l'achat avec un agent commercial ou votre administrateur de compte.

Si le prix d'une application partenaire est affiché dans la liste, suivez plutôt la procédure d'achat d'une application partenaire. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Acheter une application partenaire.

Procédure

Demandez l'achat de l'application à partir de sa liste selon ServiceNow Store que l'application est fournie par ServiceNow ou par un partenaire.

Que faire ensuite
Installez l'application sur les instances de production ou de non-production compatibles à l'aide du Application Manager. Pour plus d'informations, consultez Gestionnaire d'applications.

Si vous recevez la confirmation de l'approbation d'achat finale, mais que l'application n'est toujours pas disponible pour installation dans , Application Manageril manque probablement des dépendances qui empêchent l'installation. Pour plus d'informations sur les dépendances, consultez Évaluation des besoins et des dépendances de la version

Contacter un vendeur

Contactez le fournisseur d'une application via le ServiceNow Store pour poser des questions sur l'application et son approvisionnement.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Si une application est fournie par un partenaire de ServiceNow, vous pouvez contacter le fournisseur avec ServiceNow Store ou sans connexion.

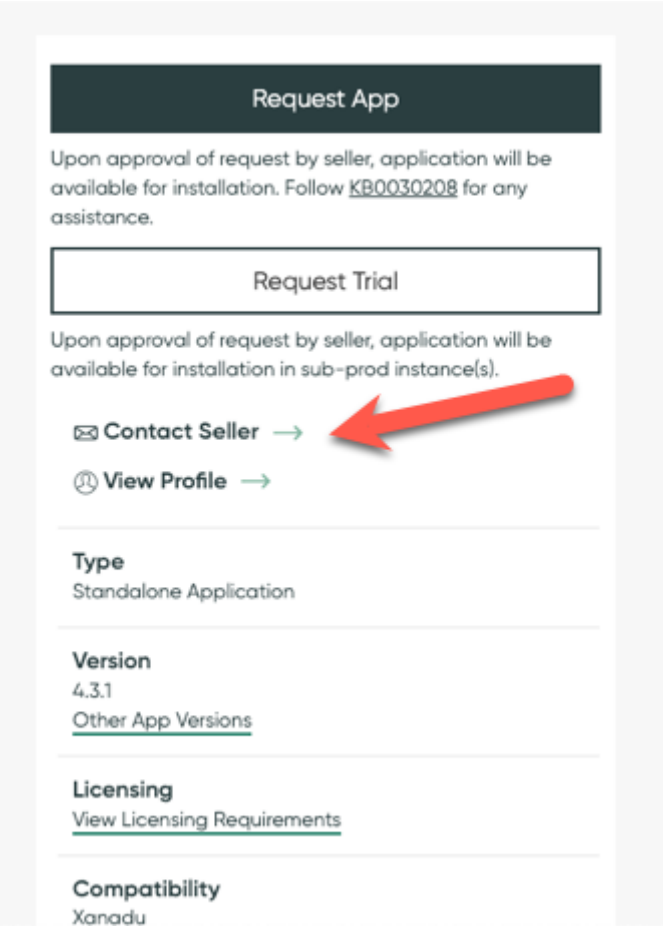
Si vous avez des questions sur une application proposée par ServiceNow, contactez votre chargé de clientèle ou un ServiceNow représentant commercial.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans la liste de l'application, sélectionnez **Contacter le vendeur**.



2. Sur le formulaire de contact, renseignez les champs, qui varient selon que vous êtes connecté ou non avec vos Now Support informations d'identification.

3. Envoyez le formulaire.

Résultats

Si vous avez contacté le vendeur au sujet d'un ServiceNow Store achat, vous pouvez recevoir une notification par e-mail vous informant que le vendeur a accepté une commande personnalisée. Dans ce cas, vous pouvez vous procurer l'application à partir ServiceNow Store du selon les conditions décrites dans l'e-mail.

Sinon, le vendeur vous répond directement en utilisant les coordonnées fournies dans le formulaire de contact ou associées à votre Now Support compte.

Évaluation des besoins et des dépendances de la version

Il est nécessaire de passer en revue les exigences techniques avant de décider d'implémenter une nouvelle application, un nouveau produit ou une nouvelle intégration pour confirmer que le logiciel peut fonctionner correctement dans votre environnement. Vérifiez la compatibilité de version avec votre Now Platform instance et vérifiez les dépendances pour vous assurer qu'une application sera prête à être installée après l'approvisionnement.

Traduction automatique

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

Prise en charge de la version

Prend ServiceNow Store en charge jusqu'à deux versions majeures antérieures à la version majeure actuelle. Par exemple, si la version majeure actuelle est Yokohama, le gère les ServiceNow Store versions de l'application compatibles avec Yokohama, Xanaduet Washington DC.

Cependant, il n'est pas garanti que les nouvelles applications soient compatibles avec les versions majeures antérieures à la plus récente. Les applications disponibles peuvent, par exemple, être compatibles avec only Yokohama ou avec only Yokohama et Xanadu.

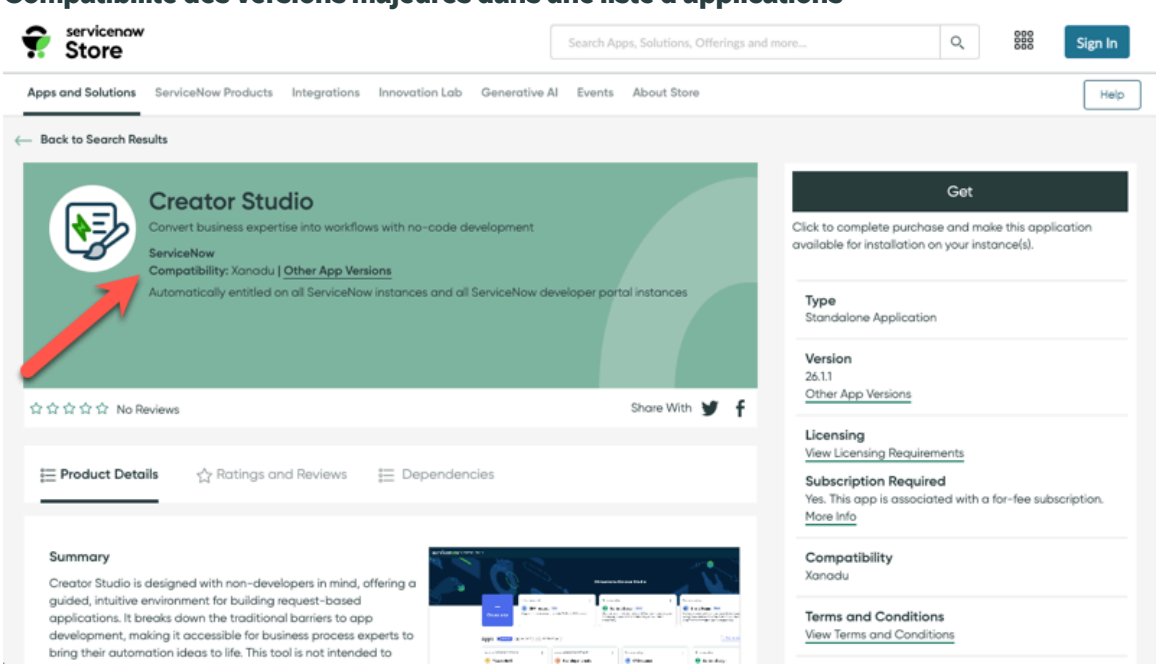
Si vous constatez que votre Now Platform version n'est plus prise en charge dans le ServiceNow Store, mettez à niveau votre instance pour profiter des fonctionnalités et améliorations récentes. Pour plus d'informations, consultez Utilisation des outils de mise à niveau Now Platform.

Vérification de la compatibilité des versions

L'application que vous souhaitez acquérir doit être compatible avec la version de votre instance. Si vous ne pouvez pas vous procurer une application, vérifiez si elle est compatible avec votre version.

Les applications de l'peuvent ServiceNow Store être compatibles avec plusieurs Now Platform versions majeures. La compatibilité des versions majeures peut être consultée dans l'en-tête de la liste de l'application.

Compatibilité des versions majeures dans une liste d'applications

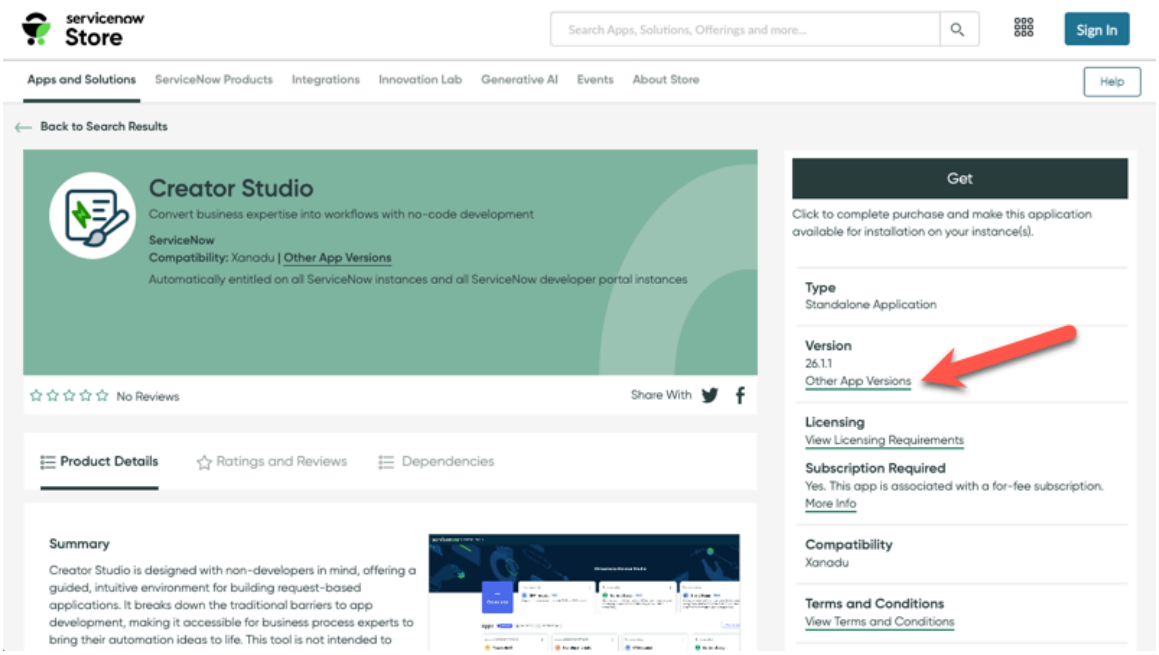


Certaines applications et intégrations sont disponibles dans plusieurs versions. Chacune de ces versions peut être compatible avec une version majeure différente. Pour afficher plus d'informations et déterminer la version de l'application adaptée à votre instance, sélectionnez **Autres versions de l'application**.

Traduction automatique

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

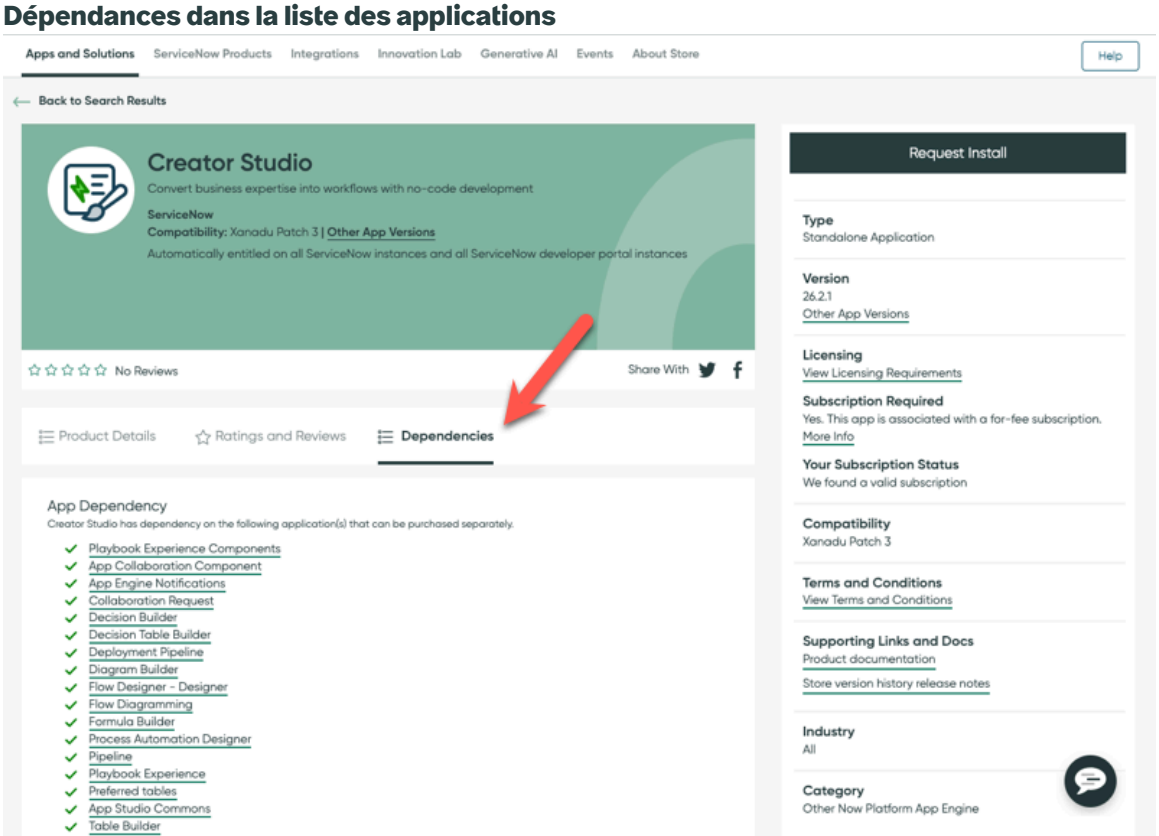
Accéder à d'autres versions de l'application



À propos des dépendances

Les dépendances sont les applications, intégrations et modules d'extension supplémentaires dont une application peut avoir besoin pour fonctionner correctement. Vous pouvez afficher toutes les dépendances d'applications à partir de la ServiceNow Store liste des applications en sélectionnant l'onglet **Dépendances** .

Dépendances dans la liste des applications



Traduction automatique

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

Toutes les applications peuvent avoir des dépendances de module d'extension ServiceNow Store système ou d'application.

Dépendances du module d'extension système

Doit être activé sur votre instance avant de pouvoir installer une application et ne peut pas être obtenu à partir de .ServiceNow Store Au lieu de cela, les modules d'extension doivent être obtenus via votre licence et vos ServiceNow mises à niveau de version. Pour plus d'informations sur les modules d'extension, reportez-vous à la section Modules d'extension de ServiceNow.

Dépendances d'application

Incluez les applications et les intégrations requises pour l'application que vous souhaitez vous procurer. Les dépendances d'application qui ne nécessitent pas d'achat supplémentaire sont obtenues automatiquement. Les dépendances d'application qui ne peuvent pas être obtenues automatiquement peuvent être achetées via le ServiceNow Store.

Chaque dépendance est répertoriée avec un symbole. Le symbole indique une catégorie qui décrit si et comment vous pouvez acquérir la dépendance d'application. Les dépendances d'application utilisent les catégories suivantes.

Remarque :
Vous devez être connecté à pour ServiceNow Store voir les catégories de dépendance de l'application.

Symboles de dépendance d'application

Symbole	Catégorie	Description
✗	Indisponible pour l'installation de l'application en production	Votre licence d'instance n'inclut pas l'accès à cette application ou à cette intégration, et elle doit être obtenue manuellement avant de vous procurer l'application qui en a besoin. Procurez-vous cette dépendance via sa liste ou contactez votre chargé de clientèle pour initier l'approvisionnement ServiceNow StoreServiceNow .
+	L'application sera incluse dans votre achat	Cette dépendance est disponible sans coût supplémentaire selon les termes de votre contrat de licence et est obtenue via l'approvisionnement automatique lorsque vous vous procurez l'application qui en a besoin.
✓	L'application peut être installée ou mise à jour	Cette dépendance est déjà autorisée sur votre instance et peut être installée via le Application Manager lorsque vous installez l'application qui le requiert. Pour en savoir plus sur Application Manager, consultez Gestionnaire d'applications.

Remarque :
Vous devez être connecté à pour voir dans quelle catégorie se situe chaque dépendance d'application ServiceNow Store .

Dépendances non résolues dans les applications achetées

Si vousavez acheté une application, mais qu'elle ne peut toujours pas être installée via , Application Managervous avez peut-être des dépendances non résolues. Vous pouvez vérifier s'il existe des dépendances non résolues en revenant à la liste des applications sur le ServiceNow Store et en vous connectant. S'il existe des dépendances non résolues qui doivent être obtenues manuellement, la liste affiche **les dépendances non résolues** à la place de **Acheter**, **Demander une application** ou **Obtenir**. S'il n'y a aucune dépendance non résolue, la liste affiche**Prêt à installer** au même emplacement.

Traduction automatique

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

L'onglet **Dépendances** d'une liste d'applications contient des liens qui vous dirigent vers la ServiceNow Store liste de chaque dépendance d'application. À partir de la liste, vous pouvez vous procurer manuellement l'application requise.

Les dépendances du module d'extension ServiceNow Storene peuvent pas être résolues à partir du fichier . Pour plus d'informations sur la gestion des modules d'extension, reportez-vous à la section Modules d'extension de ServiceNow.

Examen des applications

L'examen des applications, des produits et des intégrations sur le permet ServiceNow Store aux fournisseurs de savoir ce qui fonctionne bien et quelles futures mises à jour les clients souhaitent voir.

Vue d'ensemble de l'examen des applications

Vous pouvez laisser un avis sur n'importe quelle ServiceNow Store solution que vous avez utilisée. Connectez-vous à l'aide de vos Now Support informations d'identification ServiceNow Store pour laisser un avis ou soumettre un avis invité.

Vous pouvez consulter les avis publiés en sélectionnant **Évaluations et Avis** dans la liste des applications.

La possibilité de laisser des avis n'est actuellement disponible que pour les clients commerciaux .

Examiner une application

Utilisez vos Now Support informations d'identification pour vous connecter et laisser un avis sur n'importe ServiceNow Store quelle application ou intégration que vous avez utilisée.

Avant de commencer

- L'application que vous examinez doit être installée sur votre instance.
- Vous devez être connecté à votre Now Support compte.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez examiner une application après que votre organisation l'a achetée ou testée. Les avis sur les applications fournissent des commentaires précieux sur ce que vous aimez et les mises à jour possibles que vous souhaitez voir à l'avenir.

La possibilité d'examiner les applications n'est actuellement pas disponible pour les clients fédéraux.

Remarque :
Votre nom et votre entreprise sont visibles dans tous les commentaires que vous laissez lorsque vous êtes connecté au ServiceNow Store. Si vous souhaitez laisser un avis anonyme, suivez les étapes pour soumettre un avis invité. Pour plus d'informations, consultez Soumettre un commentaire invité.

Procédure

1. Connectez-vous à l'aide ServiceNow Store de vos Now Support informations d'identification.
2. Recherchez et sélectionnez l'application que vous souhaitez examiner dans le ServiceNow Store.
3. Dans la liste des applications, sélectionnez **Évaluations et avis**.
4. Sélectionnez **Rédiger un avis**.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez un nombre d'étoiles sur cinq.
6. Entrez vos commentaires dans le champ**Révision**.
7. Sélectionnez **Publier**.

Résultats
Votre nom, votre société, votre commentaire et votre évaluation sont visibles dans l'avis publié sur la liste des applications après avoir sélectionné **Évaluations et avis**

Soumettre un commentaire invité

Soumettez un commentaire invité pour laisser un commentaire sur une application ou une intégration si vous n'avez pas de ServiceNow Store compte ou si vous souhaitez laisser un commentaire anonyme.

Avant de commencer
L'application que vous examinez doit être installée sur votre instance.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez examiner une application après que votre organisation l'a achetée ou testée. Les avis sur les applications fournissent des commentaires précieux sur ce que vous aimez et les mises à jour possibles que vous souhaitez voir à l'avenir.

La possibilité d'examiner les applications n'est actuellement pas disponible pour les clients fédéraux.

Procédure
1. Dans le ServiceNow Store, recherchez et sélectionnez la liste de l'application que vous souhaitez examiner.
2. **Sélectionnez Évaluations et commentaires**.
3. Sélectionnez **Rédiger un avis**.
4. Une fois que vous êtes invité à vous connecter, sélectionnez **Continuer en tant qu'invité**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de vérification

Champ	Description
E-mail d'entreprise	Adresse e-mail associée au compte que vous utilisez pour accéder à l'instance. **Remarque :** L'adresse e-mail que vous utilisez doit être associée à un utilisateur dans l'instance sur laquelle l'application est installée.
Nom d'instance	Nom de l'instance sur laquelle l'application est installée.

Les informations fournies sur le formulaire de vérification ne sont utilisées que pour vérifier votre accès à l'application et ne sont pas associées à votre avis.

6. Sélectionnez **Vérifier l'adresse e-mail**.
7. Renseignez les champs du formulaire Commentaires invités.

Traduction automatique

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

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs de formulaire Révision d'invité.

8. Sélectionnez **Publier**.
   Vous recevez un e-mail de vérification.
9. Dans l'e-mail de vérification, sélectionnez le lien unique pour publier votre avis.

Résultats

Le nom, l'entreprise, le commentaire et l'évaluation que vous avez saisis dans le formulaire d'avis invité sont visibles dans l'avis publié sur la liste des applications.

Référence ServiceNow Store

Les rubriques de référence fournissent plus d'informations sur les champs du formulaire d'avis clients et les types d'annonces ServiceNow Store .

Champs du formulaire de contact invité

Une description des champs sur le formulaire de contact invité dans le ServiceNow Store.

Formulaire de contact invité

Champ	Description
Nom	Nom complet.
E-mail de l'entreprise	Adresse e-mail utilisée au sein de votre organisation.
Entreprise	Nom de votre société ou organisation.
Pays	Pays où vous vous trouvez.
État ou province	État ou province où vous vous trouvez.
Téléphone	Numéro de téléphone où l'on peut vous joindre.
Note au vendeur	Question ou demande.

Champs de formulaire Révision d'invité

Description des champs du formulaire Avis invité dans le ServiceNow Store, ainsi que des champs visibles publiquement après la publication de l'avis.

Formulaire d'avis d'invité

Champ	Description	Visibilité
Version	Numéro de version de l'application que vous examinez.	Non visible publiquement.
Prénom	Prénom ou prénom.	Visible publiquement. **Conseil :** Si vous souhaitez laisser un avis anonyme, saisissez Anonyme.
Nom	Nom de famille ou nom de famille.	Visible publiquement.

Traduction automatique

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

Formulaire d'avis d'invité (suite)

Champ	Description	Visibilité
		Conseil : Si vous souhaitez laisser un commentaire anonyme, saisissez Utilisateur.
E-mail	Adresse e-mail associée au compte que vous utilisez pour accéder à l'instance. **Remarque :** Cette adresse e-mail doit être la même que celle que vous avez utilisée dans le champ **E-mail professionnel** du formulaire Vérification.	Non visible publiquement.
Entreprise	Nom de votre société ou organisation.	Visible publiquement.
Réviser	Commentaires sur l'application. Vos commentaires peuvent inclure si vous recommandez l'application, sa convivialité, les fonctionnalités que vous aimeriez voir ajoutées à l'avenir, etc.	Visible publiquement.
Évaluation	Nombre d'étoiles sur cinq, où une note de cinq étoiles est la plus élevée et une note d'une étoile est la plus basse.	Visible publiquement.

ServiceNow Store Types de listes

Passez en revue les différents types de listes du magasin pour déterminer celle qui répondrait aux besoins de votre organisation.

Logiciel auxiliaire

Intégrations et autres modules complémentaires qui connectent des services tiers à , ainsi que des fonctionnalités qui améliorent ServiceNow les Now Platformoffres.

l'application

Morceau de code autonome qui implémente une collection de fonctionnalités sur le .Now Platform Vous pouvez vous procurer des applications à partir de pour ServiceNow Store les installer sur une instance.

application

Basé sur ServiceNow les solutions

Applications et intégrations qui vous aident à personnaliser le pour répondre Now Platform aux besoins spécifiques, sectoriels et du marché. Les applications et les intégrations basées sur ServiceNow des solutions ont passé avec succès le processus du ServiceNow centre d'excellence des solutions partenaires. Ce processus vérifie l'alignement avec ServiceNow les normes de qualité liées au cycle de vie du développement logiciel et aux résultats commerciaux.

Construit avec ServiceNow des offres

Services, tableaux de bord et guides d'implémentation proposés par ServiceNow des partenaires et personnalisés en fonction des besoins de votre organisation. Les offres ontServiceNow réussi le processus d'accélération des partenaires pour vérifier leur alignement avec ServiceNow les ServiceNow normes de qualité liées au cycle de vie du développement logiciel et aux résultats commerciaux.

Traduction automatique

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

contenu

Ressources et composants qui fournissent des solutions low-code pour améliorer les fonctionnalités et l'expérience utilisateur du Now Platform. Le contenu peut inclure des tableaux de bord de visualisation de données et des composants d'interface utilisateur interactifs.

IA générative

Applications et solutions qui intègrent Now Assist, une expérience d'IA générative spécialement conçue pour le Now Platform.

Laboratoire d'innovation

Des projets expérimentaux à un stade précoce que ServiceNow les équipes développent pour introduire de nouvelles fonctionnalités dans le Now Platform. Des laboratoires d'innovation sont disponibles sur le site .ServiceNow Store

intégration

Connecte votre instance à d'autres services, licences et applications en dehors de l'écosystème ServiceNow pour rationaliser le flux de données au sein de votre organisation.

Solutions OEM

Services et solutions basés sur le cloud qui sont mis à la disposition des clients à l'extérieur et à l'intérieur de l'écosystème ServiceNow . Pour demander une solution OEM au ServiceNow Store, contactez le partenaire sur la liste OEM.

Bêta du partenaire

Des projets expérimentaux à un stade précoce que ServiceNow les partenaires développent pour introduire de nouvelles fonctionnalités dans le Now Platform. Les partenaires peuvent vous inviter à essayer une application ou une intégration en version bêta.

module d'extension

Extension d'une plateforme existante qui est activée pour ajouter des fonctionnalités à la plateforme. De nombreux modules d'extension peuvent être activés par l'administrateur, mais certains nécessitent l'assistance de l'assistance clientèle ServiceNow. Les modules d'extension ne peuvent pas être désinstallés.

produit

Collection d'applications qui se coordonnent pour ajouter des fonctionnalités et des options à une Now Platform instance. Les produits peuvent être obtenus via le ServiceNow Store.

modèle

Modèles d'applications préconfigurés à faible code qui fournissent un point de départ structuré et peuvent être personnalisés pour répondre à des besoins professionnels spécifiques.

Gestionnaire d'applications

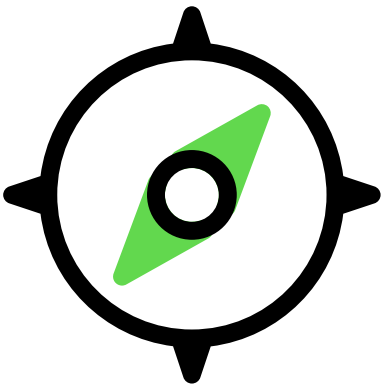
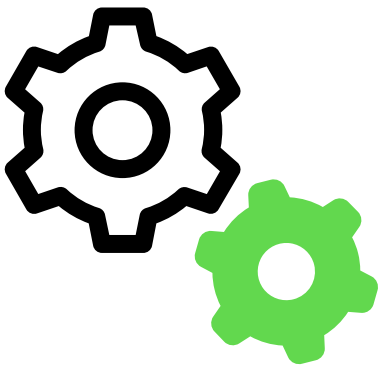
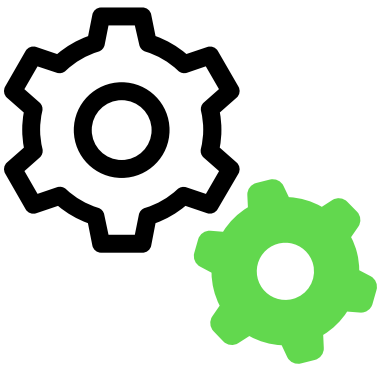
Application Manager permet aux administrateurs d'installer, de mettre à jour et de gérer les applications et les modules d'extension sous licence pour leur instance.

Vue d'ensemble du gestionnaire d'applications

Traduction automatique

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

Commencez

Explorer	Utiliser	Configurer
		
Découvrez comment Application Manager peut vous aider à gérer vos applications sous licence depuis un emplacement unique.	Utilisez le gestionnaire d'applications pour rechercher, installer et mettre à jour des applications dans votre instance.	Réparez ou désinstallez des applications dans le gestionnaire d'applications.

Dépannage et demande d'aide

- Consulter les informations de démarrage sur le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Application Manager

Application Manager permet aux administrateurs d'installer, de mettre à jour et de gérer les applications et les modules d'extension sous licence pour leur instance.

Vue d'ensemble de Application Manager

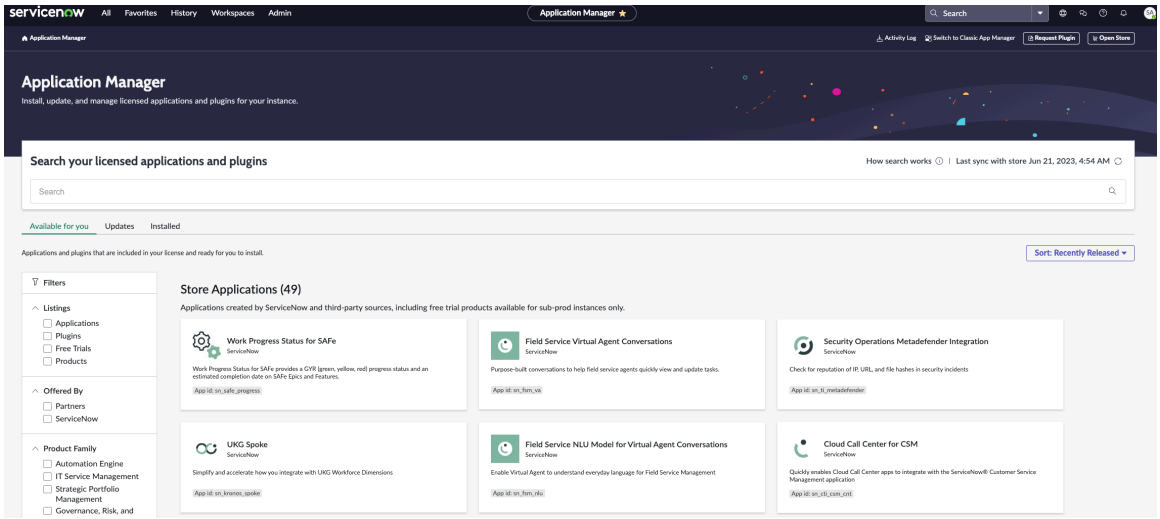
La Application Manager page principale comprend trois onglets principaux : **Disponible pour vous**, **Mises à jour** et **Installé.**

Disponible pour vous

L'onglet **Disponible pour vous** affiche les applications et les modules d'extension qui sont inclus dans votre licence et prêts à être installés. Vous pouvez rechercher des applications ou des modules d'extension à installer à l'aide de la barre de recherche. Vous pouvez également appliquer des filtres pour affiner votre recherche ou utiliser l'option de tri pour l'afficher par ordre alphabétique ou en fonction de la version récente.

Traduction automatique

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

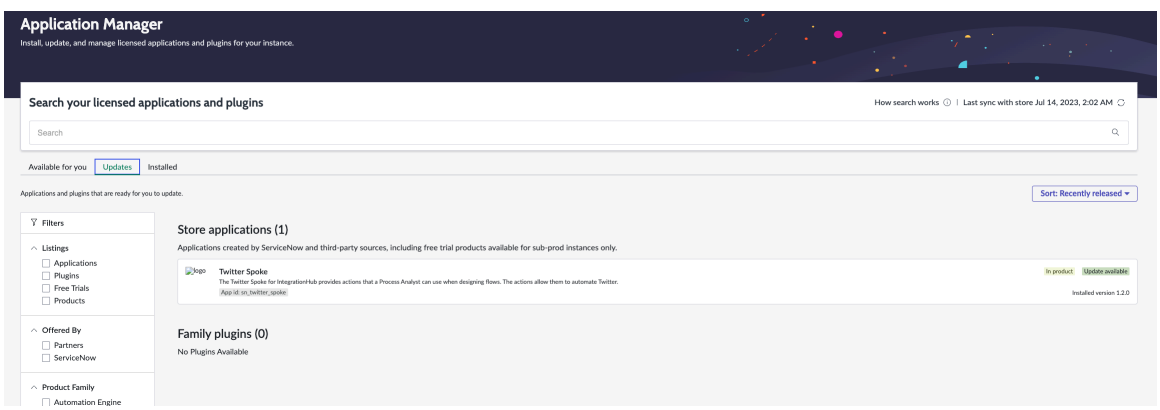


Une synchronisation automatique avec le magasin a lieu toutes les 24 heures. Si aucune application autorisée ne s'affiche dans Application Manager, vous pouvez la synchroniser manuellement à l'aide du bouton de synchronisation.



Mises à jour

L'onglet **Mises à jour** affiche les applications et les modules d'extension prêts à être mis à jour. Si des mises à jour sont disponibles, elles s'affichent et un message vert Mise **à jour disponible** s'affiche sur la vignette. Vous pouvez également appliquer des filtres pour affiner votre recherche ou utiliser l'option de tri pour l'afficher par ordre alphabétique ou en fonction de la version récente.

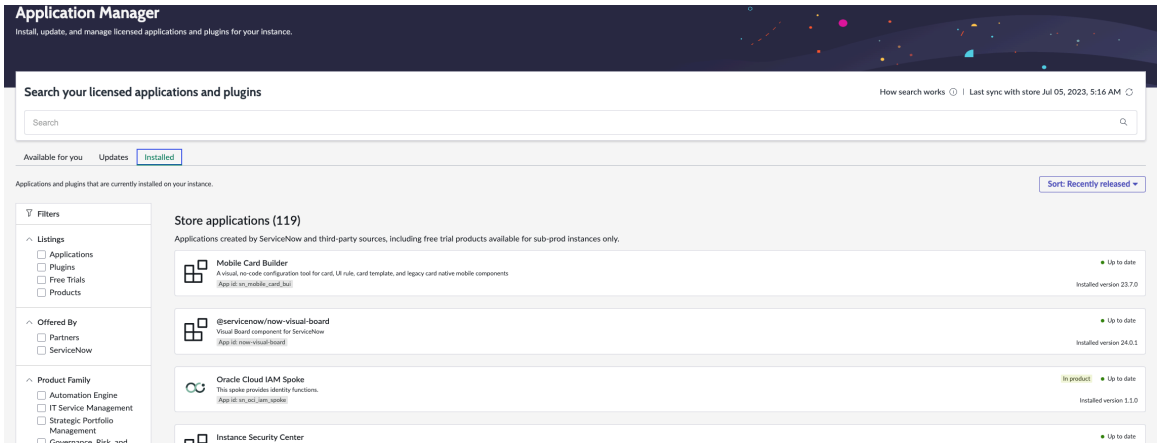


d'installation

L'onglet **Installé** affiche les applications et les modules d'extension qui sont actuellement installés sur votre instance. Les applications et modules d'extension installés affichent leur version actuelle et vous avertissent que votre version est à jour. Vous pouvez également appliquer des filtres pour affiner votre recherche ou utiliser l'option de tri pour l'afficher par ordre alphabétique ou en fonction de la version récente.

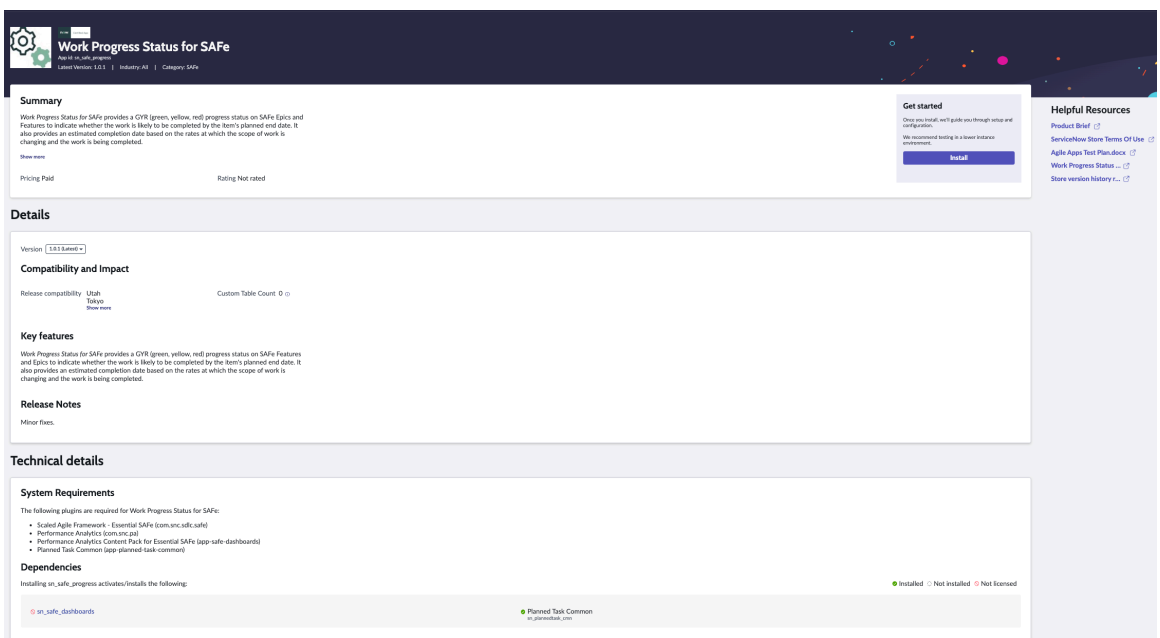
Traduction automatique

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



Page des détails

Lorsque vous sélectionnez une application ou un module d'extension, la page de détails s'affiche. Cette page comprend un résumé expliquant l'application, ainsi que des informations détaillées telles que les compatibilités, les fonctionnalités clés, les notes de publication, son état actuel et des détails techniques tels que la configuration système requise et les dépendances.



Utilisation du gestionnaire d'applications

Utilisez l'application pour gérer les ServiceNow® Application Manager applications dans votre instance.

Installation des applications

Installez des applications, mettez à jour des applications ou planifiez plusieurs installations d'applications sur votre instance à l'aide du gestionnaire d'applications. Pour en savoir plus, reportez-vous à .Installation d'applications dans le gestionnaire d'applications

Configuration des applications

Configurez les applications pour votre instance à l'aide du gestionnaire d'applications. Pour plus d'informations, consultez Configurer des applications à l'aide du gestionnaire d'applications.

Traduction automatique

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

Examen de l’état de la demande dans le journal d’activité

Examinez l’état d’une application dans le journal d’activité. Pour plus d'informations, consultez Examen de l’état de la demande dans le journal d’activité.

Autoriser une application dans le Gestionnaire d’applications

Autorisez une application à partir de votre instance ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestionnaire d'applications**.
2. Dans les options de filtre, sélectionnez l’indicateur **Instance non autorisée** .

> **Remarque :**
> Le filtre **Instance non autorisée** s’affiche uniquement si votre instance possède une application qui a été achetée et non autorisée.

3. Sélectionnez l’icône de menu sur la vignette de l’application, puis sélectionnez **Autoriser cette instance**.
4. Dans la boîte de dialogue Droit d’application, sélectionnez **OK.**

Installation d’applications dans le gestionnaire d’applications

Installez, mettez à jour ou planifiez plusieurs installations d’applications sur votre instance à l’aide du gestionnaire d’applications.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestionnaire d'applications**.
2. Sélectionnez une application à installer dans le tableau de bord.
3. Sélectionnez le bouton **Installer** sur la page des détails de l’application.
4. Sélectionnez le bouton **Installer** .
   a. Sélectionnez l’option **Installer plus tard** , puis choisissez une date et une heure de début pour planifier l’installation de votre application.

> **Remarque :**
> Plusieurs installations peuvent être programmées simultanément avec la prise en charge de l’installation en file d’attente.

5. Pour mettre à jour une application qui est installée, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez la section **Mises à jour** de la page d’accueil.
   b. Sélectionnez une application avec une mise à jour disponible.
   c. Sur la page des détails, sélectionnez **Procéder à la mise à jour**.
   d. Sélectionnez **Installer** pour mettre à jour l’application.
   e. Pour planifier la mise à jour à une date ultérieure, sélectionnez **Installer ultérieurement**, choisissez une date et une heure pour la mise à jour, puis sélectionnez **Planifier**.

Traduction automatique

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

f. Pour mettre à jour les dépendances le cas échéant, sélectionnez **Mettre à jour les dépendances**.

g. Sélectionnez les applications et versions dépendantes à mettre à jour, puis sélectionnez **Continuer**.

h. Examinez les détails de l'installation et sélectionnez **Installer**.

Examen de l'état de la demande dans le journal d'activité

Examinez l'état d'une application dans le journal d'activité du gestionnaire d'applications.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Le journal d'activité affiche un historique de vos applications mises à jour et installées, ainsi que leurs états. Vous pouvez afficher les applications planifiées pour être installées, la progression d'une application en cours d'installation et afficher les détails d'une application installée avec succès ou d'une erreur d'installation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestionnaire d'applications**.
2. Sélectionnez le bouton **Journal d'activité** dans la barre d'outils supérieure.
3. Sélectionnez la liste déroulante **Filtrer** pour filtrer par activité.
   - Ajouté récemment
   - En cours
   - Planifié
   - Échoué
   - Terminé

Configurer des applications à l'aide du gestionnaire d'applications

Configurez les applications pour votre instance à l'aide du gestionnaire d'applications.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestionnaire d'applications**.
2. Sélectionnez une application à configurer.
3. Sélectionnez une option dans la section **Actions rapides** de la page des détails.

Champ	Description
Réparer	Réparez une application dans votre instance.
Désinstaller	Désinstallez une application de votre instance.

Gestionnaire d'applications hérité

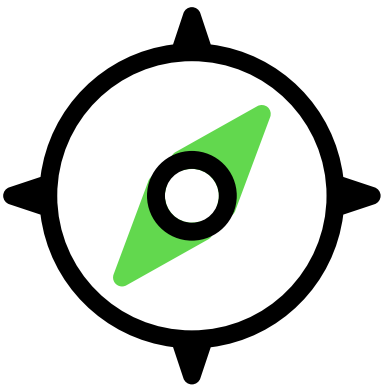
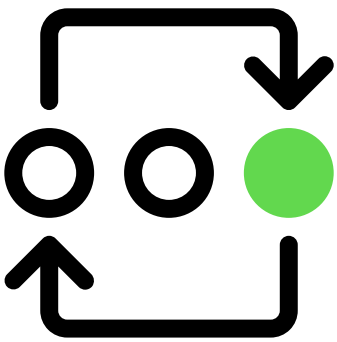
Les informations contenues dans cette section décrivent l'utilisation de l'expérience de gestionnaire d'applications héritée ou classique. Une nouvelle expérience Application Manager est désormais disponible. La nouvelle expérience simplifie le processus de gestion de vos applications sous licence en les consolidant dans un emplacement unique, affichant

Traduction automatique

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

toutes vos applications sous licence, modules d’extension, applications installées et mises à jour disponibles. Pour plus d’informations, voir Gestionnaire d’applications.

Commencez

Explorer	Utilisant	
		
Explorer le gestionnaire d’applications hérité	Utilisation du gestionnaire d’applications hérité	

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Gestionnaire d’applications hérité dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Exploration du gestionnaire d’applications hérité

Les informations contenues dans cette section décrivent l’utilisation de l’expérience de gestionnaire d’applications héritée ou classique. Une nouvelle expérience Application Manager est désormais disponible. La nouvelle expérience simplifie le processus de gestion de vos applications sous licence en les consolidant dans un emplacement unique, affichant toutes vos applications sous licence, modules d’extension, applications installées et mises à jour disponibles. Pour plus d’informations, voir Gestionnaire d’applications.

Vue d’ensemble du gestionnaire d’applications hérité

Avant de pouvoir utiliser une application ServiceNow, vous devez vérifier que vous y avez droit, c’est-à-dire que vous disposez de licences valides pour l’utiliser. Ensuite, vous pouvez installer l’application et ses modules d’extension à partir du ServiceNow Store.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur l’utilisation du gestionnaire d’applications hérité, consultez Utilisation du gestionnaire d’applications hérité

Traduction automatique

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

Gestionnaire d'applications hérité

Avant de pouvoir utiliser une ServiceNow application, vous devez vérifier que vous y avez droit, c'est-à-dire que vous disposez des licences valides pour l'utiliser. Ensuite, vous pouvez installer l'application et ses modules d'extension à partir du ServiceNow Store.

Remarque :
Les informations contenues dans cette section décrivent l'utilisation de l'expérience de gestionnaire d'applications héritée ou classique.

Une nouvelle Application Manager expérience est désormais disponible. La nouvelle expérience simplifie le processus de gestion de vos applications sous licence en les consolidant dans un emplacement unique, affichant toutes vos applications sous licence, modules d'extension, applications installées et mises à jour disponibles. Pour plus d'informations, consultez Gestionnaire d'applications.

Actions du gestionnaire d'applications

Action	Options	Cas d'utilisation
Installer une application	• Installer une nouvelle application • Installer les mises à jour	Test d'application.
Sélectionner l'application actuelle	• Sélectionner une application dans la liste des applications • Sélectionner une application dans le sélecteur d'application	Modifiez une application.
Mettre à jour l'enregistrement de l'application	• Ajouter des tables • Ajouter des rôles • Ajouter des menus • Ajouter des dépendances • Ajouter des ensembles de mises à jour	Ajouter une logique d'application.
Définir l'état de l'application	• Désactiver une application • Activer une application • Supprimer une application	Mettez hors service une application héritée.
Partager une application	• Rendre disponible sur une autre instance • Charger dans ServiceNow Store	Déplacer une application du développement à la phase de test.

Traduction automatique

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

Actions du gestionnaire d'applications (suite)

Action	Options	Cas d'utilisation
Supprimer une application	• Désactiver • Supprimer • Désinstaller	Mettez hors service une application obsolète ou héritée.
Déplacer les fichiers d'application d'une application globale vers une autre	Néant	Modifiez une application héritée.

Utilisation du gestionnaire d'applications hérité

Utilisez le gestionnaire d'applications hérité pour demander des applications ou gérer les autorisations à partir de votre instance ServiceNow.

- Considérations relatives à l'installation
- Gérer les autorisations de votre ServiceNow instance
- Accéder aux applications recommandées non achetées sur ServiceNow Store
- Demander et installer une version d'essai gratuite de l'application
- Demander une application gratuite ou payante
- Terminer la transaction d'achat d'application hors ligne
- Sélectionner une application dans le sélecteur d'application
- S'abonner auxServiceNow Store produits
- Se désabonner des ServiceNow Store produits
- Réparer une ServiceNow application
- Planifier l'installation
- Installer ou mettre à jour toutes les applications d'un ServiceNow produit
- Installer ou mettre à jour toutes les applications d'un ServiceNow produit
- Installer plusieurs applications dans un lot
- Installer une ServiceNow Store application
- Installer une mise à jour dans une ServiceNow Store application

S'abonner auxServiceNow Store produits

Optez pour le produit requis, disponible ServiceNow Store le en accédant au module Produits ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Produits ServiceNow**.
   ServiceNow Les produits disponibles sur ServiceNow Store sont affichés. Les produits sont organisés en fonction de la famille de produits à laquelle ils appartiennent.
2. Pour vous abonner aux ServiceNow produits :
   a. Sur la vignette du produit requis, cliquez sur **S'inscrire**.
   b. Entrez vos Now Support informations d'identification.
   c. Cliquez sur **Adhérer**.
   Un message de confirmation s'affiche et l'étiquette **Opted-in** s'affiche sur la vignette du produit.
   d. Pour afficher les applications qui font partie du produit, cliquez sur la vignette du produit.
   Toutes les applications qui font partie du produit sont affichées dans les onglets **Sous licence** et **Sans licence** .

   Remarque :
   - Si l'application est déjà disponible (c'est-à-dire installée ou disponible pour la mise à jour) dans votre ServiceNow instance, cliquez sur **Gérer l'application** pour accéder à la page de l'application et installer, désinstaller ou réparer l'application.
   - Si l'application n'est pas disponible dans votre ServiceNow instance, cliquez sur **Afficher les détails** pour accéder à la page de liste des applications, afficher les détails et les dépendances de l'application, puis accéder à ServiceNow Store.
3. Pour vous abonner à la famille de ServiceNow produits :
   a. Cliquez sur **Abonnement à la famille de produits**.
   b. Entrez vos Now Support informations d'identification.
   c. Cliquez sur **Adhérer**.
   Vous avez opté pour tous les produits de la famille requise.

Traduction automatique

Gérer les autorisations de votre ServiceNow instance

Gérez les droits des applications et des produits achetés sur ServiceNow Store votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Autoriser une application à partir de votre ServiceNow instance

Gérez les droits des applications à partir de votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Achetez l'application le ServiceNow Store.

Rôle requis : admin

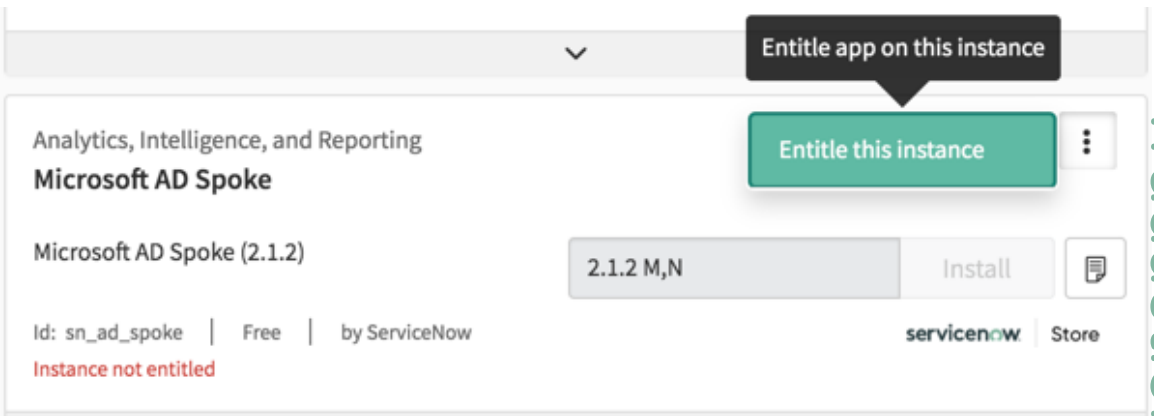
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Dans les options de filtre, sélectionnez l'indicateur **Instance non autorisée** .
   Toutes les applications non autorisées achetées s'affichent.

   Remarque :
   Le filtre **Instance non autorisée** s'affiche uniquement si votre instance possède une application qui a été achetée et non autorisée.

3. Sélectionnez l'icône de menu (icône ⋮) sur la vignette de l'application, puis sélectionnez **Autoriser cette instance**.



4. Dans la boîte de dialogue Droit d'application, sélectionnez **OK.**

Résultats
Le droit d'application est fourni à votre ServiceNow instance.

Que faire ensuite
Installez l'application si elle est compatible avec la version de votre ServiceNow instance.

Autoriser un produit à partir de votre ServiceNow instance

Gérez les droits des produits à partir de votre ServiceNow instance.

Avant de commencer
Achetez le produit et ServiceNow Storeabonnez-vous à partir de votre ServiceNow instance.

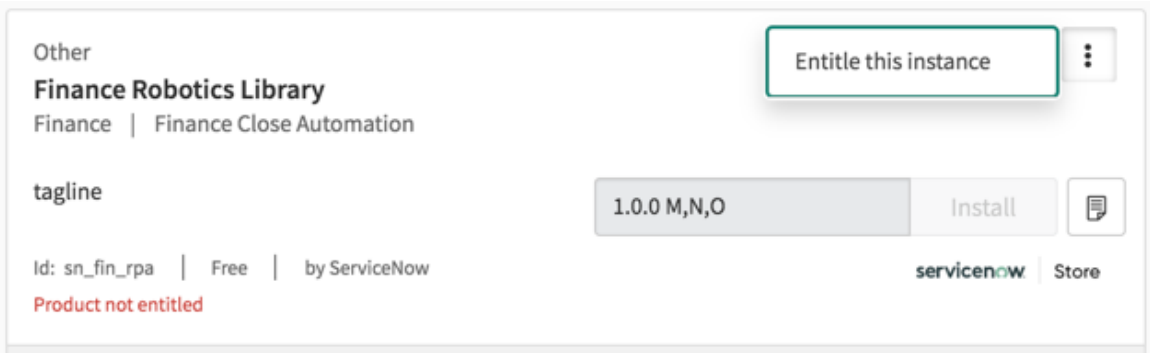
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Dans les options de filtre, sélectionnez l'indicateur **Produit non autorisé** .
   Tous les produits achetés non autorisés sont affichés.
3. Sélectionnez l'icône de menu (icône ⋮) sur la vignette du produit, puis sélectionnez **Autoriser cette instance**.

Traduction automatique

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



4. Dans la boîte de dialogue Droit d'application, sélectionnez **OK.**

Résultats

Le droit de produit est fourni à votre ServiceNow instance.

Que faire ensuite

Installez le produit s'il est compatible avec la version de votre ServiceNow instance.

Accéder aux applications recommandées non achetées sur ServiceNow Store

Les administrateurs peuvent accéder à la liste des applications non achetées ServiceNow Store , afficher les applications recommandées et afficher les détails de l'application requise sans accéder au ServiceNow Store.

Pour accéder à la liste des applications non achetées ServiceNow Store , accédez à **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Obtention possible à partir du magasin**. Les applications recommandées ont l'indicateur **Recommandé** sur la vignette de l'application. Vous pouvez également utiliser les options de filtre disponibles sous **Filtres supplémentaires** pour renseigner les applications requises. Les options de filtre comprennent :

Option de filtre	Description
Essai gratuit	L'application est disponible pour un essai gratuit.
Connecteur du graphe de services	Le type d'application est Connecteur du graphe de services.
Achat en cours	La demande d'achat de l'application est en cours de traitement et l'application n'a pas encore été achetée ServiceNow Store .
Demande rejetée	La demande d'essai ou d'achat de l'application est rejetée.
Demande en cours	La demande d'essai ou d'achat de l'application a été initiée et la réponse du fournisseur est attendue.

- Pour afficher les détails de l'application disponibles sur ServiceNow Store, cliquez sur **Afficher les détails**.
- Pour acheter ou essayer l'application requise, sur la page des détails de l'application, cliquez sur :
  - **Obtenez** des applications gratuites.
  - **Achetez** pour des applications payantes.

Traduction automatique

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

- **Demandez à l'application** des applications gratuites ou payantes qui nécessitent l'approbation du fournisseur pour acheter l'application.
- **Demandez un essai** des applications gratuites ou payantes qui nécessitent l'approbation du fournisseur pour essayer l'application.
- **Essayez** avant de vous procurer l'application directement auprès du gestionnaire d'applications.

Vousserez redirigé vers l'endroit ServiceNow Store à partir duquel vous pouvez acheter l'application.

Demander et installer une version d'essai gratuite de l'application

Demandez et installez une version d'évaluation gratuite d'une application avant de vous procurer l'application directement à partir de votre ServiceNow instance, sans accéder à ServiceNow Store.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. **Facultatif :** Obtenez l'approbation du fournisseur pour essayer l'application.

   Remarque :
   Certaines applications nécessitent l'approbation du fournisseur pour essayer l'application.

   a. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Obtention possible à partir du magasin**.

   b. Recherchez l'application requise et cliquez sur son enregistrement.

   c. Cliquez sur **Demander un essai**.

   d. Entrez vos Now Support informations d'identification.

   e. Cliquez sur **Se connecter**.
   Un message de confirmation s'affiche pour indiquer que la demande d'évaluation est envoyée au fournisseur. Une fois la demande approuvée par le fournisseur, vous recevez une notification par e-mail.

2. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Obtention possible à partir du magasin**.

   Remarque :
   Si l'application nécessite l'approbation du fournisseur, effectuez ces étapes après avoir été informé par e-mail que votre demande est approuvée.

3. Recherchez l'application requise et cliquez sur son enregistrement.
4. Cliquez sur **Essayer**.
5. Dans la fenêtre contextuelle, consultez les informations contenues dans ces onglets et cliquez sur **Continuer** :
   - **Analyse et contact de l'utilisation**
   - **Licences de plateforme**

Traduction automatique

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

- **Termes et conditions**

  Remarque :
  Cochez la case **J'ai lu et j'accepte les conditions d'utilisation ci-dessus** .

  Vous pouvez télécharger les conditions générales.

Dans l'onglet **Confirmation** , un message de confirmation s'affiche pour indiquer que l'application peut être installée.

Un essai de l'application est disponible pendant 30 jours. Un indicateur vert indique la date d'expiration de l'essai. Une fois la période d'essai expirée, un indicateur rouge s'affiche pour indiquer que la période d'essai a expiré.

6. Cliquez sur **Aller pour installer**.

Demander une application gratuite ou payante

Demandez une application gratuite ou payante qui nécessite l'approbation du fournisseur pour acheter l'application directement auprès de l'instance, sans accéder à ServiceNow Store.ServiceNow

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Obtention possible à partir du magasin**.
2. Recherchez l'application requise et cliquez sur son enregistrement.
3. Cliquez sur **Demander une application**.
   Un message de confirmation s'affiche pour indiquer que la demande est envoyée au fournisseur. Une fois la demande approuvée par le fournisseur, vous recevez une notification par e-mail.

Obtenez une application gratuite

Obtenez une application gratuite à partir de votre ServiceNow instance, sans accéder au fichier ServiceNow Store.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Obtention possible à partir du magasin**.
2. Recherchez l'application requise et cliquez sur son enregistrement.
3. Cliquez sur **Télécharger**.
4. Dans la fenêtre contextuelle, consultez les informations contenues dans ces onglets et cliquez sur **Continuer** :
   - **Analyse et contact de l'utilisation**
   - **Licences de plateforme**

Traduction automatique

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

- **Termes et conditions**

  Remarque :
  Cochez la case **J'ai lu et j'accepte les conditions d'utilisation ci-dessus** .

  Vous pouvez télécharger les conditions générales.

Dans l'onglet **Confirmation** , un message de confirmation s'affiche pour indiquer que l'application peut être installée.

5. Cliquez sur **Aller pour installer**.

Acheter une application payante

Demandez une estimation et achetez une application payante à partir de votre ServiceNow instance, sans accéder au .ServiceNow Store

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Obtention possible à partir du magasin**.
2. Recherchez l'application requise et cliquez sur son enregistrement.
3. Cliquez sur **Acheter**.
4. Dans la fenêtre contextuelle, consultez les informations contenues dans ces onglets et cliquez sur **Continuer** :
   - **Analyse et contact de l'utilisation**
   - **Licences de plateforme**
   - **Termes et conditions**

     Remarque :
     Si le **type de paiement** est **Bon de commande**, une estimation avec les détails de paiement affichés est demandée. Vous pouvez annuler ou renvoyer le devis.

     - Passez en revue les détails fiscaux et de paiement.
     - Cochez la case **J'ai lu et j'accepte les conditions d'utilisation ci-dessus** .

     Vous pouvez télécharger les conditions générales.

   - Dans l'onglet **Confirmation** , un message de confirmation s'affiche pour indiquer l'envoi de la demande de devis. Une notification par e-mail est envoyée lorsque la demande est traitée.
   - Lorsque vous fermez la fenêtre contextuelle, les boutons suivants s'affichent dans la page de l'application :
     - Renvoyer le devis
     - Annuler le devis
     - Achat avec bon de commande
5. **Facultatif :** Si vous souhaitez renvoyer le devis, cliquez sur **Renvoyer le devis**.
6. **Facultatif :** Si vous souhaitez annuler le devis :

Traduction automatique

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

a. Cliquez sur le bouton **Annuler le devis** .

b. Fournissez un motif d'annulation.

c. Cliquez sur **Annuler le devis**.

7. Cliquez sur **Acheter avec bon de commande** pour acheter l'application.
   - Le cas échéant, cochez la case **J'autorise ServiceNow à facturer ma société sans avoir reçu de bon de commande, et je reconnais avoir le pouvoir de représenter ma société pour fournir une telle autorisation** .
   - Sinon, saisissez **Numéro de bon de commande** et choisissez Fichier pour Charger un **document de bon de commande**.
8. Cliquez sur **Passer une commande**.
   Une notification par e-mail est envoyée lorsque la demande de bon de commande est examinée et approuvée. Ensuite, vous pouvez installer l'application.

Terminer la transaction d'achat d'application hors ligne

Terminez la transaction d'achat d'application à partir de votre ServiceNow instance après avoir acheté l'application hors ligne, sans accéder au ServiceNow Store.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application requise, cliquez sur l'enregistrement de l'application, puis cliquez sur **Installer**.

   Remarque :
   L'option d'installation de l'application est disponible après son achat hors ligne. En outre, l'indicateur **Cliquez sur installer pour terminer l'achat** s'affiche dans la vignette de l'application.

3. Entrez vos Now Support informations d'identification.
4. Cliquez sur **Se connecter**.
5. Cochez la case **J'ai lu et j'accepte les conditions d'utilisation ci-dessus** .
   Vous pouvez télécharger les conditions générales.
6. Cliquez sur **Continuer**.
   L'application est achetée et prête à être installée.

   Remarque :
   Si l'application n'est pas compatible avec la version de votre ServiceNow instance, un message d'erreur s'affiche pour vous en informer.

7. Cliquez sur **Installer**.

Planifier l'installation

Planifiez l'installation d'un module d'extension, d'une application ou d'un produit à l'heure requise à partir de votre ServiceNow instance. Vous pouvez planifier plusieurs installations simultanément.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

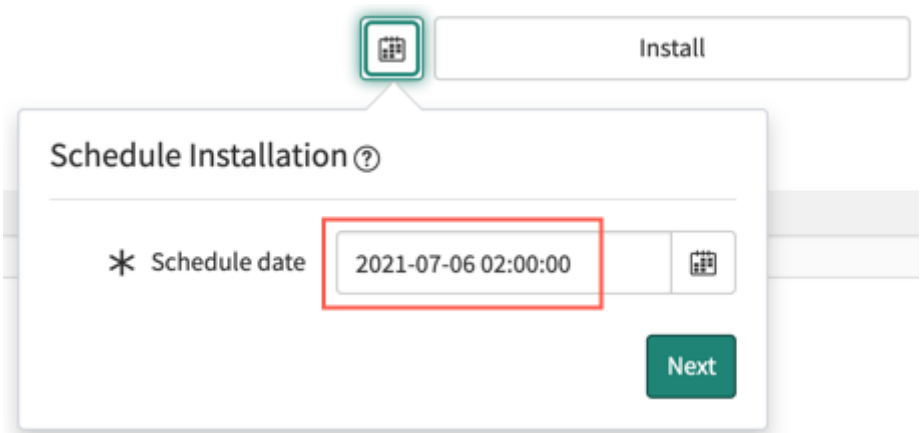
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension, l'application ou le produit requis.
3. Cliquez sur l'icône d'installation du calendrier (icône

Remarque :

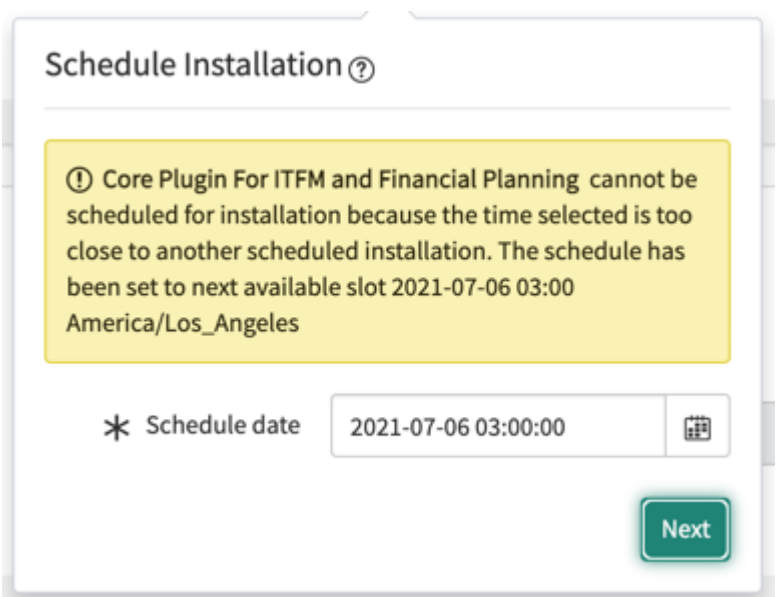
- Si l'installation de l'application est bloquée, les icônes installation et planification de l'installation sont désactivées.
- Vous ne pouvez pas planifier l'installation d'un module d'extension en cours de développement.

4. Spécifiez l'heure à laquelle vous souhaitez planifier l'installation.



5. Cliquez sur **Suivant**.

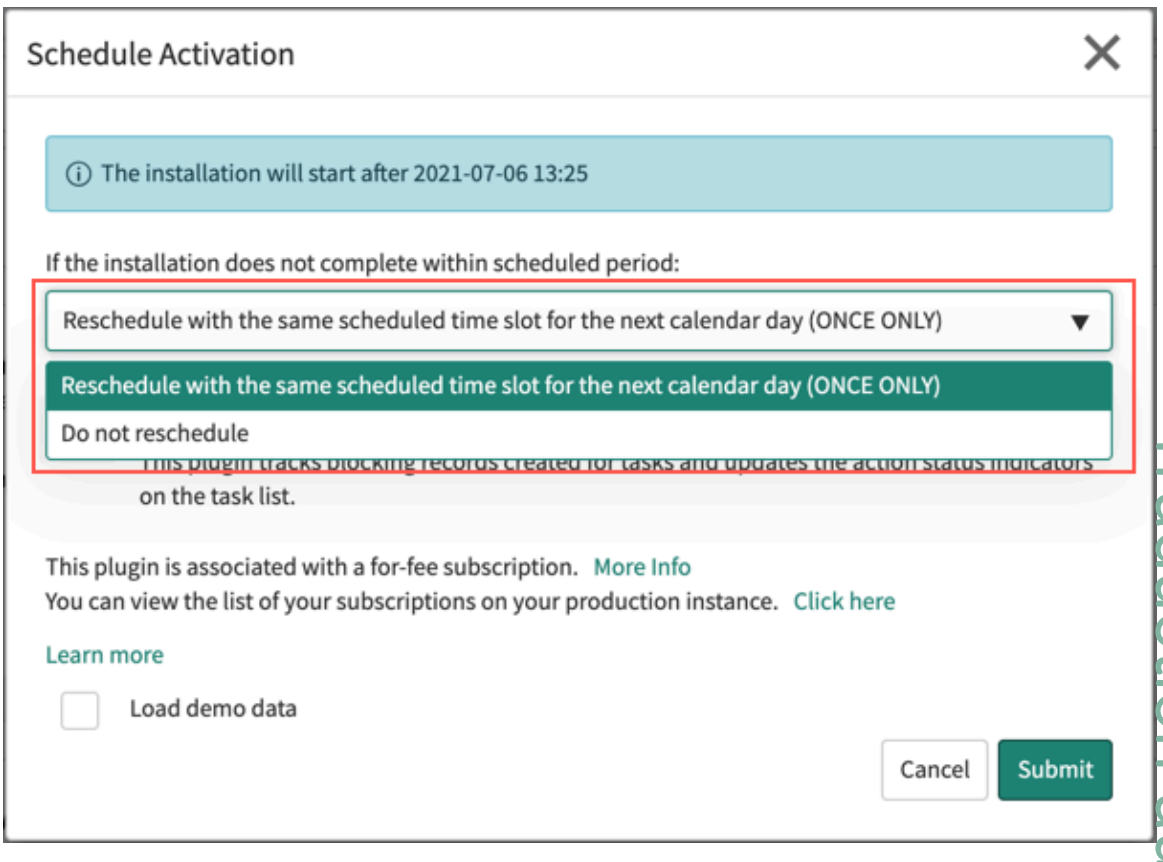
Remarque :
Si une autre installation est planifiée en même temps, un message s'affiche indiquant que l'installation ne peut pas être planifiée à l'heure mentionnée et remplit automatiquement le prochain emplacement disponible.



Traduction automatique

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

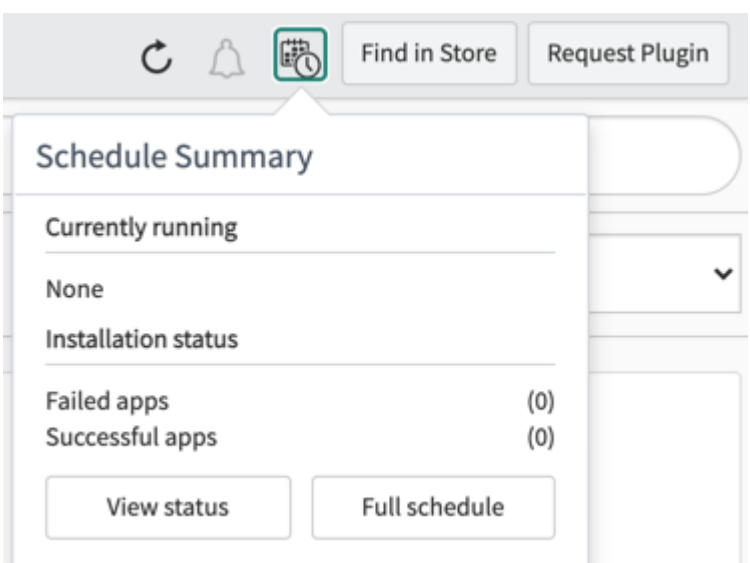
6. Dans la fenêtre Planifier l'activation, choisissez l'option de replanification si l'installation planifiée ne se termine pas.
   L'administrateur peut choisir de réessayer l'installation une fois ou de quitter l'installation.



   L'installation est planifiée et un message de confirmation s'affiche.

Que faire ensuite

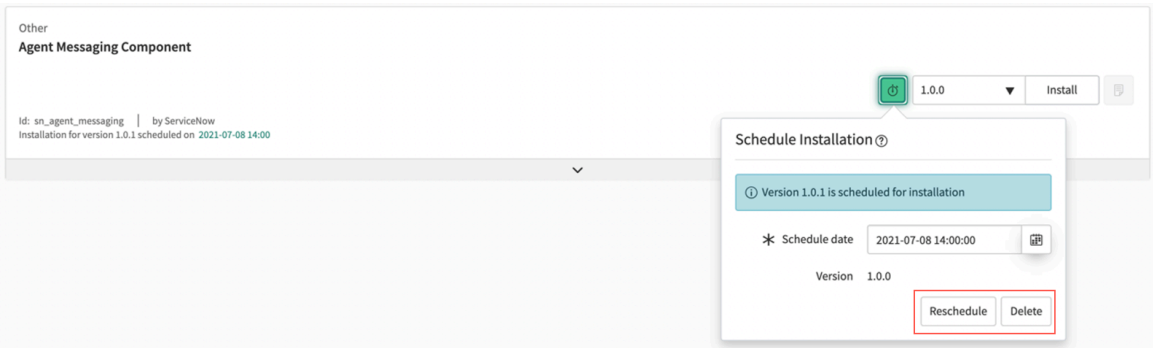
Cliquez sur l'icône Résumé du calendrier (icône pour afficher l'état d'installation et le calendrier de planification.



Traduction automatique

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

- Pour afficher l'état de l'installation, cliquez sur **Afficher l'état**.
  - Si l'installation réussit, les détails du module d'extension, de l'application ou du produit s'affichent.
  - Si l'installation échoue, le motif de l'échec est affiché avec d'autres détails.
- Pour replanifier ou supprimer l'installation planifiée, cliquez sur **Replanifier** ou **Supprimer** dans la vignette de l'application.



Remarque :
Si vous avez planifié l'installation d'un produit, l'installation de toutes les applications du produit sera également planifiée. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier ou supprimer le calendrier d'une application individuelle. Vous pouvez uniquement modifier ou supprimer le calendrier du produit.

- Pour afficher le calendrier des installations, cliquez sur **Calendrier complet**. Un calendrier affiche les détails des installations planifiées.

Installer ou mettre à jour toutes les applications d'un ServiceNow produit

Installez ou mettez à jour toutes les applications qui font partie d'un ServiceNow produit à partir de votre ServiceNow instance à la fois.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sélectionnez l'option **Produits ServiceNow** dans les options de filtre **Type de liste** .
   La liste des ServiceNow produits affichés.
3. Recherchez le produit requis ServiceNow et ouvrez l'enregistrement.
   Utilisez les onglets **Sous licence** et **Sans licence** pour afficher les détails des applications dans le produit.
4. Cliquez sur **Installer/Tout mettre à jour**.

Remarque :
Par défaut, l'application de la dernière version est installée. Si vous souhaitez installer l'application d'une autre version, sélectionnez la version requise et cochez la case de l'application.

5. **Facultatif :** Cochez la case **Charger les données de démonstration** pour charger les données de démonstration pour toutes les applications affichées dans la fenêtre contextuelle Installer.
6. Cliquez sur **Installer**.

Traduction automatique

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

- En cas d’erreurs ou de conflits, les détails sont affichés dans la fenêtre contextuelle Installer. Pour procéder à l’installation, vous devez corriger les erreurs et résoudre les conflits.
- En l’absence d’erreurs ou de conflits, les applications sont installées ou mises à jour et un message de confirmation s’affiche.

7. **Facultatif :** Pendant l’installation, vous pouvez installer l’application en arrière-plan en cliquant sur **Continuer en arrière-plan**.
   Après actualisation de la page, ce message s’affiche : Installation du produit en cours, cliquez ici pour voir les détails. Cliquez sur le lien pour afficher la progression de l’installation.

Résultats

Un message de confirmation s’affiche si toutes les applications sont installées. Dans le cas contraire, le nombre d’installations réussies et échouées s’affiche.

Installer plusieurs applications dans un lot

La fonctionnalité Installation par lots vous permet d’installer plusieurs applications, modules d’extension ou personnalisations d’application ensemble, au lieu d’avoir à les installer en série un par un. Vous pouvez accéder à cette fonctionnalité soit à partir des Intégration et offre en continu API (CI/CD) via trois nouveaux points de terminaison, soit via le spoke CI/CD sur Hub d'intégration l’utilisation Studio de workflow des flux secondaires et des actions.

Vue d'ensemble

Lors de la gestion de nombreux types d’applications, il peut être difficile d’avoir des pipelines distincts pour chaque application et d’attendre qu’elles se déploient en série dans le même environnement. Avec la fonction d’installation par lots, vous pouvez installer plusieurs applications ensemble en les regroupant dans un seul JSON fichier manifeste. Ces applications comprennent les applications incluses dans le périmètre ou globales, les modules d’extension et les personnalisations d’application.

Un lot peut contenir n’importe quelle combinaison des types suivants :

- Un module d’extension ServiceNow
- Application : applications incluses dans le périmètre que ServiceNow Store votre société ne possède pas, applications incluses dans le périmètre ou globales dans le référentiel d’applications appartenant à votre société, ainsi que vos personnalisations d’application pour les applications du magasin stockées dans le référentiel d’applications.

Méthodes d’installation par lots

Pour plus d’informations sur l’installation d’applications par lots via l’API REST, consultez API Intégration continue/Livraison continue (CI/CD).

Pour plus d’informations sur l’installation d’applications par lots avec l’application Flow Designer , voir Spoke Intégration et offre en continu (CICD) .

Installer une ServiceNow Store application

Installez une application que vous avez achetée auprès de pour ServiceNow Store la rendre disponible sur votre instance.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Achetez une application à partir ServiceNow Storedu .
- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin, sn_appclient.app_client_company_installer (ne peut installer que des applications qui correspondent à la société de l'instance) ou sn_appclient.app_client_user

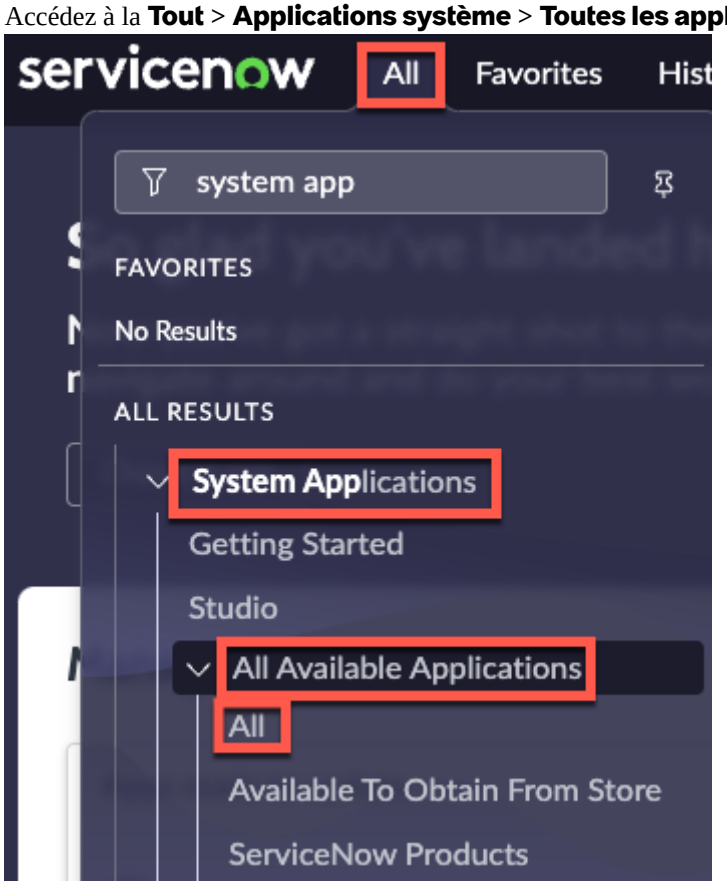
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applications que vous achetez auprès de sont ServiceNow Store ajoutées automatiquement au gestionnaire d'applications. Vous devez installer l'application à partir du gestionnaire d'applications pour l'activer dans une instance.

Pour installer une application que vous avez publiée dans le référentiel d'applications ServiceNow , suivez plutôt les étapes ci-dessous Install an application from the application repository .

Procédure

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



2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

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

Traduction automatique

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

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

7. **Facultatif :** Cliquez sur **Accéder à Gestion des abonnements** pour mapper l'application installée à un abonnement.

Information associée

Install customizations from an application repository

Rôles de développeur et de déploiement gérés par le système

Installer une mise à jour dans une ServiceNow Store application

Installez une mise à jour d'une application que vous avez achetée à partir du ServiceNow Store.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application avec les critères de filtre et la barre de recherche.
   Si elles sont disponibles, vous pouvez sélectionner des versions personnalisées à installer.
3. En regard de la liste des applications, sélectionnez la version à installer.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   Remarque :
   Lorsque les clients effectueront une mise à niveau vers cette nouvelle version de votre application, les suppressions dans votre dossier author_elective_update seront écrites comme Ignorer dans l'entrée Historique des mises à niveau pour cette mise à niveau de l'application. Vos utilisateurs peuvent parcourir la liste Ignorer et appliquer les changements au cas par cas. Vos clients ont la possibilité de définir com.glide.apps.include_my_deletes sur faux, ce qui évitera également l'écriture d'enregistrements ignorés.

Traduction automatique

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

Information associée

Autorisations de développeur et de déploiement

Rôles de développeur et de déploiement gérés par le système

Sélectionner une application dans le sélecteur d'application

Utilisez le sélecteur d'application pour sélectionner le périmètre de l'application auquel s'appliquent les nouveaux enregistrements et mises à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : delegated_developer ou administrateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les développeurs d'applications doivent sélectionner une application comme contexte de champ d'application actuel. Tous les nouveaux enregistrements font partie de cette application. L'outil Now Platform utilise également le périmètre de l'application actuel pour déterminer si le développeur peut afficher ou modifier des enregistrements dans d'autres contextes de périmètre.

Procédure

1. Dans le Navigation unifiée menu, sélectionnez l'icône de sélecteur (icône 
   Lorsque le périmètre de votre application est défini sur un périmètre non global, l'icône du sélecteur s'affiche avec un anneau rouge ().
2. Sélectionnez **le périmètre de l'application** pour ouvrir une liste des périmètres disponibles.

Sélecteur de périmètre de l'application dans Navigation unifiée



3. **Facultatif :** Lorsque les administrateurs changent le périmètre de l'application, le système bascule automatiquement l'ensemble de mises à jour actuel comme ensemble de mises à jour par défaut de l'application.
   Les administrateurs peuvent modifier cela en sélectionnant **Ensemble de mises à jour** et en en choisissant un autre ensemble dans la liste.

Que faire ensuite

Le sélecteur d'application fait partie du Next Experience sélecteur. Pour plus d'informations, consultez Exploring Next Experience pickers .

Pour plus d'informations sur le périmètre de l'application, reportez-vous à la section Application scope .

Pour plus d'informations sur la sélection des ensembles de mises à jour, reportez-vous à la section Select the current update set in Unified Navigation .

Traduction automatique

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

Réparer une ServiceNow application

Réparez une ServiceNow application en la réinstallant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sélectionnez l'option **Installé** .
   Toutes les applications installées s'affichent.
3. Sélectionnez une vignette d'application pour accéder à la page de détails de l'application.
4. Dans la liste **Actions rapides** , sélectionnez **Réparer**.

Résultats
L'application et ses dépendances sont réinstallées.

Remarque :

- Lors de la réparation d'une application avec une personnalisation, la personnalisation est également réparée, sauf si elle est liée à un référentiel de contrôle de source.
- Il est supposé que l'ensemble complet des personnalisations d'une application se trouve dans la personnalisation de l'application. Lors de la réparation, de l'installation ou de la mise à niveau de l'application ou du module d'extension sous-jacent qui a une personnalisation d'application associée, les changements apportés en dehors de cette personnalisation d'application sont écrasés.

  Lors d'une réparation, tous les fichiers contenant sys_update_xml enregistrements sont ajoutés à l'ensemble de mises à jour distant. L'ensemble de mises à jour distant est nommé au format suivant : « Réparation/mise à niveau de l'application <nom du champ d'application de l'application> à <horodatage> ».

Se désabonner des ServiceNow Store produits

Désabonnez-vous des produits requis disponibles ServiceNow Store le en accédant au module Produits ServiceNow.

Avant de commencer

- Produit choisi
- Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Produits ServiceNow**.
   ServiceNow Les produits disponibles sur ServiceNow Store sont affichés. Les produits sont organisés en fonction de la famille de produits à laquelle ils appartiennent.
2. Pour vous désabonner des ServiceNow produits :
   a. Cliquez sur la vignette du produit requis.
   b. Cliquez sur **Se désabonner**.
   c. Entrez vos Now Support informations d'identification.
   d. Cliquez sur **Se désabonner**.

Traduction automatique

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

Considérations relatives à l'installation

Lorsque vous installez des applications, considérez les options présentées ici.

Enregistrements ignorés qui se produisent pendant l'installation de l'application

Certains enregistrements peuvent être ignorés lorsque vous effectuez des mises à jour locales vers des applications globales ou incluses dans le périmètre. Les enregistrements ignorés peuvent se produire lorsque vous modifiez les enregistrements de métadonnées dans l'instance vers laquelle vous effectuez le déploiement ou lorsque vous appliquez un ensemble de mises à jour. Selon le modèle de déploiement que vous utilisez et l'état des propriétés applicables, vous risquez de risquer des « enregistrements ignorés » qui sont générés dans le sys_upgrade_history_log. Découvrez à quoi vous attendre sur votre instance lorsque vous mettez à niveau une application à l'aide de différentes méthodes.

Cas d'utilisation généraux

Dans la plupart des cas, ces cas d'utilisation généraux se produisent lors de l'installation de l'application :

Type de déploiement	Type de demande	Résultat attendu
Contrôle de source	Inclus dans l'étendue	Aucun saut, l'application se charge à partir du contrôle de source. S'il existe une mise à jour XML locale, vous êtes invité à dissimuler ces changements.
Contrôle de source	Global	Aucun saut, l'application se charge à partir du contrôle de source. S'il existe une mise à jour XML locale, vous êtes invité à dissimuler ces changements.
Référentiel d'applications	Inclus dans l'étendue	Les enregistrements ignorés sont générés et les personnalisations préservées.
Référentiel d'applications	Global	Les changements d'application appliqués et ignorés ne sont générés que lorsqu'une réclamation supérieure est trouvée. Consultez la liste connexe Résultats des réclamations à examiner pour plus de détails.
Boutique	Inclus dans l'étendue	Des enregistrements ignorés sont générés, des changements de personnalisation sont appliqués.
Contrôle de source	Personnalisation	Aucun saut, la personnalisation se charge à partir du contrôle de source. S'il existe une mise à jour XML locale, vous êtes invité à dissimuler ces changements.
Référentiel d'applications	Personnalisation	Aucun enregistrement ignoré n'est généré. Des changements de personnalisation sont appliqués.

Traduction automatique

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

Type de déploiement	Type de demande	Résultat attendu
Référentiel de stockage/ d'applications	Inclus dans le champ d'application et personnalisation	Aucun enregistrement ignoré n'est généré, à moins que la personnalisation ne mette à jour l'enregistrement d'application de base. Dans ce cas, une entrée de journal d'une mise à jour ignorée pour l'application de base est créée.

Mises à jour facultatives de l'auteur

Il est important de comprendre le but du dossier **author_elective_update** .

Lorsque ServiceNow vous empaquetez votre application pour le référentiel ou pour la validation dans le contrôle de source, les éléments supplémentaires (qui peuvent avoir été ignorés précédemment) sont déchargés dans le dossier **author_elective_update** . (Ces éléments supprimés sont souvent appelés simplement « suppressions ».) Lorsque votre application est installée sur votre propre instance, les fichiers supprimés sont automatiquement chargés à partir du dossier **author_elective_update** .

Par exemple, si vous avez modifié le schéma de votre application en supprimant une table ou une colonne, ces fichiers sont suivis dans le dossier mais ne sont pas appliqués par défaut. Il existe des règles spécifiques qui s'appliquent aux mises à jour facultatives de création que vous pouvez modifier, en fonction des propriétés que vous pouvez définir. Ce dossier contient des fichiers de métadonnées supprimés, y compris des changements de schéma, et des déchargements de jeux de choix que vous pouvez appliquer ou ignorer. Que vous les appliquiez ou les ignoriez, et que les enregistrements ignorés correspondants soient générés, dépend de l'état des propriétés et du flux de traitement suivants :

Nom de la propriété	Comportement	Par défaut	Utilisé dans le contrôle de source
com.glide.apps.include_only_sys_choice	Charge uniquement les éléments supprimés et les mises à jour pour sys_choice les champs à partir de author_elective_update	Faux	Non
com.glide.apps.include_my_changes	Charge uniquement les éléments supprimés dans les fichiers de schéma à partir de author_elective_update. S'applique aux installations d'applications client et non aux applications tierces.	Faux	Non
com.glide.apps.force_skips	Crée des enregistrements ignorés pour tous les author_elective_update	Faux	Non

Traduction automatique

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

Nom de la propriété	Comportement	Par défaut	Utilisé dans le contrôle de source
com.glide.apps.include_my_deletes	Active le elective_update de processus	Faux	Oui
com.glide.apps.include_global_deletes	Active le elective_update de processus pour les applications globales	Faux	Oui

Remarque :

Lorsqu'il n'y a pas de propriété pour com.glide.apps.include_my_schema, la valeur par défaut est False. Cependant, depuis la version Orlando, les nouvelles instances ont une entrée par défaut dans la table pour la définir sur Vrai.



Réclamations

Les réclamations s'appliquent aux applications globales et aux personnalisations d'application. Dans les applications globales, les revendications permettent au système de choisir un enregistrement de manière déterministe si le même fichier est inclus dans plusieurs applications. Si vous voyez une réclamation supérieure, un journal de l'historique des mises à niveau pour l'enregistrement ignoré est créé pour identifier un état de réclamation conflictuel. Consultez la liste connexe Résultats des réclamations à examiner pour plus d'informations .

Traduction automatique

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

Restauration et suppression d'applications

En tant qu'administrateur, vous pouvez restaurer et supprimer les applications indésirables.

Restaurer une application

En tant qu'administrateur, vous pouvez restaurer la dernière installation d'une application sélectionnée. Lorsque vous restaurez une application, vous supprimez toutes les mises à jour de code, de table et de fichier de l'installation initiale.

Avant de commencer

- Publiez une ou plusieurs applications dans le référentiel d'applications.
- L'application sélectionnée doit avoir été installée dans le référentiel d'applications ou le magasin d'applications. Consultez Installer une ServiceNow Store application.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez restaurer la dernière installation ou mise à niveau de toutes les applications installées à partir du magasin d'applications ou du référentiel. La restauration d'une installation vous permet d'apporter les modifications nécessaires aux artefacts associés à une application avant de la publier et de l'installer à nouveau.

Remarque :
Cette restauration n'affecte pas l'enregistrement de l'application globale. Pour supprimer l'enregistrement d'application global, vous devez plutôt désinstaller l'application. Consultez Désinstaller une application.

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance dans laquelle vous souhaitez restaurer l'application installée.
2. Accédez à la **Applications système** > **Mes applications d'entreprise**.
3. Cliquez sur le nom ou l'icône de l'application que vous souhaitez restaurer.
4. Dans l'enregistrement d'application personnalisé, cliquez sur le lien connexe **Restaurer** .

Information associée

Désinstaller une application

Supprimer une application

En tant qu'administrateur, vous pouvez supprimer des applications personnalisées qui ne sont plus nécessaires. En règle générale, vous ne supprimez que les applications qui n'ont jamais été partagées avec d'autres instances.

Avant de commencer

- Pour vous assurer de pouvoir réinstaller l'application ultérieurement, publiez d'abord une copie de sauvegarde de votre application dans le ServiceNow référentiel ServiceNow Stored'applications ou dans un ensemble de mises à jour. Consultez Application sharing .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce processus garantit que le système peut prendre en charge toutes les applications publiées. Lorsque vous supprimez une application, tous les enregistrements qui lui sont associés, tels que les tables, les règles métier et les menus, sont également supprimés.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance à partir de laquelle vous souhaitez supprimer l'application installée.
2. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Mes applications d'entreprise**.
3. Sélectionnez l'application que vous souhaitez supprimer.
4. Dans l'enregistrement d'application, sélectionnez **Supprimer**.
   Un message de confirmation indique si des fichiers d'application sont associés à l'application que vous supprimez.
5. Sélectionnez l'option appropriée.
6. Dans la zone de message de confirmation, saisissez Supprimer et sélectionnez **OK**.
   Si des fichiers de métadonnées restants sont associés à l'enregistrement d'application, le système empêche leur suppression jusqu'à ce que tous les fichiers associés soient supprimés.

Résultats

À moins que l'application n'étende d'autres applications ou que des fichiers ne soient toujours associés à l'application, le système supprime l'application.

Remarque :
Si une application est liée au contrôle de source (c'est-à-dire au référentiel Git), vous devez également supprimer l'enregistrement de configuration Git d'une application dans la table Configurations du référentiel (sys_repo_config). Sans supprimer cet enregistrement, l'application ne peut pas être réimportée à partir du contrôle de source sur cette instance.

Désinstaller une application

En tant qu'administrateur, vous pouvez désinstaller des applications qui ne sont plus nécessaires. En règle générale, vous désinstallez des applications qui ont été partagées avec d'autres instances et vous souhaitez les supprimer.

Avant de commencer

Remarque :
Pour les applications incluses dans le périmètre global, vous devez d'abord supprimer les fichiers associés de l'application avant de supprimer l'enregistrement de l'application. Ces actions permettent de protéger l'intégrité de l'instance en empêchant la suppression accidentelle de fichiers dans le champ d'application global. Voir Legacy - Remove a file from a global application et Legacy - Move an application file between global applications .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous désinstallez une application, tous les fichiers d'application associés à l'application sont également supprimés.

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance sur laquelle vous souhaitez désinstaller une application.
2. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
3. Cliquez sur le nom ou l'icône de l'application que vous souhaitez désinstaller.

Traduction automatique

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

Remarque :
Vous ne pouvez pas désinstaller les applications dans l'onglet **En développement** , mais vous pouvez les supprimer. Pour en savoir plus sur ce qui se passe lorsque vous supprimez une application, reportez-vous à la section Supprimer une application. Vous ne pouvez pas non plus désinstaller les applications du système de base.

4. Dans l'enregistrement d'application personnalisé, cliquez sur le lien connexe **Désinstaller** .
   Les informations suivantes s'affichent dans la fenêtre contextuelle :
   - Liste des applications dépendantes.
   - Liste des applications en cours de développement.
   - Tables et enregistrements dans l'application requise.
   - Option de conservation des tables et données d'application.

   Remarque :
   Si l'une des applications dépendantes est désinstallée après la conservation des tables et des données, la liste des **applications désinstallées avec tables conservées** s'affiche également. Dans ce cas, la case **Conserver les tables et les données** est cochée par défaut et ne peut pas être décochée.

   Lorsque les clients effectueront une mise à niveau vers cette nouvelle version de votre application, les suppressions dans votre dossier author_elective_update seront écrites comme Ignorer dans l'entrée Historique des mises à niveau pour cette mise à niveau de l'application. Vos utilisateurs peuvent parcourir la liste Ignorer et appliquer les changements au cas par cas. Vos clients ont la possibilité de définir com.glide.apps.include_my_deletes sur faux, ce qui évitera également l'écriture d'enregistrements ignorés.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation de la désinstallation, examinez les tables et les enregistrements associés à l'application avant de la désinstaller.
6. Pour supprimer toutes les données associées à cette application, décochez la case **Conserver les tables et les données** .
   Laissez cette case cochée pour supprimer uniquement les fichiers d'application.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Dans la boîte de dialogue de confirmation, entrez `désinstaller` et cliquez sur **OK**.
9. Cliquez sur **Terminé**.

Afficher l'historique des mises à niveau d'une ServiceNow Store application

Affichez l'historique des mises à niveau d'une application que vous avez achetée et installée à partir du ServiceNow Store.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_appclient.app_client_company_installer (ne peut installer que des applications qui correspondent à la société de l'instance), sn_appclient.app_client_user, unified_plugin_read_only

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur l'icône de menu (icône ⋮) sur la vignette de l'application, puis cliquez sur **Afficher l'historique des mises à niveau**.

Remarque :
Lorsque les clients effectueront une mise à niveau vers cette nouvelle version de votre application, les suppressions dans votre dossier author_elective_update seront écrites comme Ignorer dans l'entrée Historique des mises à niveau pour cette mise à niveau de l'application. Vos utilisateurs peuvent parcourir la liste Ignorer et appliquer les changements au cas par cas. Vos clients ont la possibilité de définir com.glide.apps.include_my_deletes sur faux, ce qui évitera également l'écriture d'enregistrements ignorés.

Gestion multi-instances

La gestion multi-instances offre des outils et une visibilité pour contrôler la façon dont les instances partagent des informations pour les applications activées. Cette fonctionnalité peut être utilisée pour les applications ServiceNow lorsqu'elles doivent communiquer des données sur plusieurs instances au sein du compte d'un client.

- Configuration de confiance de base pour les applications de synchronisation de données: certaines applications ServiceNow peuvent fournir une visibilité des données sur les instances du compte d'un client.

Remarque :
Cette capacité ne peut être exploitée que si vous avez installé le Centre de sécurité et Gestion des abonnements sur votre instance. Voir Security Center et Gestion des abonnements pour plus d'informations.

- Configuration de l'approbation d'application entre instances: la gestion multi-instances fournit un mécanisme permettant de rationaliser la gestion des configurations de confiance dans l'ensemble de votre environnement multi-instances.

Remarque :
La gestion multi-instances dispose de nouvelles fonctionnalités de la plateforme Yokohama que les applications ServiceNow peuvent exploiter pour échanger des informations entre les instances. Pour en faire l'expérience et pour plus d'informations, consultez l'application Impact Platform Health .

Configuration de confiance de base pour les applications de synchronisation de données

Certaines applications ServiceNow peuvent fournir une visibilité des données sur les instances du compte d'un client.

La visibilité des données est protégée par une configuration de confiance par instance, par application. Vous pouvez configurer le partage de données pour les instances de production et de non-production pour les applications applicables en accédant à **Tout** > **Gestion multi-instances** > **Configuration de l'approbation**.

Traduction automatique

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

Remarque :

Par défaut, les instances de non-production autorisent le partage de données d'application avec la production uniquement. Les instances de production n'autorisent pas le partage de données d'application avec d'autres instances. Toutefois, elles peuvent être mises à jour par l'administrateur pour chaque instance en fonction des besoins de l'entreprise.

Si vous rétrogradez une instance de production en non-production ou si vous promouvez une instance de non-production en production, toutes les personnalisations précédentes des paramètres de partage de données sont réinitialisées à la configuration par défaut.

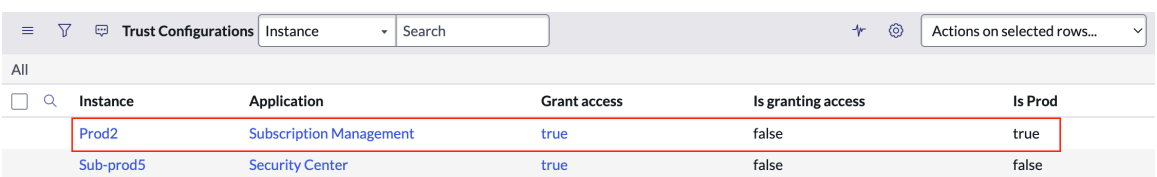
La colonne **Accorder l'accès** indique l'autorisation accordée par l'instance à laquelle vous êtes actuellement connecté pour l'instance nommée dans la colonne d'instance de la même ligne. La colonne **Accorde l'accès** affiche si l'instance mentionnée dans la colonne Instance a accordé ou non l'accès à l'instance à laquelle vous êtes actuellement connecté ; il ne peut pas être modifié.

Voici quelques exemples de restrictions de partage de données entre les instances.

Example: Connecté à Prod1

Dans l'exemple suivant, vous êtes connecté à Prod1. Prod1 a accordé l'accès à l'instance Prod2 pour l'application Gestion des abonnements, comme l'indique la valeur True dans la colonne **Accorder l'accès** .

Prod2 n'a pas accordé l'accès à Prod1, comme l'indique la valeur False dans la colonne **Accorde l'accès** .



Pour révoquer l'accès de l'application Gestion des abonnements de Prod1 à Prod2, mettez à jour la valeur de la colonne **Accorder l'accès** sur Faux lorsque vous êtes connecté à Prod1.

Example: Connecté à Prod2

Dans l'exemple suivant, vous êtes connecté à Prod2. Prod1 a accordé l'accès à l'instance Prod2 pour l'application Gestion des abonnements, comme l'indique la valeur Vrai dans la colonne **Accorde l'accès** .

Prod2 n'a pas accordé l'accès à Prod1, comme l'indique la valeur False dans la colonne **Accorder l'accès** .



Pour accorder l'accès de Prod2 à Prod1 pour l'application Gestion des abonnements, mettez à jour la valeur de la colonne **Accorder l'accès** sur Vrai lorsque vous êtes connecté à Prod2.

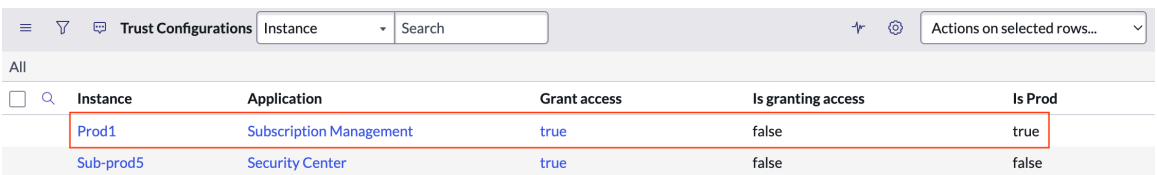
Traduction automatique

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

Example: Connecté à la sous-production2

Dans l'exemple suivant, vous êtes connecté à Sub-prod2. Prod1 n'a pas accordé l'accès à l'instance Sub-prod2 pour l'application Gestion des abonnements, comme l'indique la valeur Faux dans la colonne **Accorde l'accès** .

Sub-prod2 a accordé l'accès à Prod1, comme l'indique la valeur True dans la colonne **Accorder l'accès** .

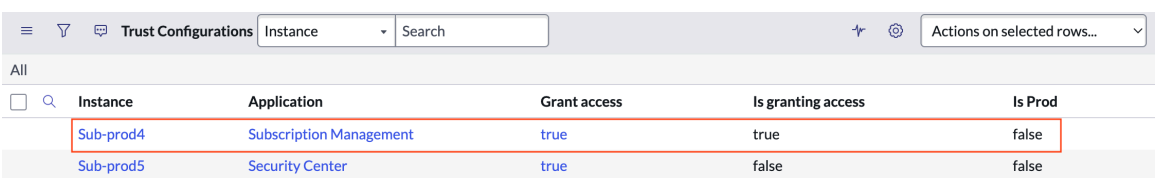


Instance	Application	Grant access	Is granting access	Is Prod
Prod1	Subscription Management	true	false	true
Sub-prod5	Security Center	true	false	false

Pour révoquer l'accès de Sub-prod2 à Prod1 pour l'application Gestion des abonnements, mettez à jour la valeur de la colonne **Accorder l'accès** sur Vrai lorsque vous êtes connecté à Sub-prod2.

Example: Connecté à Sous-production3

Dans l'exemple suivant, vous êtes connecté à Sub-prod3. Sub-prod4 a accordé l'accès à l'instance Sub-prod3 pour l'application Gestion des abonnements, comme l'indique la valeur Vrai dans la colonne **Accorde l'accès** . Sub-prod3 a également accordé l'accès à Sub-prod4, comme l'indique la valeur True dans la colonne **Accorder l'accès** .



Instance	Application	Grant access	Is granting access	Is Prod
Sub-prod4	Subscription Management	true	true	false
Sub-prod5	Security Center	true	false	false

Configuration de l'approbation d'application entre instances

La gestion multi-instances fournit un mécanisme permettant de rationaliser la gestion des configurations de confiance dans l'ensemble de votre environnement multi-instances.

L'aptitude multi-instances introduit de nouveaux concepts, décrivant comment la communication est prise en charge entre les instances pour les applications activées et leurs capacités. Pour ce faire en toute sécurité, vous devez définir la confiance que ces instances se font mutuellement. Cela peut être défini comme un profil de confiance. Le profil de confiance définit la façon dont un ensemble d'instances communique pour une application donnée. Pour que ce profil soit appliqué à chaque instance, ce profil doit être propagé aux instances qui participeront à une application donnée.

La gestion multi-instances offre un mécanisme centralisé pour configurer et gérer les paramètres de confiance dans votre déploiement multi-instances. Cela simplifie le processus de propagation des paramètres d'approbation à toutes les instances sous votre contrôle en désignant une instance de production pour gérer les configurations d'approbation sur toutes les instances qu'elle doit gérer à distance.

Concepts des fiducies

Profil de confiance

Le profil de confiance définit la configuration de confiance idéale de toutes les instances qui participent à une application spécifique. Le profil de confiance est spécifique à une application activée. Il définit la façon dont les instances

Traduction automatique

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

exploitent les options de l'application pour communiquer entre elles. Une fois que le profil de confiance de l'application avec la configuration de confiance pour chaque instance est défini, il peut être partagé avec les instances gérées. Cela déclenchera le remplissage automatique des tables de confiance au sein de ces instances. Cette automatisation varie selon qu'un gestionnaire de profil de confiance est défini ou non. Dans le cas contraire, la configuration de l'approbation doit être créée manuellement sur chaque instance.

Par exemple, si vous êtes actuellement connecté à la sous-production 2 et que Prod 1 dispose de privilèges de gestion sur la sous-production 2, vous pouvez utiliser le bouton **Synchroniser le profil de confiance** sur Prod 1 pour distribuer des profils de confiance à toutes les instances gérées par Prod 1. Le profil de confiance mis à jour sera ensuite reflété dans Prod 2.

Options et opérations

Les options sont des fonctionnalités de l'application qui sont exploitées pour la communication entre instances. Il s'agit d'un groupe d'opérations granulaires disponibles dans le cadre de l'application.

Les applications activées au sein d'une instance possèdent un profil de confiance, qui est établi pour chaque aptitude qu'elles exposent. Pour assurer une communication transparente entre les instances pour ces options, une configuration de confiance doit être définie. Ce profil d'approbation englobe toutes les configurations d'approbation nécessaires entre les instances pour une application spécifique et ses options.

Fiduciaire et fiduciaire

L'approbation peut être définie comme l'instance qui fait confiance aux autres instances pour l'affichage de ses données et/ou la réception de messages de l'instance approuvée.

Par exemple, vous êtes connecté à Prod 1. Il existe 2 autres sous-productions : sous-prod 1 et sous-prod 2. Si Prod 1 Trust Sub-prod 1 et Sub-prod 2, alors Prod 1 est le Fiduciaire et Sub-prod 1 et Sub-prod 2 sont les fiduciaires.

Remarque :
Le concept d'approbation fonctionne sur l'instance d'une application donnée au niveau de l'aptitude. La table qui répertorie les instances approuvées par votre instance comporte 3 colonnes : application, aptitude et instance fiduciaire.

Lorsque les instances sont tenues de communiquer, elles tiennent compte de la configuration de l'approbation d'application avant de communiquer entre elles.

Par exemple, si une application activée sur Prod 1 doit envoyer un message à Sub-prod 1 et Sub-prod 2, ces sous-prods doivent faire confiance à Prod 1 pour recevoir le message et agir en conséquence. Dans ce scénario, les sous-prods sont les fiduciaires et Prod 1 est le fiduciaire.

Si Prod 1 ne fait pas confiance à la sous-prod. 1 et à la sous-prod. 2, les messages des sous-prods à Prod 1 ne sont pas traités.

Vous pouvez accéder à la table de confiance et créer un nouvel enregistrement de confiance. Consultez pour plus d'informations.

Gestion de la configuration de confiance

Gestion des instances

La table affiche l'instance désignée comme instance gestionnaire de l'instance à laquelle vous êtes connecté. Si vous êtes connecté à l'instance de gestion, la table sera vide.

Traduction automatique

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

Par exemple, vous êtes connecté à Prod 1. Les instances affichées dans la table Instances de gestion sont les instances gérées par Prod 1 pour des applications particulières.

Consultez Configurer les instances de gestionnaires pour plus d'informations.

Instances gérées

La table affiche les instances que vous gérez.

Par exemple, vous êtes connecté à Prod 1. Les instances affichées dans la table Instances gérées sont les instances que Prod 1 gère pour les applications spécifiées.

Les instances gérées doivent accorder l'autorisation aux instances de gestion afin de distribuer automatiquement des profils de confiance.

Remarque :
Une instance ne peut pas être à la fois une instance de gestion et une instance gérée. Une instance peut gérer plusieurs instances simultanément. Une application au sein d'une instance ne peut être gérée que par une seule instance à la fois.

Configurer les instances de gestionnaires

Implémentez les étapes suivantes pour configurer les instances de gestionnaire dans Gestion multi-instances.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance qui sera gérée.
2. Accéder à **Gestion multi-instances** > **Instances de gestionnaires**.
   La liste des instances de gestionnaire s'affiche.

   Remarque :
   sn_mif_managed_by_instance'est la table pour définir les instances du gestionnaire.

   La table Instance de gestionnaire fournit une liste des applications multi-instances et des instances de gestionnaire associées à chacune d'elles pour la configuration de l'approbation, par exemple, l'intégrité de l'impact.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour désigner un gestionnaire.
   Le formulaire Gérer les instances s'affiche.
4. Sur le formulaire Instances de gestionnaire, renseignez les champs suivants.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Gestion des abonnements

Gestion des abonnements vous permet de gérer de manière proactive vos abonnements et de surveiller l'utilisation des abonnements sur vos instances.

https://player.vimeo.com/video/1018055648?h=5c896ae137&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Traduction automatique

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

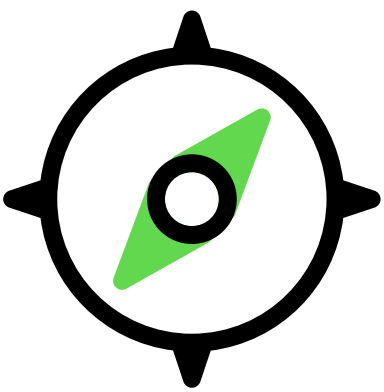
Regardez cette courte vidéo pour en savoir plus sur Gestion des abonnements.

Demander des applications dans l'App Store

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

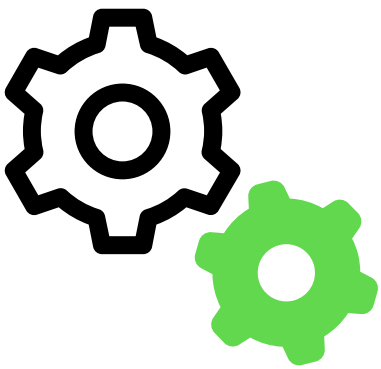
Commencez

Explorer



En savoir plus sur les avantages et les Gestion des abonnements fonctionnalités.

Configurer



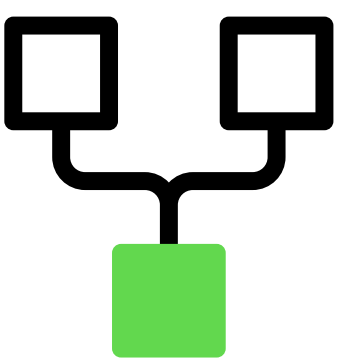
Configurez Gestion des abonnements les paramètres.

Gérer les abonnements par utilisateur



Allouez des abonnements par utilisateur à l'aide de groupes recommandés.

Mapper des tables et applications personnalisées



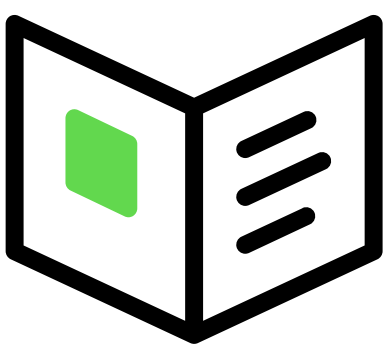
Restez en conformité en mappant les tables et applications personnalisées aux abonnements.

Surveiller les abonnements de capacité



Découvrez comment les abonnements de capacité sont calculés sur votre instance.

Référence



Obtenez des détails sur les types d'abonnements, les compteurs et la séparation de domaine.

Traduction automatique

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

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Gestion des abonnements dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Gestion des abonnements

Découvrez comment Gestion des abonnements vous aide à suivre et à gérer vos abonnements aux produits et leurs applications.

Gestion des abonnements Vue d'ensemble

Gestion des abonnements vous offre une vue précise et consolidée de vos autorisations dans laquelle vous pouvez gérer vos abonnements de manière proactive.

- Gagnez en visibilité et en contrôle sur vos abonnements aux produits et leurs applications.
- Accédez à une vue en temps réel de vos données d’autorisation.
- Maximisez l’utilisation des abonnements et prenez des décisions éclairées sur les achats en consultant les aperçus.
- Restez en conformité et évitez les coûts inattendus en suivant l’utilisation et les allocations des abonnements au fil du temps.

Gestion des abonnements utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur d’instance	L’administrateur d’instance alloue des abonnements par utilisateur en ajoutant des groupes à un abonnement de produit. L’administrateur de l’instance mappe les tables personnalisées et les applications personnalisées aux abonnements avec des autorisations disponibles pour maximiser l’utilisation des abonnements et rester en conformité.

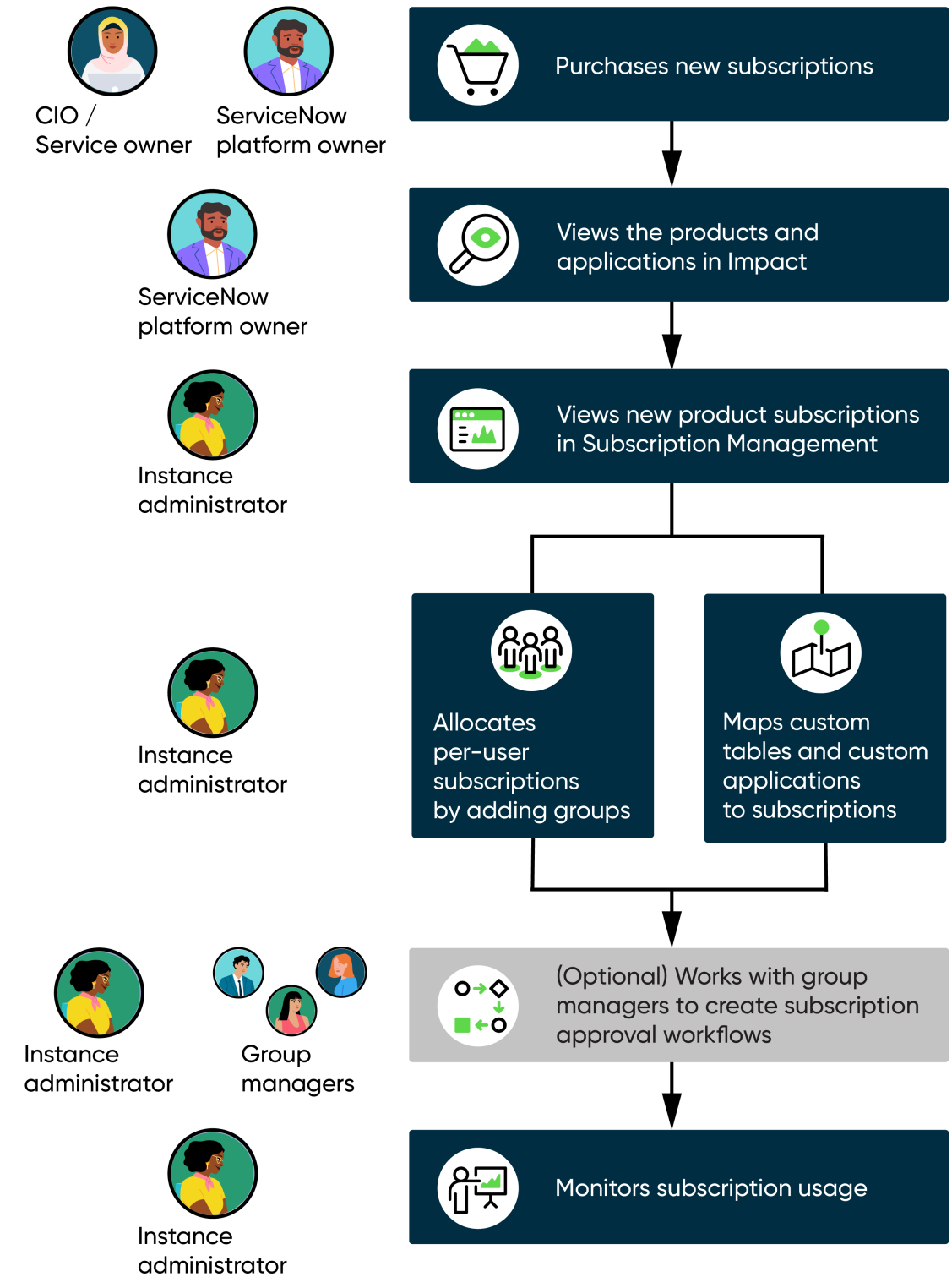
Workflow Gestion des abonnements

Cette infographie montre un exemple de workflow de bout en bout de la façon dont les différents utilisateurs d’une organisation travaillent ensemble pour acheter, allouer et gérer les abonnements.

Traduction automatique

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

Gestion des abonnements



Traduction automatique

Dans ce workflow :

1. Le directeur des systèmes d'information ou le propriétaire de service travaille avec le propriétaire de la ServiceNow plateforme pour acheter de nouveaux abonnements.
2. Une fois l'achat terminé, le propriétaire de la plateforme affiche les produits et les applications dans Impact.

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

3. L’administrateur d’instance affiche les abonnements aux nouveaux produits sur Gestion des abonnements l’instance de production. Pour plus d'informations, consultez Vue d’ensemble des abonnements au produit.
4. L’administrateur d’instance effectue les tâches suivantes dans Gestion des abonnements:
   - Alloue des abonnements par utilisateur en ajoutant des groupes à un abonnement de produit, ce qui accorde des droits à tous les membres du groupe. Pour plus d'informations, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements.
   - Mappe les tables personnalisées et les applications personnalisées aux abonnements avec des droits disponibles pour maximiser l’utilisation des abonnements et rester en conformité. Pour plus d'informations, consultez Gérer des tables et des applications personnalisées dans Gestion des abonnements.
5. Si l’organisation exige des approbations de sécurité avant d’ajouter des utilisateurs à des groupes ou des approbations financières avant que les abonnements ne soient alloués aux utilisateurs, l’administrateur de l’instance travaille avec les gestionnaires de groupes pour créer des workflows d’approbation des abonnements qui déterminent qui obtient un abonnement lorsque de nouveaux utilisateurs sont ajoutés aux groupes.
6. L’administrateur de l’instance surveille l’utilisation des abonnements pour rester en conformité et prendre des décisions éclairées sur les achats futurs, en surveillant constamment les données suivantes :
   - Abonnements sur-alloués
   - Applications et tables personnalisées non mappées
   - Modèles d’utilisation au fil du temps
   - Popularité de l’application
   - Utilisation de la table personnalisée

Gestion des abonnements avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Corriger les abonnements sur-alloués	Aperçus	Administrateur d’instance
Afficher les abonnements non alloués	Aperçus	Administrateur d’instance
Allouer les abonnements disponibles à l’aide des groupes recommandés	Allouer des abonnements	Administrateur d’instance
Mapper des tables personnalisées globales à un abonnement au produit	Problèmes	Administrateur d’instance
Mapper des applications personnalisées à un abonnement au produit	Problèmes	Administrateur d’instance
Afficher un résumé des allocations d’abonnement	Détails de l'abonnement	Administrateur d’instance
Afficher les détails d’allocation des abonnements au fil du temps	Détails de l'abonnement	Administrateur d’instance
Afficher l’utilisation de la table personnalisée dans le temps	Détails de l'abonnement	Administrateur d’instance

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Gestion des abonnements, consultez :

Traduction automatique

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

- Configurer Gestion des abonnements
- Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements
- Gérer des tables et des applications personnalisées dans Gestion des abonnements
- Surveillance des abonnements de capacité
- Référence Gestion des abonnements

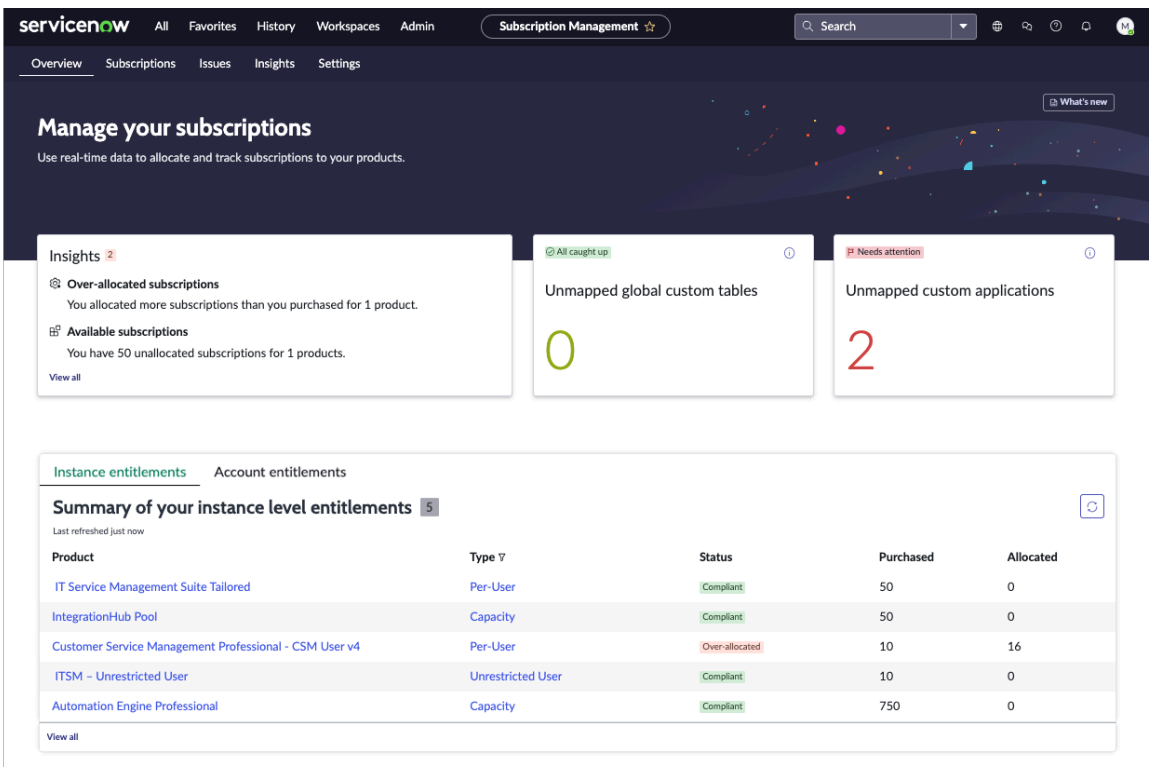
Vue d'ensemble des abonnements au produit

Affichez un résumé de vos abonnements aux produits dans Gestion des abonnements.

Avantages clés

- Déterminez si vous avez des abonnements suralloués.
- Recherchez les abonnements non alloués que vous pouvez allouer pour maximiser l'utilisation et donner aux utilisateurs des droits sur ServiceNow les produits.
- Déterminez si des tables personnalisées du champ d'application global ou des applications personnalisées ne sont pas mappées à des abonnements.
- Restez en conformité en surveillant la colonne **État** dans la liste des abonnements au produit.

Vue d'ensemble des abonnements



Rôles Now Platform requis

Les rôles usage_admin ou administrateur sont requis pour afficher et modifier Gestion des abonnements.

Traduction automatique

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

Accéder aux informations de vue d'ensemble de l'abonnement au produit

Affichez les informations de vue d'ensemble de l'abonnement dans l'onglet **Vue d'ensemble** dans Gestion des abonnements en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** ou **Tout** > **Gestion des abonnements** > **Gestion des abonnements**.

Cas d'utilisation

Affichez un résumé de vos droits au niveau de l'instance dans l'onglet **Droits d'instance** .

- Identifiez les abonnements sur-alloués et découvrez les actions que vous pouvez entreprendre pour maximiser l'utilisation des abonnements.
- Déterminez si des tables personnalisées et des applications personnalisées sur votre instance ne sont pas mappées à un abonnement de produit valide. Vous devez mapper les tables personnalisées et les applications personnalisées que vous créez à un abonnement au produit.
- Affichez les détails de l'abonnement au produit en sélectionnant le nom du produit.
- Identifiez le type d'abonnements dont vous disposez en affichant les valeurs dans la colonne **Type** . Le type d'abonnement détermine les propriétés et les attributs des abonnements au produit que votre société reçoit et s'il faut allouer manuellement des abonnements.
  - Les types d'abonnements au produit incluent par utilisateur, capacité, utilisateur sans restriction, illimité et affichage uniquement.
  - Les abonnements par utilisateur nécessitent une allocation manuelle par un administrateur. La capacité, l'utilisateur sans restriction et les abonnements illimités sont alloués automatiquement sur votre instance. Les abonnements en affichage uniquement ne sont pas mesurés sur votre instance.
  - Les abonnements aux produits fournissent des droits pour différentes applications et peuvent inclure différents modules complémentaires.

  Pour plus d'informations, consultez Types d'abonnements dans Gestion des abonnements.

- Déterminez si vos allocations d'abonnement sont conformes en affichant les valeurs dans la colonne **État** . Ajustez les allocations si les abonnements sont suralloués.

  Conforme

  Le nombre d'abonnements alloués est inférieur au nombre d'abonnements achetés.

  Proche de la capacité

  Le nombre d'abonnements alloués dépasse le seuil pour votre instance. Vous définissez le seuil dans l'onglet **Paramètres** .

  Égal

  Le nombre d'abonnements alloués est égal au nombre d'abonnements achetés.

  Sur-alloué

  Le nombre d'abonnements alloués dépasse le nombre d'abonnements achetés.

  Au niveau du compte uniquement

  L'état d'allocation des abonnements n'est pas calculé. S'applique uniquement aux produits Creator Plus.

  Vous pouvez personnaliser le seuil de capacité proche de votre instance dans l'onglet **Paramètres** . Pour plus d'informations, consultez Configurer l'état d'allocation des abonnements dans Gestion des abonnements.

Traduction automatique

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

- Affichez un résumé des abonnements Creator Plus sur l'instance à laquelle vous accédez actuellement.
  - Affichez le nombre total d'abonnements Creator Plus que votre société a achetés dans la colonne **Achetés** .
  - Surveillez le nombre total d'allocations Creator Plus sur votre instance actuelle dans la colonne **Alloué** .
- [store-future: BEGIN review]

  Déterminez si les utilisateurs avec des rôles mesurés appartiennent à un groupe qui n'a pas été ajouté à un abonnement en vérifiant la colonne **Utilisateurs non confirmés** . Affichez la liste des utilisateurs en sélectionnant le nombre. Résolvez ce problème en ajoutant le groupe à l'abonnement dans l'onglet **Groupes non confirmés** de la page des détails de l'abonnement.

  [End]

Affichez un résumé de vos droits au niveau du compte dans l'onglet **Droits du compte** .

- Affichez un résumé de l'utilisation au niveau du Now Assist compte.
  - Affichez le total agrégé des droits d'utilisation Now Assist de tous les abonnements que votre compte a achetés dans la colonne **Acheté** .
  - Affichez le nombre total d'autorisations d'utilisation Now Assist utilisées dans toutes vos instances dans la colonne **Alloué** .
  - Affichez des détails supplémentaires sur Now Assist l'utilisation en sélectionnant le nom du produit.
- Afficher un résumé des créateurs au niveau du Now Assist compte.
  - Affichez le nombre total d'abonnements Creator Plus que votre compte a achetés dans la colonne **Achetés** .
  - Surveillez les allocations Creator Plus uniques entre toutes vos instances en cochant la colonne **Alloué** .

    Remarque :
    Les utilisateurs alloués à un abonnement Creator Plus sur plusieurs instances sont automatiquement dédupliqués dans le décompte de l'onglet **Droits du compte** . Lorsqu'un utilisateur est alloué à un abonnement Creator Plus sur plusieurs instances, il ne compte qu'une seule fois dans le total de l'allocation.

  - Affichez des détails supplémentaires sur Now Assist les créateurs en sélectionnant le nom du produit.
- Affichez un résumé de votre capacité de cloud au niveau du compte.
  - Affichez la quantité totale de capacité de cloud que votre compte a achetée dans la colonne **Acheté** .
  - Affichez la quantité totale de capacité cloud consommée sur toutes vos instances dans la colonne **Alloué** .
  - Affichez des détails supplémentaires sur la capacité du cloud en sélectionnant le nom du produit.

Traduction automatique

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

Rapports

Titre	Type	Table source	Description
Aperçus	Liste	Définition des aperçus de l'abonnement [sn_sub_man_st_subscription_insights]	Liste des abonnements sur-alloués et des abonnements disponibles
Tables personnalisées globales non mappées	Score unique	Inventaire des tables personnalisées [ua_custom_table_inventory]	Nombre de tables personnalisées qui ne sont pas mappées à un abonnement
Applications personnalisées non mappées	Score unique	Inventaire des tables personnalisées [ua_custom_table_inventory]	Nombre d'applications personnalisées qui ne sont pas mappées à un abonnement

Affichage des détails de l'abonnement au produit dans Gestion des abonnements

Affichez un résumé de vos allocations d'abonnement, des totaux d'allocation au fil du temps et suivez vos droits de table personnalisée dans Gestion des abonnements.

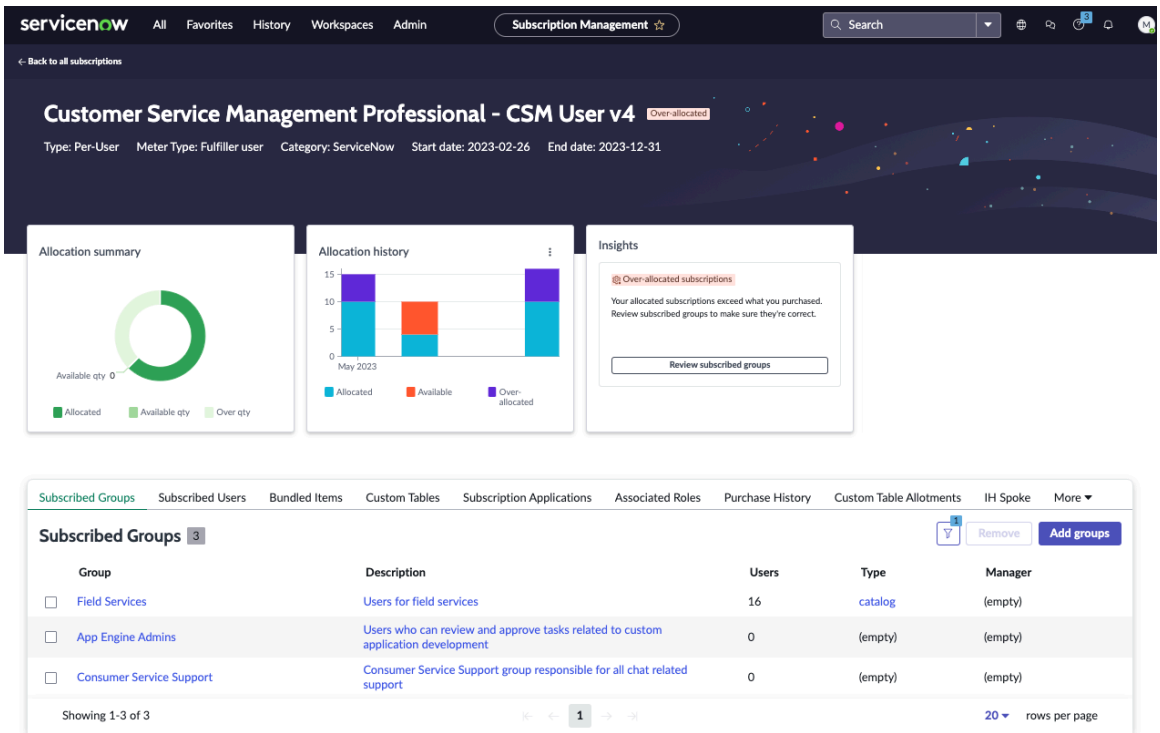
Avantages clés

- Découvrez comment un abonnement à un produit est mesuré en visualisant le type de compteur de l'abonnement.
- Associez un abonnement à un produit à Gestion des abonnements votre bon de commande.
- Affichez les groupes et les utilisateurs que vous avez ajoutés à un abonnement.
- Affichez vos droits pour les tables, les visites du portail ou les transactions personnalisées.
- Affichez les tables et applications personnalisées que vous avez mappées à un abonnement de produit.

Traduction automatique

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

Détails de l'abonnement



Rôles Now Platform requis

Le rôle usage_admin est requis pour afficher et modifier Gestion des abonnements.

Accès aux détails de l'abonnement

Affichez les détails de l'abonnement sur la page des détails en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** ou **Tout** > **Gestion des abonnements** > **Gestion des abonnements**, puis en sélectionnant un produit ou un abonnement dans la liste.

Cas d'utilisation

- Découvrez comment un abonnement est mesuré et le type de droit qu'il fournit en vérifiant le champ **Type de compteur** .
  - Les droits des utilisateurs disposant d'un accès de type prestataire sont suivis via un abonnement par utilisateur avec un type de compteur Utilisateur prestataire.
  - Les droits des utilisateurs disposant de moins de droits d'accès que les utilisateurs prestataires sont suivies via un abonnement par utilisateur avec un type de mesure d'utilisateur concerné par l'entreprise.
  - Les autorisations des utilisateurs ayant le rôle now.assist.creator sont suivies via un abonnement par utilisateur avec un type de mesure Utilisateur créateur.
  - La création et la conservation des objets de plateforme tels que les tables personnalisées sont suivies via un abonnement de capacité avec un type de mesure de capacité.

  Pour plus d'informations, consultez Types d'abonnements dans Gestion des abonnements.

- Découvrez comment le total d'un abonnement de capacité est calculé en sélectionnant l'enregistrement de définition de capacité et en affichant les détails de la définition. Pour

Traduction automatique

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

plus d'informations, consultez Surveiller les calculs d'abonnements de capacité dans Gestion des abonnements.

- Affichez les groupes que vous avez ajoutés à un abonnement dans l'onglet **Groupes abonnés** . Affichez le nombre total d'utilisateurs appartenant à chaque groupe dans la colonne **Utilisateurs** .

  Affichez le nombre total d'utilisateurs actifs dans la colonne **Utilisateurs actifs** . Le nombre d'utilisateurs actifs exclut les utilisateurs qui ne se sont pas connectés à l'instance au cours des 365 derniers jours, les utilisateurs ayant uniquement un accès au service Web ou les utilisateurs dont l'ID d'utilisateur est vide.

  Seuls les utilisateurs actifs sont pris en compte dans les totaux d'allocation d'abonnement affichés dans l'ensemble Gestion des abonnementsdu fichier .

- Affichez chaque utilisateur actif qui appartient aux groupes abonnés dans l'onglet **Utilisateurs abonnés** . Seuls les utilisateurs actifs avec des abonnements alloués apparaissent dans cette liste.
- [store-future: BEGIN review]Affichez chaque groupe qui a des utilisateurs non confirmés dans l'onglet **Groupes non confirmés** . Un utilisateur non confirmé est un utilisateur qui dispose d'un rôle mesuré pour un abonnement, mais qui n'a pas encore été ajouté à l'abonnement via un groupe.[End]
- [store-future: BEGIN review]Affichez la liste de tous les utilisateurs non confirmés pour l'abonnement dans l'onglet **Utilisateurs non confirmés** . La liste affiche tous les utilisateurs non confirmés qui appartiennent aux groupes non confirmés. Vous pouvez afficher chacun des rôles mesurés qui qualifient un utilisateur comme non confirmé dans la colonne **Rôles** .[End]
- Restez en conformité en surveillant l'utilisation de votre module complémentaire d'abonnement au produit dans l'onglet **Éléments groupés** . Les compléments d'abonnement de produit peuvent inclure des tables personnalisées groupées, des visites de portail et des autorisations de transaction.
- Planifiez vos achats futurs et maintenez vos abonnements à jour en surveillant les dates de début et de fin de chacun de vos abonnements au produit dans l'onglet **Historique des achats** . Notez que plusieurs entrées pour le même produit peuvent apparaître si des modifications sont apportées à un produit.
- Affichez les applications incluses dans un abonnement au produit dans l'onglet **Applications d'abonnement** .
  - Affichez les détails de droit de l'application, y compris les modules d'extension connexes de l'application et les rôles associés en sélectionnant une application.
  - Déterminez si une application peut être installée à partir de l'abonnement actuel en consultant la colonne **État d'installation** .
- Maximisez l'utilisation des abonnements et accordez des droits aux utilisateurs appropriés en allouant des abonnements par utilisateur. Vous allouez des abonnements par utilisateur en ajoutant un ou plusieurs groupes à un abonnement de produit. Gestion des abonnements vous aide dans le processus d'allocation en recommandant des groupes en fonction des rôles qui leur sont affectés. Pour plus d'informations, consultez Allouer des abonnements dans Gestion des abonnements.

Abonnements consolidés

Lorsque vous achetez plusieurs abonnements éligibles pour certains types de produits, tels que Hub d'intégration, ces abonnements individuels se combinent en un seul pool

Traduction automatique

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

d’abonnements. Toute utilisation dans le cadre de cet abonnement est déduite du pool commun.

- Les abonnements de capacité avec une définition de capacité commune sont consolidés en un seul abonnement de capacité. Par exemple, si vous avez acheté deux abonnements différents Hub d'intégration qui sont mesurés à l’aide de la même définition de capacité, ils sont consolidés en un seul Hub d'intégration abonnement de capacité de pool. D’autres types d’abonnements de capacité avec des définitions correspondantes sont également consolidés, mais ne sont pas étiquetés comme un pool. Pour tout abonnement de capacité consolidée, vous pouvez afficher les produits combinés dans l’onglet **Éléments de ligne d’abonnement** sur la page des détails.
- Les abonnements de capacité peuvent également consolider les droits pour les éléments de ligne secondaires tels que les tables personnalisées, les transactions ou les visites de portail à partir d’autres abonnements au produit. Par exemple, si vous avez deux Hub d'intégration abonnements de transaction combinés dans un pool, les droits de transaction qui sont inclus en tant qu’élément de ligne secondaire d’un autre abonnement de capacité sont ajoutés au pool si la définition de capacité correspond. Dans ce scénario, trois entrées distinctes apparaissent dans l’onglet **Éléments de ligne d’abonnement** , une pour chaque produit qui contribue à la réserve.
- Les droits de table personnalisée fournis avec les abonnements par utilisateur peuvent également être consolidés sous un seul abonnement de produit. Lorsque les droits de tables personnalisées sont consolidés sous un seul abonnement, le nombre total de tables personnalisées apparaît dans la colonne **Acheté** de l’onglet **Éléments groupés** . L’onglet **Éléments groupés** n’apparaît que sur l’un des abonnements au produit qui ont contribué au pool de tables personnalisées.
- Les abonnements d’utilisateur sans restriction ne sont pas consolidés en un seul abonnement de produit.

Rapports

Titre	Type	Table source	Description
Résumé des allocations	Anneau	Table de définition des détails de licence de l’abonnement [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric]	Afficher un résumé en temps réel de votre allocation d’abonnement. Si une allocation approche de la capacité, envisagez de réduire le nombre d’abonnements alloués ou d’acheter plus d’abonnements.
Allocations au niveau du compte	Anneau	Table des droits au niveau du compte [sn_sub_man_st_account_level_entitlement]	Affichez un résumé des allocations Creator Plus entre toutes vos instances. Si l’allocation au niveau du compte approche de la capacité, envisagez de réduire le nombre d’abonnements alloués ou d’acheter plus d’abonnements.

Traduction automatique

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

Titre	Type	Table source	Description
Historique des allocations	Histogramme	Table de définition des détails de licence de l'abonnement [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric]	Affichez les détails d'allocation des abonnements au fil du temps. Préparer les achats futurs ou planifier les changements en fonction des tendances d'allocation.

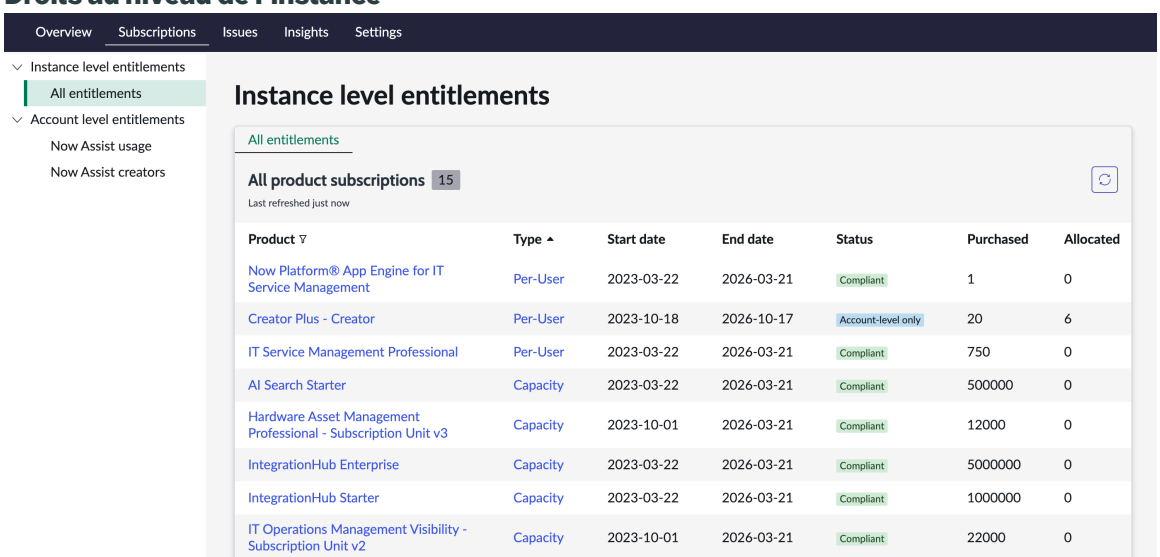
Affichage des droits au niveau de l'instance dans Gestion des abonnements

Consultez une liste complète des abonnements au produit achetés pour votre instance actuelle.

Avantages clés

- Affichez les détails des abonnements au produit, y compris les informations d'achat et l'historique d'utilisation en sélectionnant le nom du produit.
- Planifiez vos achats futurs et maintenez vos abonnements à jour en surveillant les dates de début et de fin de chacun de vos abonnements au produit.
- Restez en conformité en surveillant les valeurs d'allocation des abonnements dans la colonne **État** .

Droits au niveau de l'instance



Accéder à vos droits au niveau de l'instance

Accédez à vos droits au niveau de l'instance en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Abonnements** ou **Tout** > **Gestion des abonnements** > **Tous les abonnements**.

Types d'abonnements

Identifiez le type d'abonnements dont vous disposez et s'il faut allouer des abonnements manuellement en affichant les valeurs dans la colonne **Type** .

Par utilisateur

Fournit des droits aux utilisateurs en fonction des rôles qui leur sont affectés et des droits d'accès associés. Vous allouez manuellement des abonnements par utilisateur en ajoutant des

Traduction automatique

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

groupes avec des rôles mesurés ou des droits d'accès à un abonnement au produit. Gestion des abonnements vous aide dans le processus d'allocation en recommandant des groupes en fonction de leurs affectations de rôles.

Utilisateur sans restriction

Fournit des autorisations pour le nombre d'utilisateurs actifs d'une organisation, quelles que soient leurs affectations de rôles. Un utilisateur actif est un utilisateur dont l'enregistrement dans la table Utilisateurs [sys_user] a une valeur dans le champ **ID d'utilisateur** et dont le champ **Actif** est défini sur vrai.

Capacité

Suit automatiquement les unités mesurées et le nombre de transactions, d'enregistrements créés ou de ressources gérées telles que les appareils, les logiciels ou les nœuds.

Illimité

Fournit des droits pour les utilisateurs actifs, sans limite au nombre d'utilisateurs qui peuvent être alloués. Un utilisateur actif est un utilisateur dont l'enregistrement dans la table Utilisateurs [sys_user] a une valeur dans le champ **ID d'utilisateur** et dont le champ **Actif** est défini sur vrai.

Afficher uniquement

Affiche des informations. Ce type d'abonnement ne prend pas en charge l'allocation.

État de l'abonnement

Déterminez si vos allocations d'abonnement sont conformes en affichant les valeurs dans la colonne **État** .

Conforme

Le nombre d'abonnements alloués est inférieur au nombre d'abonnements achetés.

Proche de la capacité

Le nombre d'abonnements alloués dépasse le seuil pour votre instance. Vous définissez le seuil dans l'onglet **Paramètres** .

Égal

Le nombre d'abonnements alloués est égal au nombre d'abonnements achetés.

Sur-alloué

Le nombre d'abonnements alloués dépasse le nombre d'abonnements achetés.

Au niveau du compte uniquement

L'état d'allocation des abonnements n'est pas calculé. S'applique uniquement aux produits Creator Plus.

Abonnements manquants

Les abonnements achetés peuvent ne pas apparaître dans l'onglet **Abonnements** pour une ou plusieurs des raisons suivantes :

- Les données d'abonnement arrivent uniquement sur les instances de production.
- Les instances auto-hébergées ne reçoivent pas d'informations d'abonnement. Contactez votre chargé de clientèle pour obtenir de l'aide.
- Les données d'abonnement ne sont peut-être pas encore arrivées. Les données sont téléchargées quotidiennement.

Traduction automatique

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

Affichage des droits au niveau du compte dans Gestion des abonnements

Affichez un résumé des droits et de la consommation au niveau du compte dans Gestion des abonnements.

Avantages clés

- Affichez et suivez Now Assist l'utilisation dans toutes vos instances.
- Affichez et suivez Now Assist les allocations Creator sur toutes vos instances.
- Affichez et suivez les droits de capacité dans le cloud sur toutes vos instances.

Accéder à vos droits au niveau du compte

Accédez à vos droits au niveau du compte en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Abonnements** ou **Tout** > **Gestion des abonnements** > **Tous les abonnements** > **Droits au niveau du compte**.

Affichage des instances de production et de non-production

Pour afficher les données d'autorisation de toutes vos instances, accédez à vos droits au niveau du compte dans l'onglet **Abonnements** d'une instance de Gestion des abonnements production. Sur une instance de non-production, seules les données d'autorisation et l'utilisation de l'instance à laquelle vous accédez actuellement s'affichent.

Remarque :
Sur une instance de production, vous pouvez afficher les données d'autorisation pour toutes les instances appartenant à votre compte. Toutefois, si le partage de données est restreint sur une instance, les données d'autorisation de cette instance sont masquées. Vous pouvez désactiver la restriction en mettant à jour la configuration de confiance sur cette instance. Consultez Partager les données d'abonnement à partir d'une autre instance.

Surveillance de la capacité du cloud dans Gestion des abonnements

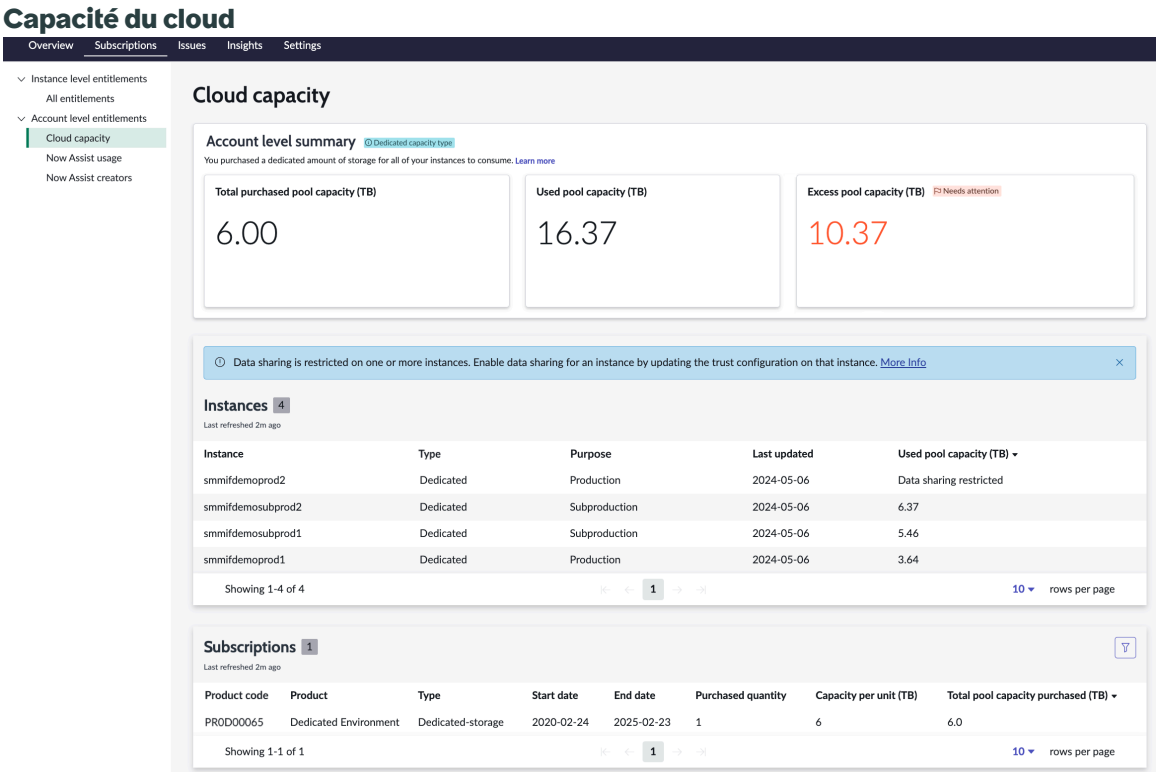
Affichez un résumé de votre capacité dans le cloud au niveau du compte et suivez l'utilisation dans toutes les instances associées à votre compte dans Gestion des abonnements.

Avantages clés

- Affichez la quantité totale de capacité dans le cloud achetée sur toutes vos instances.
- Affichez la quantité totale de capacité cloud consommée sur toutes vos instances.
- Affichez la capacité du cloud disponible sur toutes vos instances.
- Restez en conformité en surveillant la consommation excédentaire de capacité cloud.

Traduction automatique

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



Rôles Now Platform requis

Le rôle usage_admin est requis pour afficher et modifier Gestion des abonnements.

Accéder aux détails de capacité du cloud

Accédez aux détails sur la capacité du cloud en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Abonnements** > **Capacité du cloud**.

Types de capacité

Le type de capacité dépend des autorisations que vous avez achetées.

Partagé

Vous avez acheté une ou plusieurs instances, chacune avec une affectation de capacité initiale. Dans un type de capacité partagée, chacune de vos instances est créée avec une affectation de capacité initiale, mais les instances ne peuvent pas partager cette capacité. Si une instance nécessite plus de capacité, vous pouvez acheter de la capacité supplémentaire si nécessaire. La capacité supplémentaire que vous achetez peut être partagée entre vos instances.

Dédié

Vous avez acheté une quantité dédiée de capacité partagée pour toutes vos instances. Dans un type de capacité dédié, vos instances ne sont pas créées avec une allocation de capacité initiale. Au lieu de cela, vous achetez des environnements de capacité supplémentaires selon vos besoins.

Vous pouvez avoir une combinaison de capacité partagée et de capacité cloud dédiée. Étant donné que vous avez acheté de la capacité dédiée, la capacité dans le cloud de votre compte est toujours considérée comme dédiée dans Gestion des abonnements. Cela signifie que les instances provisionnées avec une allocation de capacité initiale peuvent partager leur capacité disponible avec vos autres instances. Lorsque votre compte a une combinaison de

Traduction automatique

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

capacité dédiée et partagée, une instance avec la capacité incluse contribue à la capacité totale de pool achetée. Dans ce scénario, la quantité de capacité incluse pour chaque instance s'affiche dans la liste Abonnements.

Cas d'utilisation

- Consultez la quantité totale de capacité achetée par votre compte en consultant la carte **Capacité totale de pool achetée (To).**
- Affichez la quantité totale de capacité utilisée en vérifiant la carte **Capacité de pool utilisée (To).**
- Surveillez la capacité disponible en vérifiant la valeur sur la carte Capacité **de pool (To) disponible** .
- Si la capacité de pool utilisée dépasse la capacité totale achetée, vérifiez le dépassement dans la carte Capacité **de pool excédentaire (To).**
- Affichez l'utilisation de la capacité du cloud pour les instances associées à votre compte dans la liste **des instances** .
  - Dans un type de capacité dédié, affichez la quantité de capacité consommée par chaque instance dans la colonne **Capacité de pool utilisée (To).**
  - Dans un type de capacité partagée, affichez la quantité totale de capacité consommée par une instance dans la colonne **Capacité utilisée (To).** Affichez la quantité de capacité initialement incluse dans chaque instance dans la **colonne Capacité incluse (To).** Affichez la quantité de capacité consommée par chaque instance au-delà de sa capacité incluse dans la colonne **Capacité de pool utilisée (To).**

  Dans certains scénarios, les données ne sont pas affichées dans la liste **des instances** .
  - Si le partage de données est limité sur une instance, les données d'utilisation de cette instance sont masquées. Vous pouvez désactiver la restriction en mettant à jour la configuration de confiance sur cette instance. Consultez Partager les données d'abonnement à partir d'une autre instance.
  - Les valeurs de capacité ne sont affichées que pour les instances de ou Xanadu supérieures. Si une instance apparaît dans la liste, mais n'est pas activée au moins Xanadu, la valeur de capacité apparaît comme Non disponible.

  La somme de toutes les valeurs de la colonne **Capacité de pool utilisée (To)** est égale à la valeur de la carte Capacité de pool utilisée (To). Seules les instances sur au moins Xanadu sont incluses dans le nombre.
- Affichez les détails de votre capacité de cloud, y compris la quantité achetée, la capacité par unité et la capacité totale de pool achetée dans la liste **Abonnements** .
  - La capacité totale de pool achetée est calculée en multipliant le nombre d'environnements de capacité que vous avez achetés par la capacité par unité.
  - La somme de toutes les valeurs de la colonne **Capacité totale de pool achetée (To)** est égale à la valeur de la carte Capacité **totale de pool achetée (To).**
  - Avec la capacité partagée, la capacité supplémentaire que vous pourriez recevoir en fonction de votre historique d'achats apparaît dans la liste Abonnements sans date **de** fin. La quantité de capacité supplémentaire que vous recevez peut fluctuer en fonction de vos futurs achats et renouvellements d'abonnements existants.

Traduction automatique

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

- Affichez les tables consommant le plus de capacité sur votre instance actuelle en sélectionnant le lien **d'affichage des 10 meilleures tables** .
- Après avoir identifié les tables consommant le plus de capacité, gérez la croissance des données sur votre instance en sélectionnant le lien **Politiques de gestion** des données et en examinant la politique de gestion des données de chaque table.

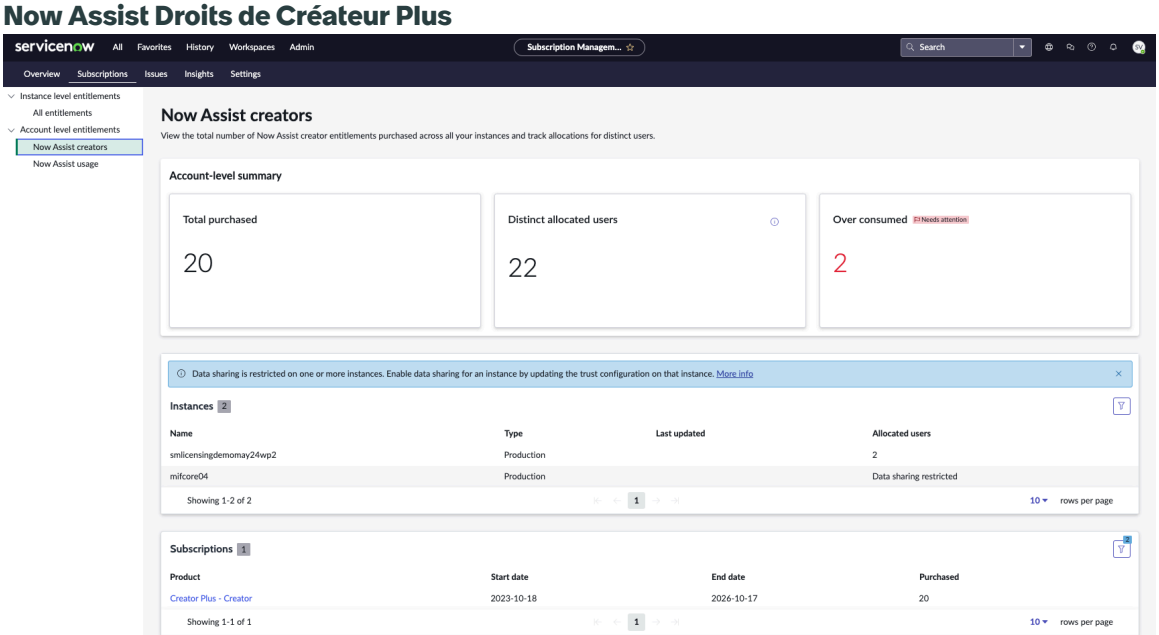
Surveillance des Now Assist créateurs dans Gestion des abonnements

Affichez un résumé de vos droits Creator Plus et suivez les allocations d'utilisateurs distincts sur toutes vos instances dans Gestion des abonnements.

Avantages clés

- Affichez le nombre total d'autorisations Creator Plus que vous avez achetées sur toutes vos instances.
- Affichez le nombre total de droits Creator Plus alloués à des utilisateurs uniques dans toutes vos instances.
- Suivez la disponibilité des droits Creator Plus restants que vous pouvez allouer aux utilisateurs.

Now Assist Droits de Créateur Plus



Rôles Now Platform requis

Le rôle usage_admin est requis pour afficher et modifier Gestion des abonnements.

Accéder aux droits de Créateur Plus

Accédez aux détails sur les droits Creator Plus en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Abonnements** > **Créateurs Now Assist**.

Traduction automatique

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

Cas d'utilisation

- Comparez le nombre total d'autorisations Creator Plus que votre entreprise a achetées au nombre total d'autorisations Creator Plus allouées à toutes vos instances.
- Surveillez le nombre d'autorisations Creator Plus allouées à des utilisateurs uniques sur toutes vos instances dans la carte **Utilisateurs alloués distincts** .

> **Remarque :**
> Les utilisateurs alloués à un abonnement Creator Plus sur plusieurs instances sont automatiquement dédupliqués dans le nombre total. Lorsqu'un utilisateur est alloué à un abonnement Creator Plus sur plusieurs instances, il ne compte qu'une seule fois dans le total de l'allocation.

- Affichez les allocations Creator Plus par instance dans la colonne **Utilisateurs alloués** de la liste **Instances** .

  Dans certains scénarios, les données ne sont pas affichées dans la liste **des instances** .

  - Seules les instances de Washington DC Patch 2 et versions ultérieures sont répertoriées dans la liste **des instances** .
  - Si le partage de données est limité sur une instance, les données d'utilisation de cette instance sont masquées. Vous pouvez désactiver la restriction en mettant à jour la configuration de confiance sur cette instance. Consultez Partager les données d'abonnement à partir d'une autre instance.
- Affichez les détails de l'abonnement au produit Creator Plus en sélectionnant un produit dans la liste **Abonnements** . Sur la page des détails, allouez les abonnements Creator Plus disponibles en ajoutant un ou plusieurs groupes avec le rôle Creator.

Surveillance de Now Assist l'utilisation dans Gestion des abonnements

Affichez un résumé de vos Now Assist droits et suivez Now Assist l'utilisation dans toutes vos instances dans Gestion des abonnements.

Avantages clés

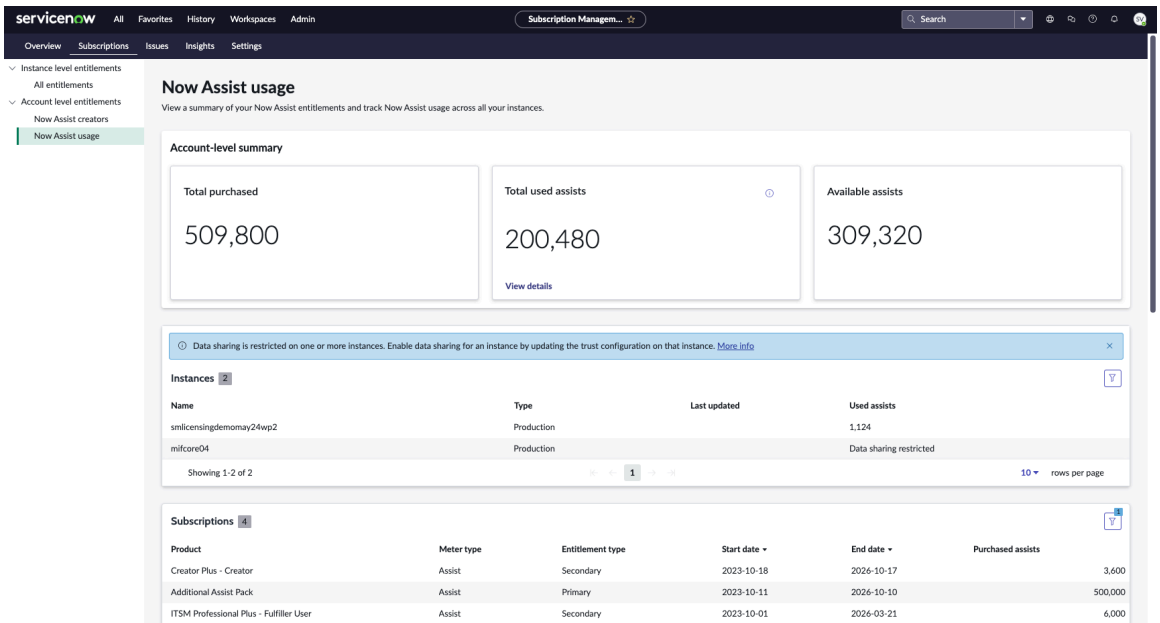
- Afficher un résumé de vos Now Assist droits au niveau du compte.
- Suivez Now Assist l'utilisation dans vos instances de production et de non-production.
- Affichez un résumé de l'utilisation Now Assist par compétence.
- Planifiez vos achats futurs en analysant Now Assist l'utilisation au fil du temps.

> **Remarque :**
> Now Assist Les données d'utilisation sont actualisées quotidiennement dans Gestion des abonnements. Les données reflètent un délai de 24 heures.

Traduction automatique

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

Utilisation de Now Assist



Rôles Now Platform requis

Le rôle usage_admin est requis pour afficher et modifier Gestion des abonnements.

Accéder aux Now Assist détails d'utilisation

Accédez aux détails de Now Assist l'utilisation en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Abonnements** > **Utilisation de Now Assist**.

Cas d'utilisation

- Comparez le nombre total d'autorisations Now Assist que votre entreprise a achetées au nombre total d'autorisations Now Assist consommées dans toutes vos instances. Surveillez le nombre d'autorisations disponibles Now Assist restantes pour votre compte.
- Visualisez Now Assist la consommation dans le temps en sélectionnant **Afficher les détails** dans la carte Nombre total d'assistants utilisés. Surveillez la conformité de votre compte au cours des 365 derniers jours ou déterminez quand Now Assist l'utilisation a dépassé le nombre total d'achats.
- Affichez le nombre d'assistants consommés par chacune de vos instances dans la colonne **Assistants utilisés** de la liste **Instances** .

  Dans certains scénarios, les données ne sont pas affichées dans la liste **des instances** .

  - Seules les instances de Washington DC Patch 2 et versions ultérieures sont répertoriées dans la liste **des instances** .
  - Si le partage de données est limité sur une instance, les données d'utilisation de cette instance sont masquées. Vous pouvez désactiver la restriction en mettant à jour la configuration de confiance sur cette instance. Consultez Partager les données d'abonnement à partir d'une autre instance.
- Affichez les détails de chacun de vos produits qui incluent des assistants dans la liste **Abonnements** .

Traduction automatique

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

- Déterminez si les assistants sont l'élément de ligne principal ou secondaire d'un achat en fonction de la valeur dans la colonne **Type de droit** .
- Vérifiez la date de début et la date de fin de chaque produit.
- Affichez le nombre total d'autorisations fournies par chaque produit dans la colonne **Assistances achetées** .

- Déterminez l'utilisation cumulative Now Assist par compétence sur votre instance actuelle. Les données de la table sont mises à jour tous les soirs. Si votre instance actuelle n'a pas d'abonnements actifs avec assistants, la liste des compétences est vide.
  - Affichez le nombre d'utilisations d'une compétence dans la colonne **Nombre d'actions** .
  - Affichez le coût relatif de chaque assistance dans la colonne **Taux d'assistance** .
  - Déterminez les compétences qui consomment le plus Now Assist d'autorisations en vérifiant la colonne **Nombre total d'assistances** . Le nombre total d'assistances est calculé en multipliant les valeurs de la colonne **Nombre d'actions** par les valeurs de la colonne **Taux d'assistance** .
  - Analysez Now Assist l'utilisation dans le temps sur votre instance actuelle en affichant le graphique de l'historique d'utilisation. Surveillez l'utilisation mensuelle ou quotidienne à l'aide du filtre. Recherchez les tendances liées aux Now Assist compétences. Si l'utilisation continue de croître chaque mois, envisagez d'acheter plus d'autorisations pour rester en conformité.

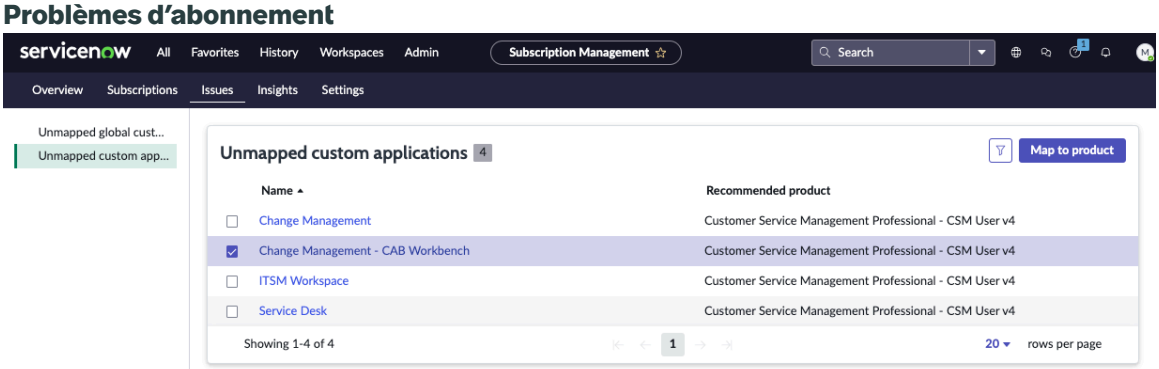
Résolution des problèmes dans Gestion des abonnements

Restez en conformité en mappant les tables personnalisées et les applications personnalisées aux abonnements dans Gestion des abonnements.

Avantages clés

- Identifiez les tables personnalisées et les applications personnalisées qui ne sont pas mappées aux abonnements.
- Gérez des droits précis en mappant les tables personnalisées et les applications personnalisées à un abonnement au produit recommandé ou à un abonnement au produit de votre choix.
- Planifiez vos besoins futurs en matière d'abonnements en évaluant vos droits de tables personnalisées.

Problèmes d'abonnement



Traduction automatique

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

Accès aux problèmes d'abonnement

Accédez aux informations sur les problèmes d'abonnement dans l'onglet **Problèmes** en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Problèmes** ou **Tout** > **Gestion des abonnements** > **Problèmes**.

Tables personnalisées globales non mappées

Déterminez si vous avez des tables personnalisées dans le champ d'application global qui ne sont pas mappées à un abonnement de produit valide en accédant à l'onglet **Tables personnalisées globales non mappées** . Maintenez à jour les droits de tables personnalisées en mappant les tables à un abonnement au produit. Pour plus d'informations, consultez Mapper des tables personnalisées à un abonnement de produit dans Gestion des abonnements.

Les tables personnalisées qui ne sont pas mappées à un abonnement apparaissent dans l'onglet **Problèmes** le lendemain de leur création.

Applications personnalisées non mappées

Déterminez si vous avez des tables personnalisées dans une application incluse dans le périmètre qui ne sont pas actuellement mappées à un abonnement de produit valide en accédant à l'onglet **Applications personnalisées non mappées** . Assurez-vous que les droits pour ces tables sont à jour en mappant l'application à un abonnement au produit.

Vous mappez les tables d'une application incluse dans le périmètre au niveau de l'application, ce qui facilite l'administration, car vous n'avez pas besoin de mapper les tables individuellement après le mappage de l'application. Pour plus d'informations, consultez Mapper une application personnalisée à un abonnement au produit dans Gestion des abonnements.

Les applications personnalisées qui ne sont pas mappées à un abonnement apparaissent dans l'onglet **Problèmes** le lendemain de leur création.

Abonnements recommandés

Lorsque vous mappez des tables personnalisées ou des applications personnalisées à des abonnements, Gestion des abonnements vous recommandez des abonnements en fonction des critères suivants :

La table appartient à un périmètre ou un package d'application

La ou les tables personnalisées de l'application appartiennent à un périmètre d'application ou à un package d'application associé à l'abonnement recommandé.

La table étend une autre table

La ou les tables personnalisées de l'application étendent une autre table mappée à l'abonnement recommandé.

La table a une relation avec une autre table

La ou les tables personnalisées de l'application sont associées à une autre table personnalisée ou à une ServiceNow table prête à l'emploi associée à l'abonnement recommandé.

La table ne répond à aucun des critères ci-dessus

La ou les tables personnalisées de l'application ne répondent à aucun des critères ci-dessus. Si vous avez un abonnement, Gestion des abonnements recommande de App Engine mapper la table ou l'application à un App Engine abonnement.

Dans certains cas, vous Gestion des abonnements ne pouvez pas recommander d'abonnements, car il n'y a pas d'abonnements correspondants. Pour résoudre ce problème, vous pouvez

Traduction automatique

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

mapper des tables ou des applications à un abonnement de votre choix à partir de la liste Inventaire de tables personnalisées ou de la liste Applications personnalisées. Pour plus de détails, voir KB1644296 .

Dans certains cas, les groupes ne sont pas recommandés, car le rôle mesuré est hérité et n'est pas directement affecté. Pour contourner ce problème, affectez le rôle mesuré directement au groupe. Une fois que le rôle mesuré est affecté au groupe, le groupe apparaît dans la liste des groupes recommandés dans Gestion des abonnements.

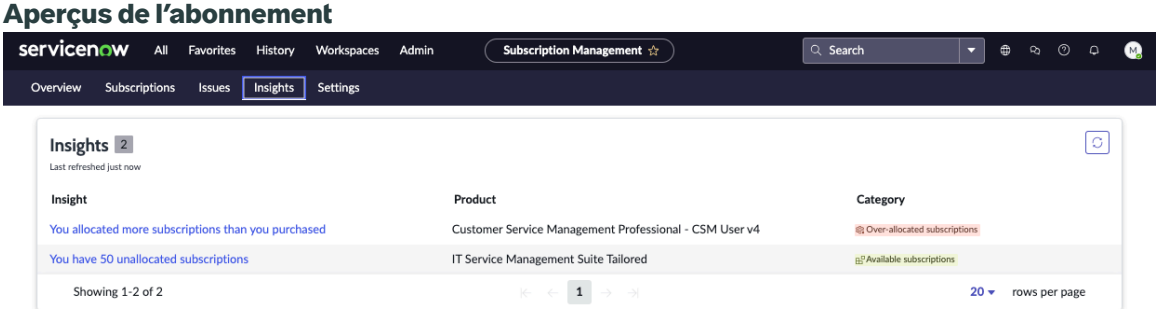
Découverte des aperçus dans Gestion des abonnements

Identifiez les abonnements suralloués et affichez les actions que vous pouvez entreprendre pour maximiser l'utilisation des abonnements dans Gestion des abonnements.

Avantages clés

- Affichez les abonnements aux produits suralloués qui nécessitent des ajustements ou plus d'autorisations.
- Affichez les abonnements au produit avec les abonnements disponibles que vous pouvez allouer en ajoutant des groupes.
- Maximisez l'utilisation des abonnements en allouant vos abonnements disponibles.

Aperçus de l'abonnement



Accéder aux aperçus d'abonnement

Accédez aux informations d'aperçu de l'abonnement dans l'onglet **Aperçus** en accédant à **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Aperçus** ou **Tout** > **Gestion des abonnements** > **Aperçus**.

Abonnements sur-alloués

Identifiez les abonnements par utilisateur sur-alloués sur votre instance en accédant à l'onglet **Aperçus** . Restez en conformité en effectuant une ou plusieurs des actions suivantes :

- Supprimer un groupe d'un abonnement
- Supprimer un rôle d'un groupe
- Supprimer les utilisateurs d'un groupe
- Acheter plus d'abonnements

Pour plus d'informations, consultez Supprimer un groupe d'un abonnement à un produit dans Gestion des abonnements.

Traduction automatique

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

Abonnements disponibles

Identifiez les abonnements disponibles sur votre instance en accédant à l'onglet **Aperçus** . Maximisez l'utilisation des abonnements et accordez des droits aux utilisateurs appropriés en allouant les abonnements disponibles.

Vous allouez des abonnements par utilisateur en ajoutant un ou plusieurs groupes à un abonnement de produit. Gestion des abonnements vous aide dans le processus d'allocation en recommandant des groupes en fonction des rôles qui leur sont affectés. Pour plus d'informations, consultez Allouer des abonnements dans Gestion des abonnements.

Configurer Gestion des abonnements

Installez et configurez Gestion des abonnements.

Vue d'ensemble de la configuration

Gestion des abonnements est gratuit et actif par défaut pour toutes les instances de production et les instances de non-production. Vous n'avez pas besoin d'activer un module d'extension.

1. Créer un Gestion des abonnements administrateur

   Affectez le rôle usage_admin à au moins un utilisateur qui gérera les abonnements de votre organisation.

2. Partager les données d'abonnement à partir d'une autre instance

   Affichez les données d'abonnement d'autres instances de production dans les zones qui fournissent des résumés de l'utilisation des abonnements au niveau du Gestion des abonnements compte.

3. Configurer l'état d'allocation des abonnements dans Gestion des abonnements

   Configurez le seuil d'état d'allocation à l'aide d'une valeur de pourcentage qui représente ce que signifie une capacité proche de la capacité pour votre instance.

Créer un Gestion des abonnements administrateur

Créez un Gestion des abonnements administrateur en affectant le rôle usage_admin à un administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs d'utilisation examinent et gèrent la façon dont les abonnements achetés sont utilisés sur votre instance de production. Ils ajoutent des groupes aux abonnements appropriés, surveillent l'utilisation des applications et mettent à jour les abonnements selon les besoins.

Affectez le rôle usage_admin à au moins une personne de votre organisation. Seuls les administrateurs et les usage_admins peuvent utiliser Gestion des abonnements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez un utilisateur existant.
3. Mettez à jour l'affectation de rôle de l'utilisateur en sélectionnant **Modifier** dans la liste connexe Rôles.

Traduction automatique

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

4. Ajoutez le rôle usage_admin.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Partager les données d'abonnement à partir d'une autre instance

Affichez les données d'abonnement d'une autre instance en activant le partage de données sur cette instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le partage de données est limité entre les instances de production, ce qui signifie que vous ne pouvez pas voir les données d'abonnement pour les autres instances de production dans Gestion des abonnements. Pour afficher les données d'abonnement d'une autre instance de production, modifiez les paramètres de configuration de l'approbation sur cette instance.

Pour plus d'informations sur la modification de la configuration de l'approbation pour une instance, reportez-vous à la section Configuration de confiance de base pour les applications de synchronisation de données.

Remarque :
Les données d'abonnement d'une instance de non-production ne sont consultables qu'à partir d'une instance de production.

Dans ce scénario, l'instance d'affichage des données d'abonnement sur toutes vos instances est considérée comme l'instance de production primaire.

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance qui possède les données d'abonnement que vous souhaitez afficher sur votre instance de production principale.
2. Accédez à la **Tout** > **Gestion multi-instances** > **Configuration de l'approbation**.
3. Dans la liste des instances, recherchez l'instance de production principale.
4. Partagez les données de votre instance actuelle en changeant la valeur de la colonne **Accorder l'accès** sur vrai.

Résultats
Les données de l'abonnement sont partagées avec votre instance de production principale.

Que faire ensuite
Connectez-vous à votre instance de production primaire pour afficher les données d'abonnement qui sont maintenant partagées avec cette instance. Répétez ces étapes pour chaque instance de production supplémentaire qui possède des données d'abonnement que vous souhaitez afficher à partir de l'instance de production principale.

Configurer l'état d'allocation des abonnements dans Gestion des abonnements

Identifiez le moment où vous êtes sur le point d'allouer la totalité de vos abonnements en configurant un seuil d'état d'allocation si vous préférez un seuil autre que la valeur par défaut de 90 % dans Gestion des abonnements.

Avant de commencer
Rôle requis : usage_admin ou admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à l'onglet **Paramètres** de l'une des façons suivantes.
   - Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Paramètres**.
   - Accédez à la **Tout** > **Gestion des abonnements** > **Paramètres**.
2. Dans l'onglet **État d'allocation** , saisissez une valeur en pourcentage qui représente une capacité proche de celle de votre instance.
   Si vous souhaitez **que la colonne** État affiche Proche de la capacité avant d'atteindre le seuil de 90 %, saisissez une valeur de pourcentage inférieure.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Lorsque le nombre d'abonnements alloués dépasse le pourcentage que vous avez configuré, la valeur Proche de la capacité **s'affiche** dans la colonne État tout au long Gestion des abonnementsde .

Gérer les abonnements dans une installation sur site

Affichez et gérez les abonnements pour votre installation sur site.

Avant de commencer

Rôle requis : usage_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher et gérer les autorisations pour une installation sur site en chargeant les informations sur les autorisations.

Remarque :
Les autorisations au niveau du compte ne sont pas disponibles dans une installation sur site. Pour calculer les droits sur toutes vos instances, vous devez vous connecter à chaque instance pour recueillir des données sur le droit, puis regrouper les totaux.

La prise en charge de la gestion des abonnements dans une instance sur site est disponible à partir de la Yokohama version ultérieure.

Procédure

1. Accédez à Now Support.
2. Ouvrir un ticket avec Service et assistance client.
3. Demandez de l'aide pour Service et assistance client charger les données d'autorisation pour votre installation sur site.

Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements

Gérez vos allocations d'abonnements par utilisateur à l'aide Gestion des abonnementsde .

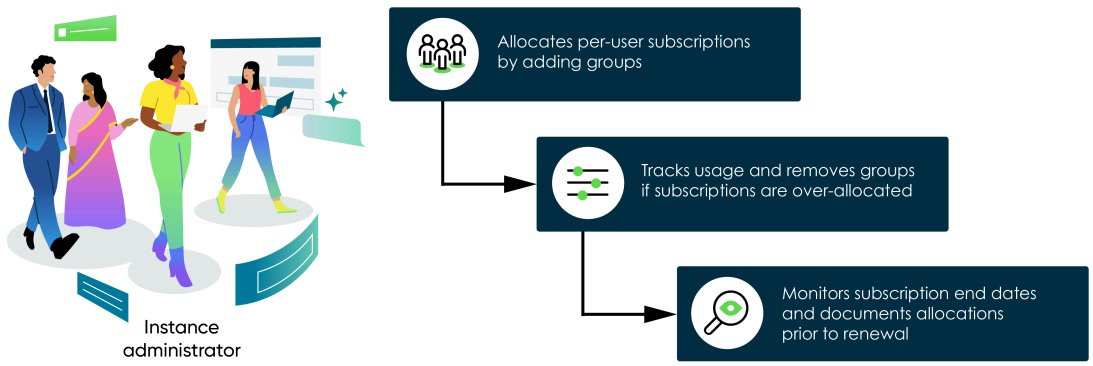
Vue d'ensemble de la gestion des abonnements par utilisateur

Pour gérer avec succès vos abonnements par utilisateur, suivez le processus dans cette infographie.

Traduction automatique

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

Gestion des abonnements par utilisateur



- Allouer des abonnements dans Gestion des abonnements

  Les abonnements sont gérés à Gestion des abonnements l'aide de groupes. Les abonnements sont mesurés et audités à Gestion des abonnements l'aide de rôles. Vous allouez des abonnements en ajoutant un ou plusieurs groupes avec des rôles mesurés à un abonnement au produit.

- Supprimer un groupe d'un abonnement à un produit dans Gestion des abonnements

  Vous pouvez potentiellement surallouer des abonnements, ce qui signifie qu'un plus grand nombre d'utilisateurs possèdent un droit que le nombre d'abonnements achetés. Gestion des abonnements Signale les abonnements sur-alloués pour vous. Pour rester en conformité, supprimez des utilisateurs ou des groupes de l'abonnement ou achetez d'autres abonnements.

- Conserver les allocations d'abonnements par utilisateur lors du Gestion des abonnements renouvellement

  Lors du renouvellement d'un abonnement par utilisateur, une nouvelle référence SKU de produit peut être ajoutée à votre compte. Conservez vos allocations actuelles pendant le processus de renouvellement en documentant vos allocations avant la date de renouvellement.

Groupes recommandés

Allouez des abonnements par utilisateur en ajoutant des groupes recommandés par Gestion des abonnements en fonction de leurs rôles. Par exemple :

- Si le groupe Centre de services dispose d'un rôle de type prestataire dans l'application ITSM, vous pouvez ajouter le groupe Centre de services à l'abonnement au produit ITSM pour allouer les abonnements prestataires inclus dans ITSM à tous les utilisateurs du groupe.
- Si vous disposez d'abonnements ITSM, vous pouvez ajouter des groupes recommandés par Gestion des abonnements en fonction des types de rôles dont ils disposent.

Les groupes que vous ajoutez à un abonnement au produit sont considérés comme des groupes abonnés. Envisagez d'affecter un gestionnaire de groupe responsable de la gestion des adhésions aux groupes et des affectations de rôles.

Traduction automatique

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

Rôles mesurés

Les rôles qui nécessitent un abonnement sont considérés comme des rôles mesurés. Les rôles mesurés accordent aux utilisateurs l'accès à une application et sont classés par niveau d'accès qu'ils fournissent.

Si possible, simplifiez l'administration des rôles en affectant des rôles mesurés aux groupes au lieu d'affecter des rôles directement à des utilisateurs individuels.

Allouer des abonnements dans Gestion des abonnements

Attribuer aux utilisateurs le droit d'accéder à ServiceNow des produits en allouant des abonnements dans Gestion des abonnements.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à Gestion des abonnements l'une des façons suivantes.
   - Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des abonnements**.
   - Accédez à la **Tout** > **Gestion des abonnements** > **Gestion des abonnements**.
2. Sélectionnez un produit avec des abonnements que vous souhaitez allouer.
3. Allouez les abonnements en ajoutant les groupes recommandés en fonction du type de rôle.
   a. Sur la page des détails, sélectionnez **Ajouter des groupes**.
   b. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs groupes.
   c. Sélectionnez **Ajouter des groupes**.

Résultats
Tous les membres du groupe se voient allouer des abonnements, ce qui donne à chaque membre le droit d'utiliser le produit.

Supprimer un groupe d'un abonnement à un produit dans Gestion des abonnements

Corrigez un abonnement sur-alloué et libérez des droits en supprimant un groupe d'un abonnement à un produit dans Gestion des abonnements.

Avant de commencer
Rôle requis : usage_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à Gestion des abonnements l'une des façons suivantes.
   - Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des abonnements**.
   - Accédez à la **Tout** > **Gestion des abonnements** > **Gestion des abonnements**.
2. Identifiez un abonnement sur-alloué en vérifiant soit la colonne **État** de l'onglet **Vue d'ensemble** , soit la liste des abonnements sur-alloués de l'onglet **Insights** .
3. Sélectionnez l'abonnement au produit sur-alloué.
4. Sur la page des détails de l'abonnement, sélectionnez l'onglet **Groupes abonnés** .
5. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs groupes que vous souhaitez supprimer.
6. Sélectionnez **Supprimer**.

Traduction automatique

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

7. Dans la boîte de dialogue, confirmez que vous souhaitez supprimer les autorisations pour tous les utilisateurs des groupes sélectionnés en sélectionnant **Supprimer**.
8. **Facultatif :** Vérifiez que l'abonnement n'est plus sur-alloué en vérifiant la valeur dans la colonne **État** de l'onglet **Abonnements** .

Que faire ensuite

Le groupe est supprimé de l'abonnement. Si le groupe a toujours un rôle mesuré qui nécessite un abonnement, ajoutez le groupe à un autre abonnement ou supprimez le rôle mesuré du groupe.

Conserver les allocations d'abonnements par utilisateur lors du renouvellement

Gestion des abonnements

Assurez-vous que les allocations d'abonnements restent cohérentes tout au long du processus de renouvellement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors du renouvellement d'un abonnement par utilisateur, une nouvelle référence SKU de produit peut être ajoutée à votre compte. Cette UGS est traitée comme un nouvel abonnement au produit dans Gestion des abonnements, ce qui vous oblige à réallouer des abonnements en ajoutant des groupes avec des rôles mesurés à l'abonnement.

Procédure

1. Avant la date de renouvellement, surveillez les dates de fin des abonnements sur la page des détails et documentez les allocations de groupe actuelles.
   Consultez Affichage des détails de l'abonnement au produit dans Gestion des abonnements.
2. Après la date de renouvellement, ajoutez les groupes documentés à l'abonnement renouvelé dans Gestion des abonnements.
   Consultez Allouer des abonnements dans Gestion des abonnements.

Que faire ensuite

Continuez à surveiller les dates de renouvellement des abonnements pour vous assurer que vos allocations sont exactes tout au long de chaque renouvellement.

Gérer des tables et des applications personnalisées dans Gestion des abonnements

Maintenez à jour vos droits de tables personnalisées en mappant toutes vos applications et tables personnalisées à des abonnements valides dans Gestion des abonnements.

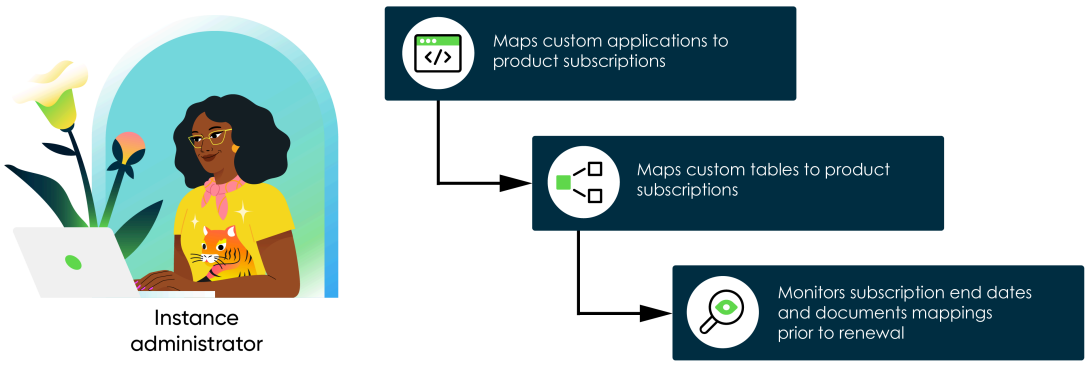
Vue d'ensemble de la gestion des tables et des applications personnalisées

Pour gérer avec succès vos tables et applications personnalisées, suivez le processus dans cette infographie.

Traduction automatique

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

Gestion des tables et des applications personnalisées



- Mapper une application personnalisée à un abonnement au produit dans Gestion des abonnements

  Mappez une application personnalisée à un abonnement au produit de sorte que lorsque les développeurs ajoutent d'autres tables à l'application, elles sont automatiquement mappées à l'abonnement. Suivez l'utilisation de vos tables personnalisées pour vous assurer que votre organisation n'est pas à court de droits de tables personnalisées.

- Mapper des tables personnalisées à un abonnement de produit dans Gestion des abonnements

  Mappez les applications personnalisées et les tables personnalisées sur votre instance de production à un abonnement valide. Sur les instances de non-production, le mappage est recommandé mais pas obligatoire.

- Gérer les mappages d'applications et de tables personnalisées lors du renouvellement dans Gestion des abonnements

  Lors du renouvellement d'un abonnement, une nouvelle référence SKU de produit peut être ajoutée à votre compte. Conservez vos mappages de tables personnalisées actuels pendant le processus de renouvellement en documentant vos mappages avant la date de renouvellement.

- Des droits de table grand-père peuvent être fournis à votre instance de production en fonction des droits d'abonnement hérités et de la migration contractuelle de votre organisation. Ce processus unique préserve les tables personnalisées existantes afin qu'elles ne soient pas comptabilisées dans vos nouveaux droits.

Tables personnalisées

Une *table personnalisée* est définie comme une table que vous créez sur et Now Platform qui n'est pas fournie par ServiceNow. Certaines tables ne peuvent pas être classées en tant que tables personnalisées.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les tables personnalisées sur le , voir Administration desNow Platform tables. Pour une description détaillée des droits d'utilisation des tables personnalisées et des tables exemptées, consultez le Guide des tables personnalisées sur http://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Les abonnements sont fournis avec des droits de table personnalisée qui dictent le nombre de tables personnalisées que vous pouvez mapper à un abonnement. Le nombre d'autorisations de tables personnalisées dépend de l'abonnement.

Traduction automatique

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

Applications personnalisées

Une *application personnalisée* est définie comme une application que vous créez sur le et qui n'est pas fournie par ServiceNow.Now Platform Si votre organisation a acheté App Engine, vous pouvez l'utiliser Gestion des abonnements pour gérer vos abonnements à l'application personnalisée.

App Engine usage

App Engine Les abonnements vous permettent de développer des applications et de déployer des tables personnalisées dans des instances de production. En fonction de votre App Engine version, vous surveillez différemment l'utilisation des abonnements de vos applications App Engine.

- Vous pouvez afficher et gérer App Engine les Gestion des abonnements abonnements V2 comme n'importe quel autre abonnement de produit. Vous pouvez mapper vos applications et tables personnalisées à un App Engine abonnement V2 et allouer des abonnements par utilisateur en ajoutant des groupes avec des rôles mesurés à un App Engine abonnement V2.

- Vous ne pouvez pas afficher les détails de l'abonnement App Engine V1 sur la page des détails comme pour les autres abonnements. Les utilisateurs disposant des rôles usage_admin ou administrateur peuvent afficher les détails de l'abonnement App Engine V1 et les informations d'utilisation en accédant au module **d'utilisation App Engine** à partir du navigateur de filtre. Ce module s'affiche uniquement si vous disposez d'App Engine V1.

  Pour en savoir plus sur l'audit de l'utilisation de App Engine V1, consultez KB0999383 .

Mapper une application personnalisée à un abonnement au produit dans Gestion des abonnements

Maintenez une autorisation précise pour les tables personnalisées dans une application incluse dans le périmètre en mappant l'application à un abonnement à un produit dans Gestion des abonnements. Pour rester en conformité, vous devez mapper les tables personnalisées qui appartiennent à des applications personnalisées à un abonnement de produit.

Avant de commencer
Rôle requis : usage_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Au fur et à mesure que vos développeurs créent et déploient de nouvelles applications et tables personnalisées sur vos instances, utilisez-les Gestion des abonnements pour les mapper aux abonnements. Une fois que vous avez mappé une application personnalisée à un abonnement de produit, les tables supplémentaires que les développeurs ajoutent à l'application sont automatiquement mappées à l'abonnement.

Procédure

1. Accédez à l'onglet **Problèmes** de l'une Gestion des abonnements des façons suivantes.
   - Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Problèmes**.
   - Accédez à la **Tout** > **Gestion des abonnements** > **Problèmes**.
2. Dans l'onglet **Applications personnalisées non mappées** , recherchez les applications personnalisées qui ne sont pas mappées à un abonnement.

Traduction automatique

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

3. Mettez à jour vos droits en mappant une ou plusieurs applications personnalisées à un produit recommandé ou à un produit de votre choix.
   Gestion des abonnements recommande des abonnements au produit avec des droits disponibles pour la table personnalisée dans la colonne **Produit recommandé** .

Résultats
Une ou plusieurs applications personnalisées sont mappées à un abonnement de produit et votre nombre de droits de table personnalisée est mis à jour.

Mapper des tables personnalisées à un abonnement de produit dans Gestion des abonnements

Maintenez une autorisation précise pour les tables personnalisées dans le champ d'application global et restez en conformité en mappant les tables à un abonnement au produit dans Gestion des abonnements. Le mappage de vos tables personnalisées maintient votre allocation de table personnalisée à jour et vous aide à éviter de manquer de droits de tables personnalisées.

Avant de commencer
Rôle requis : usage_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à l'onglet **Problèmes** de l'une Gestion des abonnements des façons suivantes.
   - Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Problèmes**.
   - Accédez à la **Tout** > **Gestion des abonnements** > **Problèmes**.
2. Dans l'onglet **Tables personnalisées globales non mappées** , recherchez les tables personnalisées qui ne sont pas mappées à un abonnement.
3. Mettez à jour vos droits en mappant une ou plusieurs tables personnalisées à un produit recommandé ou à un produit de votre choix.
   Gestion des abonnements recommande des abonnements au produit avec des droits disponibles pour la table personnalisée dans la colonne **Produit recommandé** .

Résultats
Une ou plusieurs tables personnalisées sont mappées à un abonnement de produit et votre nombre de droits de table personnalisée est mis à jour.

Gérer les mappages d'applications et de tables personnalisées lors du renouvellement dans Gestion des abonnements

Assurez-vous que les mappages de tables et d'applications personnalisées restent cohérents tout au long du processus de renouvellement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors du renouvellement d'un abonnement, une nouvelle référence SKU de produit peut être ajoutée à votre compte. Cette UGS est traitée comme un nouvel abonnement au produit dans Gestion des abonnements, ce qui vous oblige à remapper des applications personnalisées et des tables personnalisées à l'abonnement pour rester en conformité.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Avant la date de renouvellement, surveillez les dates de fin des abonnements et documentez la liste actuelle des mappages d'applications personnalisées et de tables personnalisées.
   Consultez Affichage des détails de l'abonnement au produit dans Gestion des abonnements.
2. Après la date de renouvellement, mappez les tables et applications documentées à l'abonnement renouvelé dans Gestion des abonnements.
   Consultez Mapper une application personnalisée à un abonnement au produit dans Gestion des abonnements et Mapper des tables personnalisées à un abonnement de produit dans Gestion des abonnements.

Que faire ensuite

Continuez à surveiller les dates de renouvellement des abonnements pour vous assurer que vos mappages sont exacts tout au long de chaque renouvellement.

Tables grand-mères et exemptées

Les tables personnalisées grand-mères et exemptées sont traitées différemment des autres tables personnalisées sur votre instance. Consultez le contrat de votre organisation pour plus d'informations ServiceNow® .

Tables grand-mères

En fonction des droits d'abonnement hérités et de la migration contractuelle de votre organisation, des tables grand-mères peuvent être allouées à votre instance de production. Pour conserver les droits de table personnalisée antérieurs d'une organisation lors de la migration de licence, un droit de table bénéficiant de droits acquis peut être fourni à l'instance de production. Ce processus unique garantit que les tables personnalisées qui existent actuellement dans une instance de production ne comptent pas dans vos nouvelles autorisations de tables personnalisées.

Les tables personnalisées bénéficiant de droits acquis ne peuvent pas être transférées, réutilisées ou classées comme un autre type de table personnalisée. Si vous supprimez une table personnalisée bénéficiant de droits acquis, vous ne pouvez pas la remplacer. Une fois qu'une table personnalisée a été associée à un abonnement à une table bénéficiant de droits acquis, elle reste dans l'inventaire de tables personnalisées même si la table est supprimée de l'instance.

Pour afficher vos tables bénéficiant de droits acquis, saisissez `ua_custom_table_inventory.list` dans le navigateur de filtre, puis ajoutez un filtre avec la condition **[Type d'affectation] [est] [Grand-père].**

Si vous avez une combinaison de tables personnalisées et de tables grand-mères dans une application, les tables grand-mères doivent être mappées à un abonnement de table grand-père et les tables personnalisées restantes à un autre abonnement. Ouvrir un ticket avec Service et assistance client pour obtenir de l'aide sur le mappage d'une table grand-père à un abonnement à une table grand-père.

Example: Tables grand-mères sur une instance

Scénario : votre organisation achète trois nouveaux abonnements avec des droits pour un total de 55 tables personnalisées App Engine Starter (anciennement tables personnalisées groupées). Pour vous assurer que votre organisation ne perd pas les droits de tables personnalisées précédents, un abonnement grand-père avec un droit pour 25 tables grand-mères est alloué à votre instance. Cet abonnement nécessite que l'administrateur identifie et mappe les 25 tables existantes. Ces abonnements se traduisent par un droit total de table personnalisée de 80. Une fois qu'une table personnalisée a été affectée à l'abonnement grand-père, il n'existe aucune option permettant de rétablir cette option.

Traduction automatique

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

Abonnements multiples avec droits d'antériorité et tables personnalisées

Abonnement	Nombre de droits de tables personnalisées	Nombre de tables mappables
Abonnement bénéficiant de droits acquis	25	25
Nouvel abonnement 1	25	25
Nouvel abonnement 2	25	25
Nouvel abonnement 3	5	5

Tables exemptées

Les tables exemptées sont des tables personnalisées qui ne sont pas prises en compte dans vos droits d'abonnement. Ces tables sont principalement constituées d'extensions personnalisées de certaines tables liées au système, telles que sys_portal_page et sys_user_preference, que vous étendez pour des améliorations opérationnelles dans votre instance de production.

Pour afficher une liste des tables exemptées, saisissez `ua_exempted_table_inventory.list` dans le navigateur de filtre.

Le calendrier juridique du Guide des tables personnalisées fournit la définition complète des tables considérées comme exemptées.

Remarque :
Les calendriers juridiques sont appliqués en fonction du moment où le contrat est exécuté.

Pour rechercher des versions antérieures du guide de tables personnalisées, consultez le guide de tables personnalisées des calendriers juridiques .

Surveillance des abonnements de capacité

Gérez et suivez les abonnements de capacité à l'aide de Gestion des abonnements.

Vue d'ensemble des abonnements de capacité de surveillance

Découvrez comment les totaux de capacité sont calculés

L'utilisation de l'abonnement de capacité est calculée à l'aide d'une requête de table ou d'une définition scriptée. Vous pouvez afficher un enregistrement de définition de capacité pour afficher les détails de la requête de table ou de la définition scriptée. Vous pouvez également exécuter la définition sur demande pour afficher les derniers nombres.

Une fois que vous avez déterminé comment le total de capacité d'un abonnement est calculé, vous pouvez ajuster le nombre de ressources allouées ou augmenter votre abonnement de capacité pour maintenir votre abonnement en conformité. Par exemple, vous pouvez savoir quelles tables sont interrogées pour les utilisateurs actifs ou comment l'utilisation est définie pour les appareils ou les logiciels lorsque le système alloue des CI à un abonnement de capacité.

Surveiller les calculs d'abonnements de capacité dans Gestion des abonnements

Découvrez comment un total de capacité est calculé pour maintenir la conformité de votre abonnement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou usage_admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à Gestion des abonnements l'une des façons suivantes.
   - Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des abonnements** > **Abonnements**.
   - Accédez à la **Tout** > **Gestion des abonnements** > **Tous les abonnements**.
2. Dans la liste de tous vos abonnements au produit, sélectionnez un abonnement de capacité.
3. Sur la page des détails de l'abonnement, prévisualisez l'enregistrement de définition de capacité en sélectionnant l'ID d'enregistrement en regard du champ **Définition de capacité** .
4. Selon le type de définition, examinez les détails suivants pour voir comment l'utilisation est calculée.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour afficher tous les détails de l'enregistrement de définition de capacité.
6. **Facultatif :** Sélectionnez **Exécuter** pour exécuter immédiatement la requête ou le script et afficher les derniers résultats.

   Remarque :
   L'exécution d'un script ou d'une requête de table dans un enregistrement de définition de capacité n'est pas prise en compte dans le total des exécutions surveillées par le système.

   Le temps total requis pour l'exécution et le dernier décompte sont affichés. Le nombre d'exécutions précédentes est affiché dans la liste connexe Exécutions précédentes.
7. Si l'abonnement de capacité n'est pas conforme, ajustez le nombre de ressources allouées ou augmentez l'abonnement de capacité.

Référence Gestion des abonnements

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les types d'abonnements, les compteurs et la prise en charge de Séparation de domaine.

Types d'abonnements dans Gestion des abonnements

Les abonnements aux ServiceNow applications sont de différents types. Le type d'abonnement détermine l'allocation des utilisateurs, l'accès aux applications et les droits personnalisés pour les applications et les tables.

Chaque type d'abonnement à un produit est mesuré en fonction d'un compteur. Pour plus de détails sur les différents types de compteurs et ce qu'ils mesurent, voir KB0727967 .

Type d'abonnement	Types de mesures associés	Méthode d'allocation d'utilisation	Description
Capacité	• Équipements • Unités d'abonnement • Transactions	Aucune étape manuelle n'est requise. L'utilisation est automatiquement calculée et affichée dans votre instance.	Suit automatiquement les unités mesurées et le nombre de transactions, d'enregistrements créés ou de ressources gérées telles que les appareils, les logiciels ou les nœuds.

Traduction automatique

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

Type d'abonnement	Types de mesures associés	Méthode d'allocation d'utilisation	Description
Afficher uniquement	Néant	L'allocation n'est pas mesurée	Affiche des informations. Ce type d'abonnement ne prend pas en charge l'allocation.
Par utilisateur	• Utilisateur basé sur les droits : mesure des utilisateurs prestataires et des utilisateurs parties prenantes de l'entreprise • Utilisateur de l'application : mesure des utilisateurs disposant de n'importe quel niveau d'accès à un produit ; inclut les utilisateurs créateurs	Alloué manuellement	Fournit des droits aux utilisateurs en fonction des rôles qui leur sont affectés et des droits d'accès associés. Vous allouez manuellement des abonnements par utilisateur en ajoutant des groupes avec des rôles mesurés ou des droits d'accès à un abonnement de produit. Gestion des abonnements vous aide dans le processus d'allocation en recommandant des groupes en fonction de leurs affectations de rôles.
Illimité	Aucune limite de mesure : aucune limite de mesure	Automatiquement alloué par votre instance	Fournit des droits aux utilisateurs, sans limite au nombre d'utilisateurs qui peuvent être alloués.
Utilisateur sans restriction	Utilisateur sans restriction : mesure de tous les utilisateurs actifs à l'échelle de l'instance	Automatiquement alloué par votre instance	Fournit des autorisations pour le nombre d'utilisateurs actifs d'une organisation, quelles que soient leurs affectations de rôles. Un utilisateur actif est un utilisateur dont l'enregistrement dans la table Utilisateurs [sys_user] a une valeur dans le champ **ID d'utilisateur** et dont le champ **Actif** est défini sur vrai.

Formulaire d'abonnement

Le formulaire d'abonnement contient des informations importantes sur votre abonnement.

Vous pouvez afficher le formulaire d'abonnement en saisissant license_details.list dans le navigateur de filtre pour ouvrir la table Abonnements [license_details]. Sélectionnez un nom d'abonnement pour ouvrir le formulaire d'abonnement. Certains champs n'apparaissent pas pour ServiceNow Store les applications.

Formulaire d'abonnement

Champ	Valeur
Nom	Nom de l'abonnement.

Traduction automatique

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

Formulaire d'abonnement (suite)

Champ	Valeur
Catégorie	Source de l'abonnement acheté : ServiceNow plateforme ou ServiceNow Store.
Type	Type d'abonnement : • Par utilisateur • Utilisateur sans restriction • Capacité • Illimité • Affichage Pour en savoir plus sur les types d'abonnements, reportez-vous à la section Types d'abonnements dans Gestion des abonnements.
Date de début/Date de fin	Début et fin de la période d'abonnement comme convenu dans votre contrat de service. Ces informations figurent dans la section Général du contrat de service de l'abonnement.
Définition de capacité	L'ID de la définition de capacité. Découvrez comment le total est calculé en sélectionnant l'ID d'enregistrement de définition de capacité sur la page des détails de l'abonnement au produit. Consultez Surveiller les calculs d'abonnements de capacité dans Gestion des abonnements.
Afficher uniquement	La valeur **vrai** indique que l'allocation d'utilisateurs ou la surveillance n'est actuellement pas prise en charge pour l'abonnement.
Code produit	Le SKU du produit indiqué sur votre formulaire de commande d'abonnement.

Liens connexes

Les liens connexes sur le formulaire d'abonnement peuvent varier en fonction de l'abonnement.

un lien	Description
Gérer vos tables	Consultez les tables personnalisées mappées à l'abonnement.
Afficher l'historique des abonnements	Affichez l'état, les dates et les informations de tendance des abonnements.
Afficher l'historique des abonnements de l'utilisateur	Répertorie l'historique d'allocation d'utilisateur pour l'abonnement. La liste indique l'état actuel des abonnements d'un utilisateur et la façon dont ils ont été alloués.

Traduction automatique

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

Ensembles d'utilisateurs et groupes dans Gestion des abonnements

Gestion des abonnements Utilise des groupes (précédemment des ensembles d'utilisateurs) pour fournir des droits à des ensembles d'utilisateurs.

Vue d'ensemble de l'ensemble d'utilisateurs et des groupes

QuebecAvant , Gestion des abonnements utilisait *des ensembles d'utilisateurs* pour regrouper des utilisateurs. Usage_admins les utilisateurs regroupés par conditions, telles que la ville ou le département dans lequel ils se trouvent. Les ensembles d'utilisateurs peuvent ensuite être affectés à des abonnements pour donner à chaque utilisateur de l'ensemble d'utilisateurs une licence pour l'abonnement.

Dans Quebec les versions et versions ultérieures, tous les ensembles d'utilisateurs sont convertis en *groupes*. Un groupe est un ensemble d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Comme pour les ensembles d'utilisateurs, les groupes peuvent être ajoutés aux abonnements. L'ajout d'un groupe à un abonnement confère un droit à tous les utilisateurs du groupe.

Conversion de l'ensemble d'utilisateurs

Lors de la mise à niveau vers ou d'une Quebec version ultérieure, tous les ensembles d'utilisateurs actuels sont convertis en groupes. Les nouveaux groupes contiennent les mêmes utilisateurs et propriétés que vos ensembles d'utilisateurs. La conversion est un événement unique et les utilisateurs ne sont pas automatiquement ajoutés ou supprimés du nouveau groupe après la conversion.

Gestion des groupes

Les administrateurs et les user_admins créer des groupes et ajouter des utilisateurs dans l'application **Administration utilisateurs** .

Pour en savoir plus sur la création et la modification de groupes, reportez-vous à la section Création de groupes.

Composants installés avec Gestion des abonnements

Plusieurs composants sont installés avec l'activation du module d'extension (com.glide.subscription_management), y compris les rôles d'utilisateur et les Gestion des abonnements tables.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de l'utilisation [usage_admin]	Administre Gestion des abonnements. Allouer des abonnements, mapper des tables personnalisées et des applications personnalisées aux abonnements.	sn_sub_man.admin

Traduction automatique

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

Tables installées

Table	Description
Groupes abonnés [sn_sub_man_st_subscribed_groups]	[Table distante] Groupes que vous ajoutez à un abonnement au produit
Définition des aperçus de l'abonnement [sn_sub_man_st_subscription_insights]	[Table distante] Enregistrements des abonnements disponibles et des abonnements sur-alloués
Définition des détails de licence de l'abonnement [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric]	[Table distante] Mesures et historique d'allocation des abonnements
Recommandations de groupes non alloués [sn_sub_man_st_unallocated_group_recommendation]	[Table distante] Recommandations de produits pour les groupes non alloués

Gestion des abonnements rôles

Gestion des abonnements est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur d'utilisation [usage_admin]

Administre Gestion des abonnements. Allouer des abonnements, mapper des tables personnalisées et des applications personnalisées aux abonnements.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevate to a privileged role .

Non

Considérations spéciales

Néant

Traduction automatique

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

Séparation de domaine et Gestion des abonnements

Gestion des abonnements ne prend pas en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Administration de Now Support

Le portail Now Support est l'endroit où vous pouvez accéder à l'auto-assistance, obtenir un support technique et gérer vos instances ServiceNow.

Qui utilise le portail Now Support

Si vous êtes responsable de la gestion, de la surveillance ou de la maintenance des instances ServiceNow de votre entreprise, vous utiliserez probablement le portail Now Support. Les administrateurs clients ServiceNow sont les gardiens et gèrent les utilisateurs Now Support de leur société. Les administrateurs peuvent ensuite ajouter ou supprimer d'autres utilisateurs, tels que des développeurs, des architectes et des partenaires. Ce que vous pouvez faire dans le portail varie en fonction de votre rôle.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les types de notifications que les différents utilisateurs de Now Support peuvent recevoir, consultez KB0547262 : Vue d'ensemble des contacts clés de l'entreprise et de la liste des notifications sur Now Support .

Afficher les utilisateurs Now Support

En tant qu'administrateur Now Support, vous pouvez afficher les utilisateurs actifs et inactifs ainsi que leurs rôles.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accéder à **Now Support**
2. Sélectionnez le menu déroulant du profil.
3. Sélectionnez **Gérer les utilisateurs et les comptes**.
4. Sélectionnez **Afficher tous les utilisateurs** ou recherchez un utilisateur spécifique.

Traduction automatique

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

Créer un utilisateur dans Now Support

Vous pouvez créer des utilisateurs dans Now Support et leur affecter des rôles d'accès.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accéder à **Now Support**
2. Sélectionnez le menu déroulant du profil.
3. Sélectionnez **Gérer les utilisateurs et les comptes**.
4. Sélectionnez **Afficher tous les utilisateurs**.
5. Sélectionnez **Ajouter un nouvel utilisateur**.
6. Renseignez les champs obligatoires.
7. Sélectionnez les rôles d'accès Now Support appropriés.
8. Sélectionnez **Soumettre**.

Gérer l'accès des utilisateurs dans Now Support

Vous pouvez gérer les utilisateurs dans Now Support et modifier leurs rôles d'accès.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accéder à **Now Support**
2. Sélectionnez le menu déroulant du profil.
3. Sélectionnez **Gérer les utilisateurs et les comptes**.
4. Sélectionnez **Afficher tous les utilisateurs** ou recherchez un utilisateur spécifique.
   Vous pouvez également sélectionner **Utilisateurs verrouillés** ou **Utilisateurs inactifs** pour trouver l'utilisateur que vous recherchez.
5. Une fois que vous avez sélectionné l'utilisateur pour lequel vous souhaitez modifier l'accès, sélectionnez **Modifier le(s) rôle(s)** dans le champ déroulant **Actions** .
6. Ajoutez ou supprimez des rôles d'accès Now Support.
7. Sélectionnez **Confirmer**.

Configurer les principales fonctionnalités de la Now Platform

Il Now Platform offre une multitude d'options de personnalisation de vos applications. Personnalisez votre interface utilisateur, gérez l'administration des utilisateurs et des données, et localisez votre instance pour les fuseaux horaires, les devises, etc.

Traduction automatique

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

servicenow

Administration utilisateurs



Configurez les utilisateurs, les groupes et les rôles.

Now Platform Tables et données



Gérez les données avec des sources externes et configurez des tables de données.

Formulaires, champs et listes



Contrôlez l'action et l'apparence des formulaires, des champs et des listes.

Administration des recherches



Permettez aux utilisateurs de trouver les informations via les moteurs de recherche Zing ou AI et les expériences de recherche spécialisées.

Notifications



Gérez les e-mails système, les notifications et les réponses aux messages entrants.

Traduction et localisation Now Platform

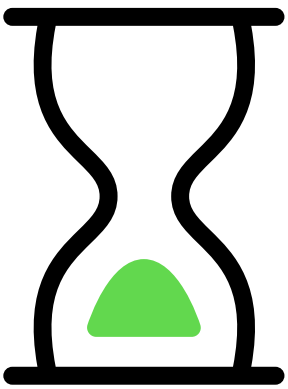


Faites correspondre les langues et les devises partout dans le monde.

Traduction automatique

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

Configuration de l'heure



Créez des calendriers, planifiez des événements et affichez des informations sur l'heure pour les utilisateurs du monde entier.

Administration des devises



Gérez le mode d'affichage des données financières.

Événements



Bénéficiez d'une analyse approfondie de tous les affichages et événements utilisateur de votre application.

Administration utilisateurs

Créez des types d'accès au compte et des rôles connexes pour travailler au sein de votre instance. Les enregistrements utilisateur vous permettent de contrôler les types de comptes uniques individuels et les enregistrements ou actions auxquels ils peuvent accéder. Les enregistrements de groupe étendent davantage le contrôle pour affecter l'accès à des équipes ou à des départements, ainsi qu'à des sous-groupes ou par associations de compétences. Personnalisez encore plus les instances avec les rôles et attribuez l'accès à diverses applications ou modules. Dépannez et testez le tout avec des outils qui fournissent l'audit, l'emprunt d'identité et bien plus encore.

Consultez Administration utilisateurs.

Now Platform Tables et données

Gérez et utilisez efficacement les informations de votre entreprise sur le Now Platform. Tirez parti de la gestion des données pour stocker, transférer, importer et archiver les données. Travaillez avec plusieurs enregistrements à la fois à l'aide de l'Administration de table et connectez-vous à des instances tierces ou externes pour gérer les données Tables distantes.

Consultez Now Platform Tables et données.

Now Platform formulaires, champs et listes

Prenez le contrôle de tous les aspects de la collecte et de l'utilisation des données dans votre instance. Les formulaires sont entièrement personnalisables, avec des options de personnalisation, de modèles, de pièces jointes, d'interface Now Platform utilisateur, etc. Créez et modifiez des champs utilisés dans des formulaires et affichés dans des listes ou des tables. Définissez l'accès des utilisateurs à toutes vos données avec des listes, y compris des contrôles et des fonctions personnalisés.

Consultez Now Platform formulaires, champs et listes.

Traduction automatique

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

Administration des recherches

Aidez vos utilisateurs à trouver facilement des informations à l'aide ServiceNow des produits d'administration de recherche. Recherche IA et le moteur de recherche Zing fournissent des résultats de recherche intelligents et une indexation appropriée. Concentrez vos demandes de données avec les recherches de table et élargissez avec les recherches globales, le tout avec des systèmes de recherche configurables sur la Now Platform. Améliorez l'aide à la recherche grâce à des suggestions Recherche contextuelle de recherche basées sur l'intention et à l'analyse des données de recherche.

Consultez Administration des recherches.

Configuration de l'heure

Gardez votre entreprise à temps avec le Now Platform. Gérez la collecte d'informations sur le calendrier et les événements avec les champs de date/heure, et gérez le personnel, les utilisateurs et les données dans les fuseaux horaires. Les calendriers d'entreprise et fiscaux et les planificateurs de systèmes d'événements sont tous disponibles et adaptés pour vous aider au mieux, vous et vos utilisateurs. Les affichages temporels, les comptes et l'analyse des données basée sur le temps vous aident à gérer votre travail et à suivre les informations historiques.

Consultez Configuration de l'heure.

Administration des devises

Surveillez les valeurs des devises à l'aide ServiceNow des systèmes d'administration des devises. Configurez les champs de devise standard pour les enregistrements et applications financiers et non financiers, ou utilisez les champs de change (FX) développés pour ajouter des options de configuration.

Consultez Administration des devises.

Gestion des niveaux de service

Assurez-vous que vos services à vos clients sont correctement gérés et documentés. La série complète de modules Gestion des niveaux de service vous permet de définir des contrats de service et des accords sur les niveaux de ServiceNow service (SLA) selon vos besoins. Réparer, surveiller et valider les enregistrements SLA pour vérifier leur précision dans le temps et la durée, obtenir des analyses et des rapports sur le service, ainsi que des domaines d'enregistrement distincts pour l'affichage et le contrôle des informations.

Consultez Service Level Management .

Now Platform Traduction et localisation

Communiquez efficacement avec les utilisateurs et les clients du monde entier. Le fournit Infrastructure de localisation des informations aux utilisateurs dans une variété de langues et de devises dans une multitude d'applications, le tout au sein d'une même instance. Traduction dynamique permet de répondre encore mieux aux besoins des utilisateurs en traduisant activement du texte dans des formulaires et d'autres applications.

Consultez Now Platform Traduction et localisation.

Traduction automatique

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

Intégrations de Now Platform

Rassembler ServiceNow des applications externes avec des intégrations sur le Now Platform. Facilitez l'intégration et la configuration des services en les ajoutant à votre instance. Intégrez d'autres instances, applications tierces et sources de données, et mettez à disposition dans toute votre entreprise des fonctionnalités utiles telles que l'authentification unique.

Consultez Intégrations de Now Platform.

Notifications

Utilisez cette fonction Notifications pour automatiser les mises à jour de statut par e-mail, système ou utilisateur (par l'intermédiaire de fournisseurs individuels). Configurez l'administration des e-mails et votre client de messagerie d'instance pour qu'ils fonctionnent avec les notifications, ainsi qu'avec l'envoi et la réception appropriés des e-mails. Les notifications système permettent des mises à jour en temps réel via des notifications push, des SMS, des messages de messagerie instantanée, etc.

Consultez Notifications.

Gestion des états

Surveillez le workflow dans votre instance avec State Management. Définissez des modèles d'état et des transitions pour déterminer les processus de service de votre entreprise, ainsi que les actions d'interface utilisateur possibles en fonction de l'état.

Consultez Gestion des états.

Administration utilisateurs

Gérez les personnes qui peuvent accéder à votre instance en les définissant en tant qu'utilisateurs dans le système. Créez des groupes d'utilisateurs et affectez-leur des utilisateurs. Utilisez les rôles pour spécifier ce que les différents utilisateurs et groupes d'utilisateurs peuvent afficher et les opérations qu'ils peuvent effectuer.

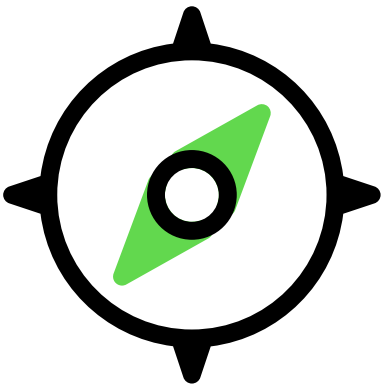
Traduction automatique

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

servicenow

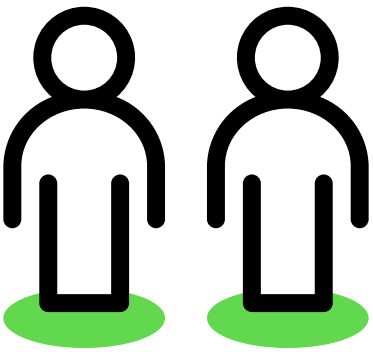
Commencez

Explorer



En savoir plus sur l'administration des utilisateurs.

Créer des utilisateurs, des sociétés et des départements



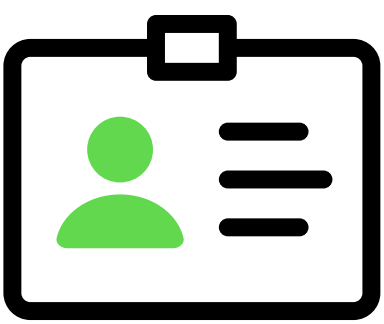
Créez des enregistrements pour les utilisateurs ou activez l'auto-inscription. Vous pouvez également créer des sociétés et des départements pour classer davantage les utilisateurs.

Créer des groupes



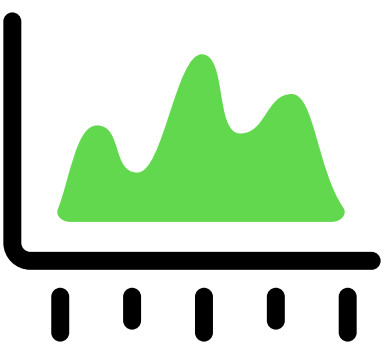
Créez et gérez des groupes auxquels vous pouvez accorder des rôles et affecter des utilisateurs pour plus d'efficacité.

Gérer les rôles



Gérer les rôles qui régissent ce que les utilisateurs et les groupes ayant ce rôle peuvent faire.

Surveiller l'activité de l'utilisateur



Surveillez l'activité des utilisateurs et résolvez les problèmes en empruntant l'identité d'utilisateurs et en gérant les sessions.

Surveiller l'utilisation de l'instance



Suivez l'utilisation des applications sur votre instance.

Traduction automatique

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

Dépannage et demande d'aide

- Forums de la communauté ServiceNow
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer l’administration utilisateurs

En savoir plus sur l’administration des utilisateurs pour votre instance.

Vue d'ensemble

La création d’utilisateurs, de groupes et de rôles offre un moyen flexible et évolutif de gérer l’accès aux fonctionnalités sur le Now Platform. En créant des comptes d’utilisateur, en affectant des utilisateurs à des groupes et en définissant les rôles et les autorisations, les administrateurs peuvent s’assurer que les utilisateurs disposent du niveau d’accès approprié aux applications et aux données. Cela permet aux organisations de contrôler l’accès aux données sensibles, de maintenir la conformité aux exigences réglementaires et d’améliorer la sécurité globale. En outre, les utilisateurs, les groupes et les rôles peuvent être facilement gérés et modifiés au fil du temps, à mesure que les besoins organisationnels évoluent.

Flux de travail

Les abonnements, les utilisateurs, les groupes et les rôles travaillent ensemble pour vous aider à définir qui peut accéder aux fonctionnalités de votre instance.

1. Gestion des abonnements

   Comprenez vos abonnements. Gestion des abonnements vous permet de gérer vos abonnements de manière proactive et de surveiller l’utilisation des abonnements sur vos instances.

   Les abonnements peuvent inclure des abonnements par utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements.

2. Créer des utilisateurs, des sociétés et des départements

   Créez un enregistrement de compte pour les personnes qui ont accès à votre instance. Chaque compte utilisateur dispose d’un ID de connexion, d’un mot de passe et d’un ensemble d’autorisations (rôles) uniques qui définissent ce qu’il peut faire et auquel il peut accéder au sein de la plateforme.

3. Création de groupes

   Définissez des groupes qui ont des rôles ou des autorisations similaires. Les groupes vous permettent d’appliquer des autorisations (rôles) à plusieurs utilisateurs en même temps. Si un utilisateur est membre d’un groupe, il dispose des mêmes autorisations que celles qui ont été définies pour le groupe.

   Vous pouvez afficher les membres du groupe en accédant à **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**. Sélectionnez un nom de groupe et affichez les membres dans la liste connexe Membres du groupe.

4. Gestion des rôles

Traduction automatique

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

Les rôles décrivent les types d'activités qu'un utilisateur peut effectuer sur l'instance. Chaque rôle dispose d'un ensemble d'autorisations qui peuvent régir ce que les utilisateurs et les groupes peuvent faire, comme lire, écrire, créer ou supprimer des enregistrements. Les rôles peuvent être affectés à des utilisateurs et à des groupes. Les utilisateurs peuvent avoir plusieurs rôles.

Pour obtenir la liste complète des rôles inclus dans le , reportez-vous à la Now Platformsection Rôles système de base.

Les enregistrements de rôles sont stockés dans la table Rôles [sys_user_role].

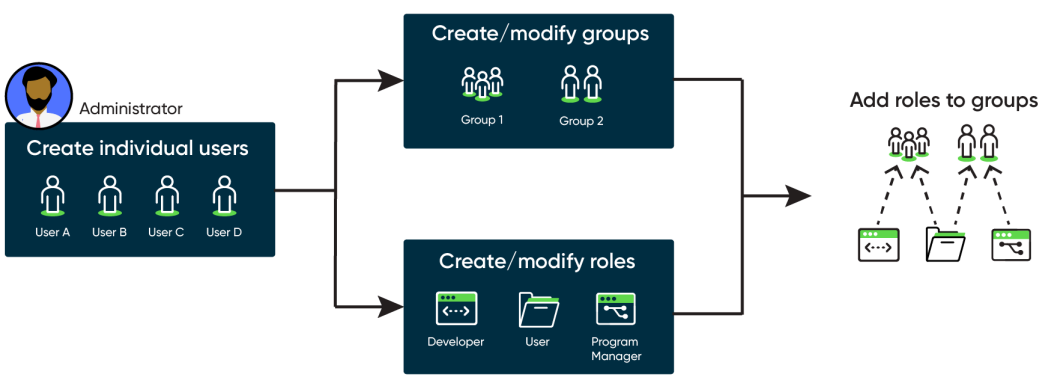
5. Surveillance de l'utilisation des instances

   Les utilisateurs disposant du rôle administrateur ou usage_admin peuvent afficher les tableaux de bord **Vue d'ensemble de l'utilisation de l'application** et ServiceNow Store **Vue d'ensemble de l'utilisation** pour suivre l'utilisation des instances.

6. Surveillance de l'activité de l'utilisateur

   Les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent emprunter l'identité d'un utilisateur, gérer les sessions utilisateur et exploiter les sessions non interactives.

Workflow d'administration utilisateurs



Préférences utilisateur

Les utilisateurs peuvent configurer de nombreuses fonctionnalités de l'interface utilisateur. Par exemple, le nombre de lignes par page dans une liste ou si le délai de réponse s'affiche au bas d'une liste ou d'un formulaire. Les administrateurs peuvent modifier ou supprimer ces préférences selon leurs besoins. Pour plus d'informations, consultez User preferences .

Groupes d'utilisateurs

Un groupe est un ensemble d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Les groupes peuvent effectuer des tâches telles que l'approbation de demandes de changement, la résolution d'incidents, la réception de notifications par e-mail ou l'exécution de tâches de commande de travaux. Toutes les règles métier, règles d'affectation, rôles système ou attributs faisant référence au groupe s'appliquent automatiquement à tous les membres du groupe. Les utilisateurs disposant du rôle user_admin peuvent créer et modifier des groupes.

Traduction automatique

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

Si possible, simplifiez l’administration des utilisateurs en affectant des rôles aux groupes. Créez des groupes contenant tous les rôles nécessaires pour des profils spécifiques, puis affectez des utilisateurs à ces groupes.

Remarque :
Vous pouvez afficher les membres du groupe en accédant à **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**. Sélectionnez un nom de groupe et affichez les membres dans la liste connexe **Membres du groupe** .

Les enregistrements de groupe sont stockés dans la table Groupes [sys_user_group].

Rôles d'utilisateur

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux options dans les applications et modules. Le rôle administrateur donne accès à toutes les fonctionnalités et options.

Après que l’accès a été accordé à un rôle, tous les groupes ou utilisateurs affectés à ce rôle se voient accorder l’accès. Les rôles peuvent contenir d’autres rôles et tout accès accordé à un rôle est accordé à n’importe quel rôle qui le contient.

Pour obtenir la liste complète des rôles inclus dans la plateforme, consultez Rôles ServiceNowsystème de base.

Remarque :

Si possible, simplifiez l’administration des utilisateurs en affectant des rôles aux groupes. Créez des groupes contenant tous les rôles nécessaires pour des profils spécifiques, puis affectez des utilisateurs à ces groupes.

Les enregistrements de rôles sont stockés dans la table Rôles [sys_user_role].

L’enregistrement utilisateur

Pour en savoir plus sur les enregistrements utilisateur et leur utilisation dans le Now Platform.

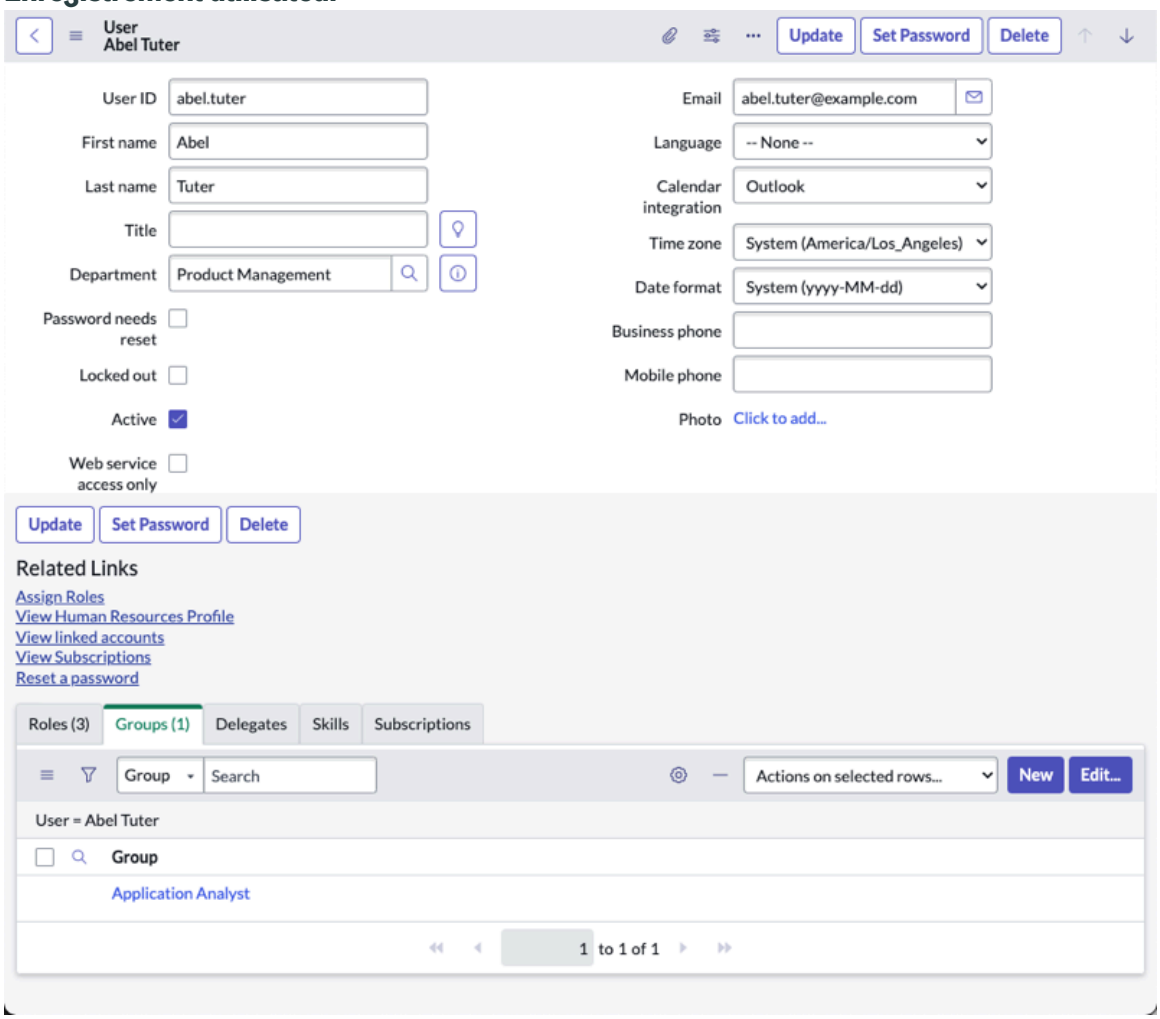
Enregistrements de comptes utilisateurs

Les enregistrements utilisateur établissent une relation entre une personne et votre ServiceNow instance. Les enregistrements utilisateur se composent d’un nom d’utilisateur, d’un mot de passe et d’informations relatives à la personne, telles que les coordonnées, le lieu et la fonction.

Traduction automatique

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

Enregistrement utilisateur



Les enregistrements utilisateur sont stockés dans la table Utilisateurs [sys_user].

Enregistrements associés

Les enregistrements utilisateur sont associés à des enregistrements sur plusieurs autres tables pour contrôler les autorisations, les préférences et d'autres fonctionnalités.

Rôles

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux options dans les applications et modules. Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Gestion des rôles.

Remarque :

Si possible, simplifiez l'administration des utilisateurs en affectant des rôles aux groupes. Créez des groupes contenant tous les rôles nécessaires pour des profils spécifiques, puis affectez des utilisateurs à ces groupes.

Groupes

Un groupe est un ensemble d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Les utilisateurs affectés à des groupes sont automatiquement affectés à tous les rôles associés à ce groupe. Pour plus de détails, reportez-vous à et Création de groupesGestion des rôles.

Délégués

Traduction automatique

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

Outre les affectations de rôles et de groupes, les utilisateurs peuvent être affectés en tant que délégués, ce qui leur permet d'agir avec les mêmes autorisations qu'un utilisateur délégant. Voir Déléguer des rôles pour plus d'informations sur la délégation.

Compétences

Utilisez la gestion des compétences pour associer les utilisateurs à leurs domaines de formation et d'expertise. Pour plus d'informations sur la gestion des compétences, consultez Gestion des compétences .

Abonnements

Les administrateurs utilisent des abonnements pour contrôler quels utilisateurs ont accès aux abonnements achetés sur leurs instances. Vous trouverez des détails sur la gestion des abonnements dans Gestion des abonnements.

Références pde l'utilisateur

Les comptes d'utilisateurs sont également liés aux préférences utilisateur. Les utilisateurs peuvent enregistrer des préférences personnalisées pour configurer de nombreuses fonctionnalités de l'interface utilisateur, ainsi que des préférences concernant les notifications qu'ils reçoivent. Vous trouverez des détails sur l'administration des préférences utilisateur dans Préférences utilisateur .

Utilisateurs système et invités

Certains processus automatisés utilisent le système ou l'utilisateur invité pour appliquer et suivre les modifications apportées aux enregistrements. Par conséquent, certains enregistrements peuvent montrer qu'ils ont été mis à jour pour la dernière fois par le système ou par un invité.

Par exemple, lorsqu'un utilisateur se connecte pour la première fois dans la journée, certains champs de l'enregistrement de cet utilisateur sont mis à jour par l'utilisateur système, tels que **Dernière connexion** et **Heure de la dernière connexion**. Si un utilisateur a une tentative de connexion échouée ou est verrouillé, certains champs de son enregistrement sont mis à jour par l'utilisateur invité, tels que **Échecs de tentatives de connexion** ou **Verrouillé**.

Si un enregistrement a été mis à jour pour la dernière fois par le système ou par des utilisateurs invités, identifiez les champs qui ont été mis à jour en activant l'audit pour la table et en affichant l'ensemble d'historique d'audit. Pour plus d'informations, consultez Configuring auditing for a table et Knowing about History sets .

Créer des utilisateurs, des sociétés et des départements

Créez des enregistrements d'utilisateurs pour les personnes qui accèdent à votre instance. Les utilisateurs peuvent être affectés à des groupes avec des rôles définis pour déterminer les enregistrements et les actions auxquels ils peuvent accéder.

Création d'utilisateurs

Les utilisateurs sont généralement ajoutés via des intégrations d'annuaire LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Les administrateurs peuvent également ajouter manuellement des utilisateurs à l'instance, activer l'auto-inscription pour les nouveaux utilisateurs et emprunter l'identité des utilisateurs pour s'assurer qu'ils disposent des privilèges d'accès appropriés.

Pour plus d'informations sur les intégrations LDAP, reportez-vous à la section LDAP integration .

Traduction automatique

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

Créer un utilisateur

Vous pouvez ajouter un utilisateur à votre instance pour lui permettre de se connecter et d'utiliser les fonctionnalités d'application désignées.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
ID d'utilisateur	Créez un identificateur unique pour le nom d'utilisateur de connexion de ServiceNow cet utilisateur. Des exemples typiques d'ID d'utilisateur sont `cwitherspoon` et `charlie.witherspoon`. Vous ne pouvez pas créer un utilisateur dont l'ID d'utilisateur duplique un utilisateur existant. Si vous importez des doublons à partir d'un ensemble de mises à jour, le nom le plus récemment créé prend l'ID d'utilisateur dupliqué.
Nom donné	Saisissez le prénom de l'utilisateur (souvent son prénom).
Nom de famille	Entrez le nom de famille de l'utilisateur (souvent son nom de famille). **Remarque :** Vous pouvez effacer le champ **Prénom** ou Nom de **famille** dans un enregistrement utilisateur existant, mais vous ne pouvez pas effacer les deux en même temps.
Titre	Saisissez un titre ou une description de poste, ou sélectionnez-en un dans la liste.
Département	Sélectionnez le département de l'utilisateur dans la liste.
Mot de passe	Attribuez un mot de passe à l'utilisateur. Pour configurer le mot de passe de l'utilisateur, renseignez les champs du formulaire et **enregistrez** l'enregistrement. Sélectionnez ensuite **Définir le mot de passe**. Ce mot de passe peut être permanent ou temporaire.
Mot de passe à réinitialiser	Cochez cette case pour demander à l'utilisateur de changer le mot de passe lors de la première connexion.
Verrouillé	Cochez cette case pour verrouiller l'utilisateur hors de l'instance et mettre fin à toutes ses sessions actives. Le système permet d'empêcher les utilisateurs ayant le rôle administrateur de se verrouiller.
Actif	Cochez cette case pour activer cet utilisateur. Seul l'administrateur voit un utilisateur inactif dans : ○ Listes d'utilisateurs ○ Liste de sélection sur les champs de référence (icône de loupe) ○ Liste de saisie semi-automatique qui s'affiche lorsque vous saisissez du texte dans un champ de référence
Accès au service Web uniquement	Cochez cette case pour désigner cet utilisateur comme utilisateur non interactif. Ce champ est disponible avec les sessions non interactives.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Utilisateur d'intégration interne	Cochez cette case pour marquer les comptes de service en tant qu'utilisateurs d'intégration interne .
E-mail	Saisissez l'adresse e-mail de l'utilisateur. Pour entrer une adresse e-mail non standard qui ne passe pas la validation de champ, vous devez d'abord désactiver le script de validation : **a.** Accédez à la **Définition du système** > **Scripts de validation**. **b.** Sélectionnez l'enregistrement **d'e-mail** . **c.** Décochez la case **Actif** et enregistrez le changement. **d.** Complétez le profil d'utilisateur, y compris l'adresse e-mail, et mettez à jour ou soumettez l'enregistrement. **e.** Réactivez le script de validation d'e-mail.
Langue	Sélectionnez votre langue préférée dans la liste.
Intégration du calendrier	Sélectionnez **Outlook** pour que cet utilisateur reçoive ses notifications de réunion par e-mail directement dans le calendrier. Sinon, sélectionnez **Aucun**.
Fuseau horaire	Sélectionnez le fuseau horaire de l'utilisateur.
Format de date	Sélectionnez le format de dates préféré de l'utilisateur.
Tél. professionnel	Saisissez le numéro de téléphone professionnel de l'utilisateur.
Tél. mobile	Entrez le numéro de téléphone mobile de l'utilisateur.
Photo	Joignez une photo de l'utilisateur, le cas échéant.

Les champs minimum requis pour créer un enregistrement utilisateur sont : **ID d'utilisateur** et **Prénom** ou **Nom de famille**.

Vous pouvez sélectionner l'icône **Personnaliser le formulaire** pour supprimer des champs.

4. **Facultatif :** Ajoutez des **rôles**, **des groupes**, **des délégués**, des **compétences** et **des abonnements** à l'utilisateur.
   Pour en savoir plus, consultez Gestion des rôles, Création de groupes et Déléguer des rôles.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le nouvel enregistrement d'utilisateur apparaît dans la liste.

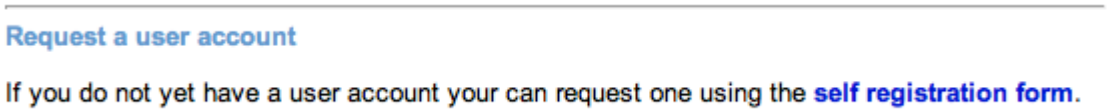
Auto-inscription de l'utilisateur

Le module d'extension Demande d'inscription de l'utilisateur [com.snc.user_registration] permet aux utilisateurs non inscrits de demander l'accès à une ServiceNow instance. Un administrateur peut activer le module d'extension.

Un utilisateur peut demander un compte en accédant à l'instance. Si le module d'extension est installé, la section suivante est ajoutée à l'écran de bienvenue.

Traduction automatique

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



L'utilisateur peut remplir et soumettre le formulaire d'auto-inscription et voir une confirmation de son envoi. L'utilisateur reçoit un e-mail lors de l'enregistrement du compte.

Remarque :
Si l'adresse e-mail saisie dans le formulaire d'inscription automatique se trouve déjà dans le système, la demande n'est pas envoyée.

Approuver un compte d'utilisateur auto-enregistré

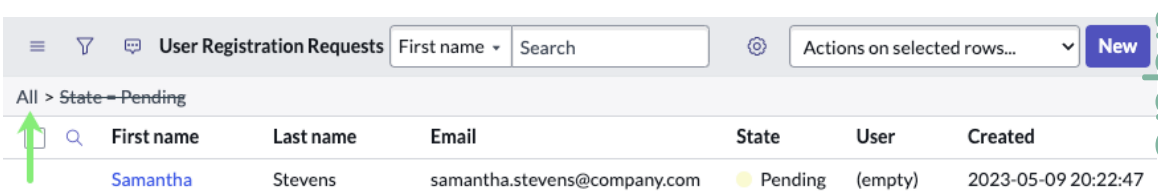
Lorsqu'un utilisateur soumet un formulaire d'auto-inscription, un administrateur peut l'examiner et l'approuver.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Inscriptions d'utilisateur en attente** et ouvrez la demande.
2. Utilisez les liens connexes **Créer un utilisateur** et **Rejeter** sur le formulaire de demande d'inscription pour approuver ou refuser la demande.
   - Si **Créer un utilisateur** est sélectionné, un nouvel utilisateur est créé en utilisant l'adresse e-mail comme **ID d'utilisateur**.
   - Si **Rejeter** est sélectionné, la demande est marquée comme **Rejetée**.

   Si la demande a été acceptée, l'utilisateur reçoit une notification par e-mail avec les informations de connexion. S'il a été refusé, l'utilisateur reçoit un e-mail contenant les informations de rejet.
3. **Facultatif :** Pour afficher les demandes d'inscription passées, supprimez la condition **[État] [est] [En attente]** du filtre dans la vue de liste.



Activer l'approbation automatique du compte d'utilisateur enregistré automatiquement

Les administrateurs peuvent activer les utilisateurs pour s'inscrire automatiquement. Activez l'approbation automatique de ces comptes pour rationaliser l'enregistrement des utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Propriétés système** > **Système**.
2. **Sélectionner Activer le traitement automatique de la demande d'inscription de l'utilisateur**

Traduction automatique

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

3. Sélectionner **Enregistrer**
   Si cette option est activée, les demandes d'enregistrement n'ont pas besoin d'approbation. Au lieu de cela, la règle `Auto-Process User Registration` métier crée l'enregistrement utilisateur à partir des informations fournies.

Que faire ensuite

Demandez l'activation du module d'extension Explicit Roles (com.glide.explicit_roles). Le module d'extension Explicit Roles crée deux rôles pour différencier les utilisateurs internes et externes.

Ajouter une nouvelle société

Vous pouvez ajouter des sociétés qui représentent vos fournisseurs, vos fabricants ou vos clients. Ces sociétés fournissent un moyen de catégoriser les utilisateurs, les groupes et les actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Sociétés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire avec les détails de l'entreprise.

Champs de société

Champ	Description
Nom	Nom de la société.
Téléphone	Numéro de téléphone de la société.
Télécopie	Numéro de fax de l'entreprise.
Fabricant	Indique si la société est un fabricant.
Fournisseur	Indique si la société est un fournisseur.
Code mnémonique	Symbole boursier à trois ou quatre lettres pour la société.
Cotation	Prix actuel auquel les actions de la société sont vendues.
Rue	Adresse postale de la société.
Ville	Ville dans laquelle la société est située.
État	État ou province dans lequel/laquelle la société est située.
Code postal	Code postal de la société.
Notes	Toutes informations sur la société qu'il serait utile à d'autres de connaître.
Champs pouvant être ajoutés par Personnaliser un formulaire :	
Latitude	La latitude de l'entreprise, le cas échéant. Ce champ est renseigné par une règle métier appelée `get_lat_long`. Désactivez cette règle métier pour empêcher le système d'écraser manuellement les valeurs renseignées dans le champ. La latitude est exprimée sous la forme d'un type de données à virgule flottante. La latitude des versions mises à niveau de ServiceNow exprimée dans un format autre que la virgule flottante apparaît dans une colonne intitulée **Ancienne latitude**. Le système tente de convertir toutes les valeurs de latitude des versions précédentes en notation à virgule flottante, dans la mesure du possible.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Ce champ ne s'affiche pas par défaut. Vous pouvez l'ajouter en personnalisant le formulaire.
Longitude	La longitude de l'entreprise, le cas échéant. Ce champ est renseigné par une règle métier appelée `get_lat_long`. Désactivez cette règle métier pour empêcher le système d'écraser manuellement les valeurs renseignées dans le champ. La longitude est exprimée sous la forme d'un type de données à virgule flottante. Les longitudes des versions améliorées de ServiceNow exprimées dans un format autre que la virgule flottante apparaissent dans une colonne intitulée **Ancienne longitude**. Le système tente de convertir toutes les valeurs de longitude des versions précédentes en notation à virgule flottante, dans la mesure du possible. **Remarque :** Ce champ ne s'affiche pas par défaut. Vous pouvez l'ajouter en personnalisant le formulaire.

Remarque :
L'application Finances informatiques ajoute une vue Finances au formulaire Société. La vue Finance ajoute un graphique qui affiche les dépenses qui ont été allouées à la société.

Que faire ensuite

Normalisez les données de l'entreprise pour assurer la cohérence lorsque vous faites référence à un nom de société, comme un fournisseur ou un fabricant. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Services de normalisation de données.

Services de normalisation de données

Le module d'extension Services de normalisation de données permet de maintenir la cohérence des champs de table qui font référence à un nom d'entreprise.

Les tables associées aux éléments de configuration et aux ressources contiennent généralement des colonnes faisant référence à un nom d'entreprise, comme un fournisseur ou un fabricant. Souvent, ces tableaux font référence à la même entreprise par plusieurs noms différents. Cette situation peut se produire pour de nombreuses raisons. Par exemple, les fournisseurs utilisent parfois différents noms d'entreprise en fonction de l'appareil. Cette incohérence crée des problèmes, en particulier pour les rapports qui reposent sur ces noms de sociétés.

Le Services de normalisation de données module d'extension permet de résoudre ce problème.

Lorsque vous activez et configurez le module d'extension Services de normalisation de données , le système télécharge une liste de noms d'entreprise standard qui ServiceNow a été compilée. Il télécharge également une liste des variantes courantes de ce nom. Chaque fois que le plugin trouve un champ de nom d'entreprise avec l'une de ces variantes, il remplace le nom standard à sa place.

Remarque :
Le Services de normalisation de données module d'extension fait référence à un nom standard en tant que nom *normalisé* et à un nom de variante en tant que nom *détecté* .

Bien que le Services de normalisation de données module d'extension fournisse des services similaires à la fonctionnalité de normalisation de champ, il ne nécessite pas que vous configuriez manuellement les mappages d'un nom à un autre. Si vous le souhaitez,

Traduction automatique

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

vous pouvez ajouter vos propres mappages à l'ensemble. Cependant, vous commencez automatiquement avec des listes détaillées de noms d'entreprise courants (noms normalisés) et de leurs variantes (noms découverts).

Le module d'extension Services de normalisation de données stocke les données dans deux tables. La table Noms de société normalisés contient la liste des noms de société normalisés. La table Mappages normalisés contient les mappages entre chaque nom détecté et son nom normalisé.

Important :
Si vous modifiez un champ dont la valeur est un nom normalisé, vous modifiez le nom normalisé pour TOUS les noms détectés qui lui sont mappés. Ces types de mises à jour se produisent quelle que soit la table dans laquelle vous modifiez le champ.

Le module d'extension Services de normalisation de données ajoute un index ou un hachage unique sur la table [core_company]. Vous ne pouvez stocker qu'un seul enregistrement de société pour un nom de société. Le hachage unique est le même pour deux entreprises portant le même nom. L'unicité est nécessaire pour que de nombreuses fonctionnalités fonctionnent correctement. Par exemple, **Discovery**, qui crée des modèles et des CI de base de données de gestion client (CMDB). Sur une instance séparée par domaine, l'index unique est étendu en hachage, sys_scope. Cela permet à chaque domaine d'avoir sa propre version d'une entreprise portant le même nom.

Implémentation des services de données de normalisation à l'aide de la configuration guidée

Vous pouvez implémenter Normalization Data Services à l'aide d'une configuration guidée.

La configuration guidée des services de données de normalisation fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer le module d'extension Services de données de normalisation sur votre instance. Pour ouvrir la configuration guidée des services de normalisation de données, accédez à **Services de normalisation de données** > **Configuration guidée**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Remarque :
Étant donné que la Services de normalisation de données fonctionnalité nécessite une connexion Internet pour télécharger les informations de mappage, elle n'est pas prise en charge pour les instances sur site.

Activation du module d'extension

Dans la première tâche de la configuration guidée, vous activez le module d'extension Normalization Data Services (com.glide.data_services_canonicalization.client). L'activation du module d'extension installe tous les schémas nécessaires pour prendre en charge la normalisation des références aux enregistrements de la société dans la base de données de gestion des clients (CMDB) et Gestion des actifs.

Téléchargement de données normalisées

Dans cette tâche, vous téléchargez le référentiel de tous les noms des fournisseurs de l'entreprise et les mappages à leurs équivalents normalisés. Une fois le téléchargement terminé, vous pouvez afficher les données téléchargées dans la table Noms de sociétés normalisés [cds_client_name]. Vous pouvez vérifier les mappages dans la table Mappages normalisés [cds_client_mapping]. Par exemple, vous pouvez vérifier que « Dell », « DELL », « Dell (UK) » sont mappés à « Dell Inc. ».

Traduction automatique

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

Mise à jour des qualificatifs de référence

Cette tâche modifie les qualificatifs de référence dans les champs de référence liés à la table Sociétés [core_company], ce qui permet de s'assurer que les utilisateurs ne peuvent effectuer leur sélection que dans une liste de noms de société normalisés. Par exemple, lors de la création d'un enregistrement d'ordinateur (cmdb_ci_computer), les utilisateurs peuvent uniquement sélectionner « Dell Inc. » et non « Dell » ou « Dell Incorporated ».

Certains qualificatifs de référence peuvent ne pas être mis à jour. Pour normaliser manuellement ces qualificatifs de référence, consultez KB0784201 .

Activation des propriétés de normalisation

Dans cette tâche, sélectionnez les propriétés que vous souhaitez activer. Consultez Propriétés de normalisation.

Activez la propriété **Normaliser les enregistrements de core_company canoniques existants** si la table des entreprises [core_company] contient deux enregistrements ou plus qui ont tous deux été définis sur Normalisé (« canonical=true ») avant tout mappage. Cette option garantit qu'un seul enregistrement [core_company] est défini sur Normalisé. Lorsque vous normalisez les tables CMDB ultérieurement dans la configuration guidée, la tâche de normalisation réaffecte la valeur normalisée appropriée.

Par exemple, avant le mappage, « DELL Inc. » et « Dell Inc. » sont définis sur Normalisé (« canonical=true »). Vous définissez un nouveau mappage pour « DELL Inc. » vers « Dell Inc. ». Si cette propriété a la valeur vrai, la configuration guidée dénormalise « DELL Inc. » et met à jour le champ Fabricant dans les enregistrements CMDB sur « Dell Inc. » lorsque les tables CMDB sont normalisées.

Normalisation des données

Pour terminer la configuration guidée, effectuez les tâches restantes en normalisant les données dans les tables suivantes :

- Éléments de configuration (CMDB)
- Modèle d'éléments de configuration (CMDB)
- Tables Software Asset Management

Table des noms de sociétés normalisés

Le Services de normalisation de données module d'extension stocke les noms de sociétés normalisés dans la table Noms de sociétés normalisés.

Champs de noms de sociétés normalisés

Champ	Description
Nom	Nom normalisé de cette société.
Table	Table dans laquelle ce nom est stocké.
Description	[facultatif] Une description avec des informations supplémentaires sur cette société ou cet enregistrement.
Champ	Champ dans lequel ce nom est stocké.
Remplacement du client	**Vrai**, si le client a un remplacement en place pour ce nom. Sinon, **faux**.

Traduction automatique

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

Listes connexes des noms de sociétés normalisés

Liste	Description
Mappages normalisés	Liste de tous les noms détectés qui correspondent à ce nom normalisé.

Voir KB0819618 pour plus d'informations.

Table d'applications Mnormalisées

La table Mappages normalisés répertorie tous les noms détectés et le nom normalisé auquel chacun est mappé.

Champs de mappages normalisés

Champ	Description
Nom détecté	Variante d'un nom normalisé dans la base de données.
Nom normalisé	Nom normalisé auquel le nom détecté correspond.
Table	Table dans laquelle ce nom est stocké.
Champ	Champ dans lequel ce nom est stocké.

Listes connexes des noms de sociétés normalisés

Liste	Description
Mappages connexes	Liste de tous les noms détectés mappés au même nom normalisé que l'enregistrement sélectionné.

Actions

Liste	Description
Promouvoir lesdonnées couvertes	Remplacele nom normalisé par le nom détecté pour l'enregistrement sélectionné et pour tous les enregistrements de sa liste de mappages connexes.

Propriétés de normalisation

Sur le formulaire des propriétés de normalisation, vous pouvez voir et modifier les propriétés configurables du module d'extension Services de normalisation de données .

Propriétés de normalisation

Champ	Description
Les qualificatifs de référence sur toutes les tables qui font référence à la société seront mis à jour pour utiliser le champ Normalisé.	Si **oui**, tout champ de référence pour la société, pour n'importe quelle table de la plateforme, utilise le nom normalisé. Ce service ne fonctionne que si vous avez exécuté la tâche Mettre à jour les qualificatifs de référence dans Configuration guidée.
Activer une règle métier qui normalise automatiquement les noms des fabricants pour les éléments de configuration.	Si **oui**, le système normalise les noms de sociétés lorsque vous ajoutez ou mettez à jour des éléments de configuration par un mécanisme autre que Découverte (par exemple, par des jeux d'importation manuels).

Traduction automatique

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

Propriétés de normalisation (suite)

Champ	Description
Autoriser la découverte à utiliser le service de normalisation pour le nom du fabricant.	Pour que Discovery utilise le nom de société normalisé pour le nom du fabricant, sélectionnez **Oui**.
Cette propriété permet d'activer ou de désactiver le processus de normalisation.	Pour activer le processus du service de normalisation des données, sélectionnez **Oui**. Pour la désactiver, sélectionnez **Non**. Pour plus de détails, voir Services de normalisation de données.
Normaliser les enregistrements canoniques core_company existants.	Sélectionnez **Oui** pour mettre à jour un enregistrement de sociétés normalisées (canonique = vrai) sur non normalisé (canonique = faux) si un mappage est présent. Pour plus de détails, voir KB0957144 .

Changement des noms de sociétés normalisés

Vous pouvez modifier un nom de société normalisé de plusieurs façons différentes. Dans tous les cas, ce changement affecte tous les champs normalisés faisant référence à cette société.

Vous disposez de plusieurs options pour modifier un nom de société normalisé :

- Modifiez le champ Nom normalisé dans la table Mappages normalisés. Cette méthode est préférable.
- Modifiez la table Nom de société normalisé.
- Modifiez le champ Nom de société dans n'importe quelle table faisant référence à la table Société [core_company].

⚠ Avertissement :
Si vous modifiez un champ dont la valeur est un nom normalisé, vous modifiez le nom normalisé pour TOUS les noms détectés qui lui sont mappés.

Changer un nom de société normalisé

Vous pouvez modifier les noms de société normalisés en modifiant des enregistrements dans la table Nom de société normalisé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter et modifier des enregistrements dans la table Noms de société normalisés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Services de normalisation de données** > **Mappages normalisés**.
2. Recherchez l'enregistrement portant le nom que vous souhaitez remplacer et modifiez le champ Nom normalisé.
   Le système change le nom de société normalisé pour chaque nom détecté correspondant à ce nom normalisé.

Ajouter un département

Les départements offrent un autre moyen de catégoriser les utilisateurs, les groupes et les actifs. Vous pouvez ajouter des départements et les affecter à des utilisateurs.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : user_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un administrateur peut avoir besoin de configurer le formulaire pour afficher tous les champs répertoriés dans les étapes. Pour plus d'informations , voir Personnaliser un formulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Départements** > **Créerun nouvel enregistrement**.
2. Entrez ou modifiez le nom, l'ID et la description du département.
3. Sélectionnez la société à laquelle le département est associé.
4. **Facultatif :** Ajoutez un chef de département, un contact principal ou les deux à partir de votre liste d'utilisateurs.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Création de groupes

Les administrateurs peuvent ajouter des utilisateurs à un ou plusieurs groupes.

Créer un groupe d'utilisateurs

Créez des groupes et affectez-leur des rôles. Les utilisateurs affectés au groupe héritent des rôles.

Avant de commencer
Rôle requis : user_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Certains champs apparaissent après personnalisation du formulaire. Personnaliser un formulaire .

Champ	Description
Nom	Nom du groupe.
Responsable	Gestionnaire ou responsable de groupe.
Type	Catégorie pour ce groupe. Par exemple, un groupe désigné comme **catalogue** type est un groupe de catalogues de services et peut également être consulté sous le **Catalogue de services** > **Politique du catalogue** > **Groupes d'exécution** module. Consultez Configurer les types de groupes d'affectation pour plus d'informations. Vous devrez peut-être personnaliser un formulaire pour ajouter le champ **Type** . L'activation du module d'extension Gestion du travail ajoute automatiquement le champ **Type** .

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ITIL est ajouté pour les groupes avec un type de groupe vide. En outre, le qualificatif de référence par défaut pour les tâches permet à ces groupes d'affecter des tâches et d'autres types de tâches au groupe.
E-mail de groupe	Liste de distribution d'e-mails ou adresse e-mail du point de contact du groupe, par exemple le gestionnaire de groupe.
Parent	Autre groupe dont ce groupe est membre. Si un groupe a un parent, le groupe enfant hérite des rôles du groupe parent. Les membres du groupe enfant ne sont pas membres du groupe parent. Par exemple, si un incident est affecté au groupe parent et que vous sélectionnez l'icône **de recherche Affecté à** , seuls les membres du groupe parent sont disponibles. Les membres du groupe enfant ne sont pas disponibles.
Actif	Case à cocher qui indique si le groupe est actif ou inactif. Les groupes inactifs apparaissent toujours dans tout champ de référence qui fait déjà référence au groupe, mais ne sont pas visibles par les utilisateurs non-administrateurs dans : ○ Listes de groupes ○ Liste de recherche de référence pour les champs de référence ○ Liste des groupes de saisie semi-automatique affichée lorsque vous tapez dans un champ de référence
Exclure le gestionnaire	Case à cocher qui contrôle si le gestionnaire de groupe reçoit ou non les notifications par e-mail.
Inclut des membres	Case à cocher qui contrôle si les membres du groupe reçoivent des e-mails individuels lorsqu'une personne envoie un e-mail à l'adresse **e-mail du groupe** . La seule exception à cette fonctionnalité concerne les notifications d'approbation, par lesquelles tous les membres d'un groupe reçoivent une notification d'approbation, quelle que soit la sélection **Inclure les membres** . Voir Recevoir des notifications pour plus d'informations.
Description	Informations utiles sur le groupe.

4. **Facultatif :** Supprimer ou masquer un groupe.

   a. **Remarque :**
   Seuls les utilisateurs du groupe masqué peuvent voir le groupe masqué lors de la sélection d'un groupe dans un champ de référence.

   Créez un champ vrai/faux intitulé Masqué sur le formulaire `Groupe` .
   Pour plus d'informations sur la création de champs, voir Ajouter et personnaliser un champ dans une table
   Le système crée un champ appelé **u_hidden** dans la table **Utilisateurs [sys_user_group]** et active l'utilisation de la case à cocher **Masqué** pour désigner un groupe masqué.

   b. Créez une règle métier avant requête dans la table [sys_user_group] (Groupe) avec le script suivant :

```
if (!gs.hasRole("admin") && !gs.hasRole("groups_admin") &&
 gs.getSession().isInteractive()) {
  var qc = current.addQuery("u_hidden", "!=", "true"); //cannot see hidden groups...
```

Traduction automatique

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

```
 qc.addOrCondition("sys_id", "javascript:getMyGroups()"); //...unless in the hidden group
}
```

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Before Query business rules .

Ajouter un utilisateur à un groupe

Ajoutez un utilisateur à un groupe afin qu'il hérite de tous les rôles affectés au groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : user_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous êtes un utilisateur non-administrateur, vous ne pouvez pas ajouter d'utilisateur à un groupe qui contient le rôle administrateur. De même, si vous ne disposez pas d'un rôle security_admin, vous ne pouvez pas ajouter d'utilisateur à un groupe qui contient le rôle security_admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez un **nom** de groupe.
3. Dans la liste connexe **Membres du groupe** , sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez un ou plusieurs noms dans la liste **Collection** .
5. Sélectionnez **Ajouter** et **enregistrer**.
6. **Facultatif :** Supprimez un utilisateur d'un groupe lorsqu'il change de rôle.
   a. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
   b. Sélectionnez un **nom** de groupe.
   c. Dans la liste connexe **Membres du groupe** , cochez la case en regard du nom de chaque membre du groupe que vous souhaitez supprimer.
   d. Dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Supprimer**.

Remarque :
Avant de sélectionner **Supprimer**, assurez-vous d'abord d'avoir correctement sélectionné les lignes contenant les utilisateurs que vous souhaitez supprimer du groupe.

Configurer les types de groupes d'affectation

Utilisez le champ **Type** pour définir des catégories de groupes. Une fois définies, vous pouvez utiliser ces catégories pour filtrer les groupes d'affectation en fonction du type de groupe à l'aide d'un qualificatif de référence.

Par exemple, lors de la sélection d'un groupe d'affectation à partir du formulaire Incident, le **type** peut être utilisé pour filtrer les groupes en fonction de leur implication dans le processus de gestion des incidents. Les groupes tels que Réseau ou Centre d'assistance s'affichent tels qu'ils sont généralement impliqués. Des groupes tels que HR ou New York sont omis.

Les éléments suivants sont fournis dans le système de base.

Traduction automatique

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

- Les types **catalog**, **itil** et **survey**.
- Le qualificatif de référence sur [task.assignment_group] filtre sur **[Type] [equals] [itil].**
- Un qualificatif de référence nommé `GetGroupFilter` est disponible pour filtrer les types de groupes à l'aide de l'option Créer un filtre dynamique .

Remarque :
Les contournements de dictionnaire permettent aux administrateurs de filtrer un type de groupe sur une table étendue à l'aide d'un simple remplacement de qualificatif de référence .

Ajouter un type de groupe

Vous pouvez ajouter d'autres types de groupe pour filtrer les groupes d'affectation des tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour afficher le champ **Type** . Pour plus d'informations, voir : Personalize a form

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez un enregistrement de groupe.
3. Sélectionnez l'icône de verrou en regard **de Type**.
4. Sélectionnez l'icône de recherche en regard du champ de sélection.
   La boîte de dialogue Types de groupe s'ouvre.
5. Procédez comme suit.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Entrez le type de groupe, le nom et la description.

   Example
   Par exemple, pour définir un type de groupe comme **incident** et **problème**, saisissez : **incident,problem**.

   Example
   Sélectionnez **Soumettre**.

   Le formulaire de groupe rouvre avec le nouveau type répertorié.
6. **Facultatif :** Ajoutez des types de groupe supplémentaires si nécessaire.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Affecter un type de groupe

Vous pouvez affecter des types de groupes pour filtrer les groupes d'affectation des tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Groupes** et sélectionnez le groupe souhaité.
2. Sélectionnez l'icône de verrou en regard **de Type**.
3. Sélectionnez l'icône de recherche en regard du champ de sélection et sélectionnez un ou plusieurs types de groupes.

   Remarque :
   Étant donné que le comportement par défaut de `task.assignment_group` est de filtrer les groupes dont les types de groupe sont définis, l'ajout d'un type à un groupe le filtre hors du champ **Groupe d'affectation** sur les tâches. Pour modifier le comportement, configurez le qualificatif de référence.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Gestion des rôles

Les administrateurs peuvent créer et configurer des rôles qui accordent des autorisations spécifiques, qui régissent ce que les utilisateurs et les groupes dotés de ce rôle peuvent faire.

Tous les rôles ServiceNow

Utilisez cette table filtrable pour passer en revue une liste complète des rôles utilisés dans les instances ServiceNow. Cette table comprend des détails importants pour tous les rôles du système de base ainsi que pour tous les rôles ajoutés par les modules d'extension installés.

Produit

Produit	Rôles
AWA	Gestionnaire AWA [awa_manager] Utilisateur de l'intégration AWA [awa_integration_user] Agent AWA [awa_agent] Administrateur AWA [awa_admin]
Gestion du service clientèle	Partenaire de gestion des services [sn_esm_partner] Client [sn_customerservice.client] Agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent] Administrateur d'utilisateurs de Gestion des services [sn_esm_user_admin] Gestionnaire du service client [sn_customerservice_manager] Administrateur de gestion des services [sn_esm_admin]

Traduction automatique

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

Produit (suite)

Produit	Rôles
	Consommateur [sn_customerservice.consumersn_customerservice.consume Utilisateur de Service Management [sn_esm_user] Agent du service client [sn_customerservice_agent] Administrateur des partenaires [sn_customerservice.partner_admin] Administrateur du partenaire de gestion des services [sn_esm_partner_admin] Rôle pour les REST API liées aux services Web CSM [csm_ws_integration] Partenaire [sn_customerservice.partner] Gestionnaire des tickets clients [sn_customerservice.customer_case_manager] NoRoleName [No_Role_Name] Agent de gestion des services [sn_esm_agent] Administrateur client [sn_customerservice.customer_admin]
Intelligence documentaire	Administrateur IntelDoc [sn_docintel.admin] Agent d'extraction IntelDoc [sn_docintel.extraction_agent] Visionneuse IntelDoc [sn_docintel.viewer] Gestionnaire IntelDoc [sn_docintel.manager] Agent de création IntelDoc [sn_docintel.creation_agent]
Services documentaires	Administrateur [platform_document_management_admin]
Service de messagerie Hermes	Administrateur [hermes_admin] Administrateur d'espace de noms Kafka [kafka_namespace_admin] Administrateur Kafka [kafka_admin]
IDR	Administrateur [idr_admin] Repos [idr_rest]

Traduction automatique

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

Produit (suite)

Produit	Rôles
	lire [idr_read]
Gestion des connaissances	Contributeur KCS [kcs_contributor] Administrateur de la base de connaissances [knowledge_admin] Responsable des connaissances [knowledge_manager] Éditeur KCS [kcs_publisher] Candidat KCS [kcs_candidate] Expert du domaine de la base de connaissances [knowledge_domain_expert] Membre du groupe de la base de connaissances [knowledge_group_member] Gestionnaire de groupes de la base de connaissances [knowledge_group_manager] Administrateur [admin] Connaissances [knowledge]
MetricBase	Administrateur [clotho_admin] Put REST [clotho_rest_put] Accumulation REST [clotho_rest_accumulate] plus scénariste [mbplus_writer] lecteur Plus [mbplus_reader]
Intelligence prédictive	Étiqueteuse ML [ml_labeler] Utilisateur du rapport ML [ml_report_user] Administrateur ML [ml_admin]
Reporting	Utilisateur de rapports de groupe [report_group] Planificateur de rapports [report_scheduler] Administrateur de la description du rapport [report_description_admin] Administrateur du rapport [report_admin] Utilisateur de rapports global [report_global]

Traduction automatique

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

Produit (suite)

Produit	Rôles
	Utilisateur du rapport [report_user]
Catalogue de services	Administrateur [admin] Éditeur du générateur de catalogue [catalog_builder_editor] Éditeur de catalogue [catalog_editor] Gestionnaire de catalogue [catalog_manager] Administrateur de catalogue [catalog_admin]
Portail de services	Administrateur [sp_admin] Administrateur des annonces [announcement_admin] Administrateur d'analyse du portail [portal_analytics_admin] Visionneuse d'analyse du portail [portal_analytics_viewer]
Intelligence des tâches	Administrateur Intelligence des tâches [tia_admin] Utilisateur Intelligence des tâches [tia_user] Analyste Intelligence des tâches [tia_analyst]
Agent virtuel	Créateur [now.assist.creator] Administrateur d'analyse de messagerie instantanée [chat_analytics_admin] Administrateur UI Builder [ui_builder_admin] Administrateur d'Agent virtuel [virtual_agent_admin] Visionneuse d'analyse de messagerie instantanée [chat_analytics_viewer] Administrateur UI Builder [ui_builder_admin] Administrateur d'Agent virtuel [virtual_agent_admin] Administrateur d'analyse de messagerie instantanée [chat_analytics_admin] Visionneuse d'analyse de messagerie instantanée [chat_analytics_viewer]

Traduction automatique

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

Produit (suite)

Produit	Rôles
	Administrateur de résolution automatique des problèmes [iar_admin] Concepteur de l'infrastructure de test automatisé [atf_test_designer] Administrateur [nlu_admin] administrateur [virtual_agent_admin] [action_designer] Administrateur d'installation d'application externe [external_app_install_admin] Gestionnaire en libre-service [sn_ssa_core.self_service_manager] Éditeur de localisation [localization_editor] Prestataire de localisation [localization_fulfiller] Administrateur d'images [image_admin] Utilisateur d'expériences client automatisées (ACE) [sn_ace.ace_user] Administrateur des abonnements d'activité [actsub_admin] Administrateur de configuration guidée pour Interfaces conversationnelles [sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin] Personnalisation de l'Agent virtuel [va_branding] Demandeur de localisation [localization_requestor] Personnalisation de l'Agent virtuel [va_branding] Rechercher un administrateur d'application [search_application_admin] Administrateur d'analyse de messagerie instantanée [chat_analytics_admin] Administrateur [evam_admin] Administrateur [evam_admin] Demandeur de localisation [localization_requestor]

Traduction automatique

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

Produit (suite)

Produit	Rôles
	Administrateur des abonnements d'activité [actsub_admin] [action_designer] Administrateur d'enquête de messagerie instantanée [chat_survey_admin] Flow Designer [flow_designer]

Rôles système de base

Les administrateurs peuvent affecter un ou plusieurs rôles d'utilisateur du système de base pour accorder l'accès aux fonctionnalités et aux applications de la plateforme du système de base.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur [admin]

Le rôle d'administrateur. Ce rôle a accès à l'ensemble des fonctionnalités, fonctions et données système, car les administrateurs peuvent remplacer les règles de liste de contrôle d'accès (ACL) et subir avec succès toutes les vérifications de rôles. Évitez d'affecter ce rôle à vos utilisateurs lorsque des rôles plus ciblés sont disponibles.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- ais_admin
- announcement_admin
- catalogue
- catalog_admin
- catalog_builder_editor
- catalog_lookup_admin
- catalog_template_editor
- chat_admin
- evam_admin
- image_admin
- import_admin
- import_scheduler
- import_set_loader
- import_transformer
- live_feed_admin

Traduction automatique

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

- ml_admin
- ml_labeler
- nlu_admin
- nlu_editor
- nlu_user
- pa_data_collector
- pa_viewer
- personalize_dictionary
- platform_ml_create
- platform_ml_read
- platform_ml_write
- search_application_admin
- search_relevancy_model_admin
- sn_ace.ace_user
- [sn_employee.admin]
- sn_hr_sp.admin
- [sn_hr_sp.esc_admin]
- sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin
- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_templated_snip.template_snippet_reader
- sn_templated_snip.template_snippet_writer
- sp_admin
- taxonomy_admin
- user_criteria_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Accordez ce privilège avec soin. Si vous disposez d'informations sensibles, telles que des enregistrements RH, que vous devez protéger, créez un rôle administrateur personnalisé pour cette zone. Formez tous les utilisateurs autorisés à voir ces enregistrements pour agir en tant qu'administrateur. Notez également les rôles administratifs spéciaux.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les utilisateurs ayant des rôles liés au cadre de travail de gestion des clés ne peuvent être modifiés que par les administrateurs ayant le rôle kmf_admin. Pour en savoir plus sur les rôles KMF, reportez-vous à la section Roles installed with Key Management Framework .

Administrateur d'agent [agent_admin]

Les administrateurs d'agent peuvent télécharger et administrer l'agent système intégré. Ils peuvent gérer les scripts liés à Serveur MID.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- agent_security_admin
- view_changer

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de Recherche IA [ais_admin]

Les administrateurs de Recherche IA peuvent interroger, créer, mettre à jour et supprimer des paramètres d'indexation et de recherche ainsi que des messages de journal via le Recherche IA application.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Traduction automatique

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

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Programme d'installation d'entreprise cliente d'application [app_client_company_installer]

Les utilisateurs affectés au rôle app_client_company_installer peuvent installer des applications ayant la même entreprise que l'instance actuellement connectée. L'affectation de ce rôle permet la première installation d'applications pour la société associée à l'instance actuelle. Les utilisateurs disposant de ce rôle ne peuvent pas installer une application pour une autre société.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Utilisateur client d'application [app_client_user]

Les utilisateurs clients d'application peuvent installer des applications contenant la même société que l'instance actuellement connectée.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Traduction automatique

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

Administrateur d'approbation [approval_admin]

Les administrateurs d'approbation peuvent afficher ou modifier les demandes d'approbation qui ne leur sont pas directement affectées. Utilisez le rôle approver_user pour permettre aux approbateurs d'afficher ou de modifier uniquement les demandes qui leur sont directement affectées.

Les prestataires peuvent approuver dans le produit auquel ils sont abonnés (prestataire ITSM approuvant dans ITSM). Cette approbation peut être envoyée dans la plateforme ou par e-mail. Aucun droit supplémentaire n'est requis.

Les prestataires ne peuvent pas approuver au-delà du produit auquel ils sont abonnés (prestataire ITSM approuvant dans Approvisionnement, GRC, etc.). Cette approbation nécessite un droit d'approbation supplémentaire pour l'utilisateur.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Utilisateurs approbateurs [approver_user]

Les utilisateurs approbateurs peuvent modifier les demandes d'approbation qui leur sont transmises. Ils disposent également de toutes les options des demandeurs.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Traduction automatique

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

Des frais sont associés à ce rôle. Ne l’affectez pas aux utilisateurs sans confirmer que votre organisation dispose de l’autorisation appropriée.

Utilisateur de l’actif [asset]

Les utilisateurs d’actifs peuvent gérer les actifs matériels et logiciels.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- inventory_user
- cmdb_query_builder
- canvas_user
- financial_mgmt_user
- cmdb_read
- contract_manager
- category_manager

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s’il s’agit d’un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Administrateur de règles d’affectation [assignment_rule_admin]

Les administrateurs de règles d’affectation peuvent gérer les règles d’affectation.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s’il s’agit d’un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Traduction automatique

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

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de processus business [business_process_admin]

Les administrateurs de processus business peuvent créer, lire, mettre à jour et supprimer tous les enregistrements et leurs relations dans le processus business.

Dans le contexte de Gouvernance, risque et conformité (GRC), les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.admin qui gèrent les applications GRC et leur configuration accèdent automatiquement à ce rôle. Cet accès permet aux administrateurs GRC d'administrer un processus business et ses enregistrements similaires aux autres tables GRC.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : business_process_manager.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Ce rôle est affecté aux utilisateurs qui sont des administrateurs et qui disposent d'informations et d'une formation approfondies sur les processus business. Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Gestionnaire de processus business [business_process_manager]

Les gestionnaires de processus de gestion peuvent créer, lire et mettre à jour n'importe quel processus de gestion et gérer la relation des processus de gestion avec d'autres enregistrements. Ce rôle est affecté aux gestionnaires de processus business, généralement des spécialistes qui gèrent plusieurs processus business dans l'organisation. Affectez ce rôle aux utilisateurs qui travaillent généralement avec d'autres employés et qui sont des experts des processus business.

Dans le contexte de GRC, les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.manager héritent automatiquement de ce rôle qui leur permet de gérer les processus business pour l'ensemble de l'organisation.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : business_process_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Traduction automatique

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

Non

Considérations spéciales

Néant

Utilisateur du processus business [business_process_user]

Les utilisateurs de processus business peuvent mettre à jour les processus business qu'un utilisateur possède et peuvent également lire n'importe quel processus business. Ce rôle doit être affecté aux propriétaires de processus respectifs. Ce rôle peut également être fourni aux utilisateurs qui sont tenus d'afficher les processus business de l'organisation et de mieux les comprendre.

Dans le contexte de GRC, les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.user sont automatiquement affectés à ce rôle. Ce rôle permet aux utilisateurs de gérer les processus business qu'ils possèdent et de lire tous les processus business.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle cmdb_read.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Administrateur de catalogue [catalog_admin]

Les administrateurs de catalogue peuvent gérer l'application Catalogue de services, y compris les catégories et les éléments de catalogue.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- user_criteria_admin
- catalog_builder_editor
- catalog_template_editor
- catalogue
- catalog_lookup_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Traduction automatique

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

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Éditeur de catalogue [catalog_editor]

Les éditeurs de catalogue peuvent créer, modifier et publier des éléments dans les catégories auxquelles ils sont affectés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Concepteur d'élément de catalogue [catalog_item_designer]

Les concepteurs d'éléments de catalogue peuvent afficher l'état de leurs demandes de catégorie. Ce rôle est accordé automatiquement aux utilisateurs lorsqu'ils font une demande pour une catégorie de concepteur d'élément.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Traduction automatique

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

Néant

Gestionnaire de catalogue [catalog_manager]

Les gestionnaires de catalogues peuvent afficher et affecter des éditeurs de catalogue à leurs catégories. Ils peuvent également créer, modifier et publier des éléments dans leurs catégories.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Utilisateur du catalogue [catalogue]

Les utilisateurs du catalogue disposent d'un accès en lecture et certaines en écriture à toutes les demandes, tâches et éléments de Catalogue de services.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

- Approbateurs de demande du catalogue > 1 000 $
- Approbateurs de demandes du catalogue pour les ventes
- Services sur site

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Traduction automatique

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

Gestionnaire de catégorie [category_manager]

Les gestionnaires de catégories peuvent créer, modifier et supprimer des catégories de modèles.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : model_manager.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Administrateur CMDB [sn_cmdb_admin]

L'administrateur de la base de données de gestion des configurations (CMDB) est un rôle clé requis pour interagir avec l'espace de travail CMDB. Les administrateurs CMDB peuvent accéder à l'ensemble des données, outils et interfaces utilisateur CMDB dans l'espace de travail CMDB.Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent définir des politiques qu'un éditeur ne peut pas définir, telles que les exigences relatives au gestionnaire de classe et au service d'application.

Lorsque vous explorez dans l'espace de travail CMDB, certains tableaux de bord et vues de listes nécessitent des rôles spécifiques en plus des rôles d'administrateur CMDB, d'éditeur CMDB ou d'utilisateur CMDB.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- canvas_admin
- cmdb_ms_admin
- data_manager_admin
- sn_cmdb_editor

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Traduction automatique

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

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de déduplication CMDB [cmdb_dedup_admin]

Les administrateurs de déduplication CMDB peuvent examiner et corriger les tâches de déduplication CMDB.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : cmdb_read.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Éditeur CMDB [sn_cmdb_editor]

Un rôle clé requis pour interagir avec l'espace de travail CMDB. Les éditeurs CMDB peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements CMDB, mais ne peuvent pas modifier les politiques telles que gestionnaire de données ou gestionnaire de classe dans Espace de travail CMDB.

Lorsque vous explorez dans l'espace de travail CMDB, certains tableaux de bord et vues de listes nécessitent des rôles spécifiques en plus des rôles clés d'administrateur CMDB, d'éditeur CMDB ou d'utilisateur CMDB.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- cmdb_ms_editor
- sn_cmdb_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Traduction automatique

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

Néant

Administrateur multisources CMDB [cmdb_ms_admin]

L'administrateur multisource CMDB peut créer et exécuter une requête et modifier les propriétés CMDB 360. Contient le rôle cmdb_ms_write.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : cmdb_ms_editor.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Éditeur multisource CMDB [cmdb_ms_editor]

Les éditeurs multisources CMDB peuvent créer et interroger, lire et écrire des enregistrements CMDB, mais ne peuvent pas effectuer d'actions de recalcul.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : cmdb_ms_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Utilisateur multisource CMDB [cmdb_ms_user]

Les utilisateurs multisources CMDB disposent d'un accès en lecture et en exécution aux requêtes multisources.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : cmdb_read.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Traduction automatique

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

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Lecteur CMDB [cmdb_read]

Les utilisateurs du lecteur CMDB peuvent lire les données à partir de la hiérarchie CMDB.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Utilisateur CMDB [sn_cmdb_user]

Un rôle clé requis pour interagir avec l'espace de travail CMDB. Les utilisateurs CMDB ont un accès en lecture seule aux données CMDB et à l'interface utilisateur de base dans Espace de travail CMDB.

Lorsque vous explorez dans l'espace de travail CMDB, certains tableaux de bord et vues de listes nécessitent des rôles spécifiques en plus des rôles clés d'administrateur CMDB, d'éditeur CMDB ou d'utilisateur CMDB.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- app_service_user
- canvas_user
- cmdb_ms_user
- cmcb_query_builder
- data_manager_user

Traduction automatique

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

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Gestionnaire des contrats [contract_manager]

Les gestionnaires de contrats peuvent créer, modifier et supprimer des contrats via l'application Gestion des contrats.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- canvas_user
- financial_mgmt_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

CreateNow illimité [unlimited_createnow]

Rôle pour les utilisateurs sous licence illimitées de CreateNow.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Traduction automatique

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

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Administrateur de classification des données [data_classification_admin]

Les administrateurs de classification des données gèrent tous les aspects de l'application Classification des données, de la configuration du code de classification des données et de l'affectation.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : data_classification_auditor.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Auditeur de classification des données [data_classification_auditor]

Les auditeurs de classification des données auditent les affectations des codes de classification des données.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Traduction automatique

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

Administrateur CMDB Enterprise [ecmdb_admin]

Les administrateurs d'Enterprise CMDB peuvent effectuer des tâches administratives et accéder aux tables et aux enregistrements dans Enterprise CMDB.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : cmdb_read.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de filtre [filter_admin]

Les administrateurs de filtre peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de filtre [sys_filter].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- filter_global
- filter_group

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Filtrer l'utilisateur du groupe [filter_group]

Les utilisateurs de groupes de filtres peuvent créer des filtres qui appartiennent à des groupes dont l'utilisateur est membre.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Traduction automatique

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

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Fabricant de jauges [gauge_maker]

Les fabricants de jauges peuvent créer des jauges à partir de rapports. À partir de Helsinki, les rapports ne sont plus transformés en jauges.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Utilisateur du filtre global [filter_global]

Les utilisateurs de filtre global peuvent créer des enregistrements de filtre global [sys_filter].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Traduction automatique

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

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Éditeur de modèle global [template_editor_global]

Les utilisateurs disposant du rôle template_editor_global peuvent créer des modèles pour une utilisation globale.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Éditeur de modèle de groupe [template_editor_group]

Les utilisateurs disposant du rôle template_editor_group peuvent créer des modèles pour les groupes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Traduction automatique

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

Considérations spéciales

Néant

Administrateur de visite guidée [guided_tour_admin]

Les administrateurs de visite guidée peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de visite guidée [sys_embedded_tour_guide].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : sn_tourbuilder.tour_admin.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur d'images [image_admin]

Les administrateurs d'images peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements d'images [db_image].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Emprunteur d'identité [impersonator]

Les emprunteurs d'identité peuvent emprunter l'identité des utilisateurs.

⚠ Avertissement :
Ce rôle n'active pas l'emprunt d'identité des utilisateurs administrateurs.

Traduction automatique

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

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Pour en savoir plus sur l'emprunt d'identité, reportez-vous à la section Rôles système de base.

Administrateur d'importation [import_admin]

Les administrateurs d'importation peuvent gérer tous les aspects des enregistrements et des importations des jeux d'importation [sys_import_set].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- import_set_loader
- import_transformer
- import_scheduler

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Importer le planificateur [import_scheduler]

Les planificateurs d'importation peuvent planifier des importations.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Traduction automatique

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

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

> **⚠ Avertissement :**
> Accordez ce rôle avec soin. Le import_scheduler peut exécuter des scripts avec des privilèges de niveau administrateur.

Chargeur de jeu d'importation [import_set_loader]

Les utilisateurs du chargeur de jeu d'importation peuvent charger les enregistrements du jeu d'importation [sys_import_set].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Importer le transformateur [import_transformer]

Les utilisateurs du transformateur d'importation peuvent gérer les enregistrements de carte de transformation de jeu d'importation [sys_transform_map] et exécuter des transformations.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Traduction automatique

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

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Administrateur d'inventaire [inventory_admin]

Les administrateurs d'inventaire administrent les entrepôts, les modèles de stock et les règles de stockage.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- inventory_user
- canvas_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Utilisateur de l'inventaire [inventory_user]

Les utilisateurs d'inventaire ont accès aux informations de stock.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Traduction automatique

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

Non

Considérations spéciales

Néant

ITIL

Les utilisateurs de l'ITIL (Information Technology Infrastructure Library) peuvent ouvrir, mettre à jour, fermer les incidents, les problèmes, les changements et les éléments de gestion des configurations. Il s'agit du rôle de technicien du système de base. Des tâches peuvent être affectées aux utilisateurs disposant du rôle ITIL.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- dependency_views
- agent_workspace_user
- sn_incident_write
- sn_sow.sow_user
- snc_platform_rest_api_access
- cmdb_query_builder
- sn_cmdb_editor
- sn_problem_write
- tracked_file_reader
- sn_request_write
- view_changer
- viz_creator
- template_editor
- cmdb_read
- app_service_user certification
- sn_change_write
- sn_sttrm_condition_read
- email_composer

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

- Services sur site
- Approbateurs de demande du catalogue > 1 000 $
- Approbateurs de demandes du catalogue pour les ventes

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Traduction automatique

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

Non

Considérations spéciales

Néant

Administrateur ITIL [itil_admin]

Les administrateurs ITIL peuvent supprimer des incidents, des problèmes, des changements et d'autres enregistrements connexes. Ce rôle est destiné aux chefs d'équipe.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- sn_cmdb_admin
- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- cmdb_read

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder des rôles d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Connaissances [knowledge]

Les utilisateurs de la base de connaissances peuvent écrire, modifier et réviser des articles de gestion des connaissances.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Traduction automatique

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

Considérations spéciales

Néant

Administrateur de la base de connaissances [knowledge_admin]

Les administrateurs de la base de connaissances peuvent gérer les bases de connaissances.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : connaissances.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Mise à jour de liste [list_updater]

Les utilisateurs du programme de mise à jour de liste peuvent sélectionner les options de menu **Mettre à jour toute la liste** et **Mettre à jour la sélection** dans une liste.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Maintenance

L'utilisation de ce rôle est réservée ServiceNow .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Traduction automatique

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

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Ce rôle ne peut pas être affecté ou emprunté par emprunt d'identité et son utilisation est réservée ServiceNow .

Serveur MID [mid_server]

Les utilisateurs de Serveur MID peuvent accéder aux tables habituellement utilisées par les Serveurs MID. Ce rôle doit être accordé à vos serveurs MID.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : soap.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Ce rôle doit être affecté aux comptes d'utilisateurs créés pour que les MID Servers interagissent avec votre instance. Pour plus de détails, voir Create the MID Server user and grant the role .

Gestionnaire des modèles [model_manager]

Les gestionnaires de modèles peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de modèle de base [cmdb_model].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : catalog_editor.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Traduction automatique

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

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Personnaliser [personnaliser]

Les utilisateurs disposant du rôle Personnaliser peuvent personnaliser des formulaires, des listes, des règles, des contrôles et des scripts.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- personalize_control
- personalize_rules
- personalize_dictionary
- personalize_choices
- personalize_styles
- personalize_responses
- personalize_list
- personalize_form

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Personnaliser les choix [personalize_choices]

Les utilisateurs affectés au rôle personalize_choices peuvent personnaliser les choix d'un champ de liste.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Traduction automatique

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

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Personnaliser le contrôle [personalize_control]

Les utilisateurs peuvent personnaliser des contrôles sur des listes, tels que des filtres, des liens et des boutons.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Personnaliser le dictionnaire [personalize_dictionary]

Les utilisateurs disposant du rôle personalize_dictionary peuvent personnaliser les entrées et les étiquettes du dictionnaire.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Traduction automatique

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

Non

Considérations spéciales

Néant

Personnaliser un formulaire [personalize_form]

Les utilisateurs disposant du rôle personalize_form peuvent personnaliser les formulaires.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Personnaliser la liste [personalize_list]

Les utilisateurs disposant du rôle personalize_list peuvent personnaliser les listes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Traduction automatique

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

Personnaliser les réponses [personalize_responses]

Les utilisateurs disposant du rôle personalize_form peuvent personnaliser des réponses prédéfinies pour les champs de suggestion, tels que le champ Commentaires supplémentaires.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Personnaliser les règles [personalize_rules]

Personnaliser les règles Les utilisateurs peuvent personnaliser les règles métier et les scripts. Ce rôle contient des rôles supplémentaires permettant d'accorder un accès administratif et sélectif aux règles et aux scripts.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- ui_action_admin
- business_rule_admin
- client_script_admin
- ui_policy_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder ce rôle à des utilisateurs qui n'ont pas besoin d'accéder à tous les rôles contenus dans ce rôle.

Traduction automatique

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

Personnaliser les styles [personalize_styles]

Les utilisateurs disposant du rôle personalize_styles peuvent personnaliser les styles de champ.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Personnaliser l'interface utilisateur [personalize_ui]

Les utilisateurs disposant du rôle personalize_ui peuvent personnaliser les formulaires et les listes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- personalize_form
- personalize_list

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Accès à l'API REST de la plateforme [snc_platform_rest_api_access]

Permet l'accès aux API REST de la plateforme. Ce rôle est contenu dans le rôle ITIL [itil].

Traduction automatique

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

- API de table
- API de jeu d'importation
- API d'agrégat
- API de pièce jointe

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Public [public]

Aucune connexion n'est requise pour accéder aux fonctionnalités ou fonctions avec le rôle public.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Administrateur de mise en production [release_admin]

Les administrateurs de mise en production peuvent modifier l'historique de mise en production d'une mise en production.

Traduction automatique

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

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur du rapport [report_admin]

Les administrateurs de rapports peuvent gérer, partager, publier et planifier tous les rapports. Les utilisateurs affectés à ce rôle peuvent accéder au **Rapports** > **Administration** et gérer tous les objets liés au rapport. Le rôle report_admin hérite de tous les autres rôles de rapport.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- gauge_maker
- report_alias_admin
- report_global
- report_group
- report_publisher
- report_scheduler
- viz_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Traduction automatique

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

Administrateur d'alias de rapport [report_alias_admin]

Les administrateurs d'alias de rapport peuvent gérer les alias de champ et de valeur.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Rapport global [report_global]

Rapport global Les utilisateurs peuvent gérer les rapports qui sont partagés avec toutes les personnes (répertoriées dans Global).

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : report_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Groupe de rapports [report_group]

Les utilisateurs du groupe de rapports peuvent gérer et partager les rapports qui sont partagés avec eux (répertoriés dans Groupe).

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : report_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Traduction automatique

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

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Éditeur de rapports [report_publisher]

Les utilisateurs de l'éditeur de rapports peuvent publier des rapports qu'ils peuvent gérer. La publication d'un rapport crée un lien public vers ce rapport. Les utilisateurs disposant de ce rôle doivent également avoir un autre rôle qui accorde l'autorisation de créer, modifier et partager des rapports.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : report_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Planificateur de rapports [report_scheduler]

Les utilisateurs du planificateur de rapports peuvent planifier l'envoi par e-mail de tous les rapports qu'ils peuvent voir, y compris les rapports qu'ils ne peuvent pas gérer. Les utilisateurs disposant de ce rôle doivent également avoir un autre rôle qui accorde l'autorisation de créer, modifier et partager des rapports.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : report_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Traduction automatique

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

Considérations spéciales

Néant

Utilisateur du rapport [report_user]

Les utilisateurs de rapports peuvent créer et afficher des rapports qui ont été partagés avec eux. Les utilisateurs disposant de ce rôle ne peuvent pas partager, modifier ou supprimer des rapports qui ont été partagés avec eux.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : viz_creator.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Administrateur de correction de script [script_fix_admin]

Les administrateurs de correctifs de script peuvent gérer les scripts correctifs.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Rechercher un administrateur d'application [search_application_admin]

Les administrateurs d'application de recherche peuvent insérer, mettre à jour et supprimer des tables de configuration liées à l'expérience utilisateur de recherche :

Traduction automatique

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

- sys_search_context_config
- sys_search_source
- m2m_search_context_config_search_source
- sys_search_facet
- sys_search_filter

L'administrateur de l'application de recherche dispose du rôle ais_admin pour activer la configuration de Recherche IA.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- ais_admin
- personalize_dictionary

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

SOAP [soap]

Les utilisateurs disposant du rôle SOAP peuvent interroger, créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements sur toutes les tables, ainsi qu'exécuter des scripts.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- soap_create
- soap_delete
- soap_ecc
- soap_query
- soap_script
- soap_update

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Traduction automatique

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

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Création SOAP [soap_create]

Les utilisateurs disposant du rôle soap_create peuvent créer des enregistrements dans toutes les tables et colonnes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Suppression SOAP [soap_delete]

Les utilisateurs disposant du rôle soap_delete peuvent supprimer des enregistrements dans toutes les tables et colonnes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Traduction automatique

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

Considérations spéciales

Néant

ECC SOAP [soap_ecc]

Les utilisateurs disposant du rôle soap_ecc peuvent interroger, créer et mettre à jour sur la table File d'attente ECC (canal de communication externe) uniquement.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Requête SOAP [soap_query]

Les utilisateurs disposant du rôle soap_query peuvent interroger des enregistrements sur toutes les tables et colonnes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Mise à jour de requête SOAP [soap_query_update]

Les utilisateurs disposant du rôle soap_query_update peuvent interroger et mettre à jour toutes les tables et colonnes.

Traduction automatique

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

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- soap_query
- soap_update

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Script SOAP [soap_script]

Les utilisateurs disposant du rôle soap_script peuvent exécuter des fonctions de point de terminaison de règle métier via **script.do**.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Mise à jour SOAP [soap_update]

Les utilisateurs disposant du rôle soap_update peuvent mettre à jour des enregistrements sur toutes les tables et colonnes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Traduction automatique

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

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Administrateur de l'enquête [survey_admin]

Les administrateurs d'enquête peuvent voir l'ensemble des enquêtes, définitions, questions et instances créées par eux et d'autres. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent utiliser tous les modules du menu d'application **Enquête** .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Créateur de l'enquête [survey_creator]

Les créateurs d'enquêtes peuvent gérer les définitions d'enquête, les questions et les instances qu'ils créent.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

Traduction automatique

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

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut : créateurs d'enquêtes.

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Lecteur d'enquête [survey_reader]

Les lecteurs de l'enquête peuvent consulter les enquêtes et les informations connexes, telles que les réponses à l'enquête, les groupes d'enquête, les tableaux de résultats et les rapports. Les utilisateurs disposant de ce rôle ne peuvent pas changer ou modifier les enquêtes ou les réponses à des enquêtes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : sn_bm_client.benchmark_data_viewer.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Éditeur de tâche [task_editor]

Les éditeurs de tâches peuvent modifier les champs de tâche protégés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Traduction automatique

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

Non

Considérations spéciales

Néant

Éditeur de modèle [template_editor]

Les éditeurs de modèles peuvent créer des modèles pour un usage personnel et modifier ou supprimer des modèles personnels. Ce rôle est inclus dans le rôle itil dans le système de base.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Planificateur de modèle [template_scheduler]

Les planificateurs de modèles peuvent planifier la création d'enregistrements basés sur des modèles.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Traduction automatique

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

Administrateur de recherche de texte [text_search_admin]

Les administrateurs de recherche de texte peuvent personnaliser les groupes et les tables de recherche de texte global.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de la carte de pointage [timecard_admin]

Les administrateurs de carte de pointage peuvent accéder à tous les enregistrements de carte de pointage.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- timecard_approver
- timecard_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Approbateur de la carte de pointage [timecard_approver]

Les approbateurs de la carte de pointage approuvent ou rejettent les cartes de pointage des utilisateurs.

Traduction automatique

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

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- pa_viewer
- timecard_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Utilisateur de la carte de pointage [timecard_user]

Les utilisateurs de la carte de pointage peuvent créer eux-mêmes des cartes de pointage et afficher leurs propres cartes de pointage.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Utilisateur [user]

Le rôle d'utilisateur n'a aucune fonctionnalité et ne donne accès à aucun actif de votre instance. Les utilisateurs disposant de ce rôle sont comptés comme des prestataires agréés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Traduction automatique

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

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Administrateur d'utilisateurs [user_admin]

Les administrateurs d'utilisateurs peuvent administrer des utilisateurs, des groupes, des emplacements, des compétences et des sociétés.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- fsm_skill_admin
- skill_admin
- territory_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Changeur de vue [view_changer]

Les changeurs de vue peuvent changer de vue active.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Traduction automatique

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

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Administrateur de workflow [workflow_admin]

Les administrateurs de workflow peuvent créer, modifier, publier ou supprimer des workflows graphiques.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- activity_creator
- itom_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Créateur de workflow [workflow_creator]

Les créateurs de workflows peuvent créer des workflows graphiques.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Traduction automatique

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

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Éditeur de workflow [workflow_publisher]

Les créateurs de workflows peuvent publier des workflows graphiques.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Visionneuse de rapports de workflow [workflow_report_viewer]

Les visualiseurs de rapports de workflow peuvent accéder au bloc-notes de workflow pour les rapports.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Néant

Traduction automatique

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

Administrateur de recherche de texte Zing [ts_admin]

Les utilisateurs disposant du rôle ts_admin peuvent administrer le Indexation de texte Zing et moteur de recherche.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Néant

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevated privilege roles .

Non

Considérations spéciales

Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Rôles administratifs spéciaux

Certains rôles accordent des droits administratifs spécifiques sans les privilèges complets du rôle administrateur. Par exemple, un administrateur peut accorder à un utilisateur le droit de modifier la politique d'interface utilisateur mais pas les scripts clients.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Ces rôles ne modifient pas le comportement du rôle administrateur, qui accorde des privilèges administratifs complets.

Important :
Vous ne pouvez pas renommer les rôles de quelque nature que ce soit dans le Now Platform

Administrateur de règles d'affectation [assignment_rule_admin]

Créer, modifier et supprimer des règles d'affectation.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

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

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de règles métier [business_rule_admin]

Créer, modifier et supprimer Classic Business rules .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de script client [client_script_admin]

Créer, modifier et supprimer Client scripts .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de formulaire [form_admin]

Créer, modifier et supprimer des formulaires, des sections de formulaire et des éléments de section.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Traduction automatique

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

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur du rapport [report_admin]

Gérez, partagez, publiez et planifiez tous les rapports. Les utilisateurs affectés à ce rôle peuvent accéder au **Rapports** > **Administration** et gérer tous les objets liés au rapport. Le rôle report_admin hérite de tous les autres rôles de rapport.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- gauge_maker
- report_alias_admin
- report_global
- report_group
- report_publisher
- report_scheduler
- viz_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de script include [script_include_admin]

Créer, modifier et supprimer Script includes .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

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

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de l'action d'interface utilisateur [ui_action_admin]

Créer, modifier et supprimer Définition des actions d'interface utilisateur.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de macros d'interface utilisateur [ui_macro_admin]

Créer, modifier et supprimer UI macros .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de page d'interface utilisateur [ui_page_admin]

Créer, modifier et supprimer UI pages .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Traduction automatique

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

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de politique d'interface utilisateur [ui_policy_admin]

Créer, modifier et supprimer Utilisation des politiques d'interface utilisateur.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de script d'interface utilisateur [ui_script_admin]

Créer, modifier et supprimer UI scripts .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Rôle de lecture seule

Le rôle de lecture seule (snc_read_only) limite un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs à un accès en lecture seule aux tables auxquelles l'utilisateur a déjà accès.

Traduction automatique

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

Ce rôle est conçu pour compléter d'autres rôles que possède un utilisateur. Son objectif est de restreindre les actions telles que les opérations d'insertion, de mise à jour ou de suppression sur les tables accessibles via leurs rôles existants.

Une fois que vous avez affecté ce rôle à un utilisateur, il ne peut plus créer, mettre à jour ou supprimer des enregistrements sur AUCUNE table.

Remarque :
Affectez ce rôle uniquement aux utilisateurs. N'affectez pas ce rôle à d'autres ressources du système, notamment des applications, des niveaux de contrôle d'accès (ACL), etc.

Le rôle snc_read_only peut être attribué à n'importe quel utilisateur pour limiter l'accès aux données sans avoir à créer d'ACL pour les tables système, les tables personnalisées et les champs. Cette pratique est utile pour effectuer des audits internes ou externes sans permettre à un utilisateur d'avoir un accès à l'insertion ou à la mise à jour des données.

Les utilisateurs disposant du rôle snc_read_only sont soumis aux restrictions suivantes, quels que soient leurs autres rôles et privilèges.

- Impossible d'insérer, de mettre à jour ou de supprimer des enregistrements de l'interface utilisateur ou lors de l'utilisation de l'API GlideRecord.
- Impossible d'activer ou de mettre à niveau les modules d'extension.
- Impossible d'exécuter directement SQL.
- Impossible de charger des fichiers XML.
- Impossible d'exécuter des scripts en arrière-plan uniquement sur une instance dans l'environnement sandbox public.

Remarque :
Ces restrictions de rôle sont en place même en cas d'emprunt de l'identité d'un autre utilisateur disposant d'un accès en écriture, par exemple un administrateur.

Activer le rôle de lecture seule

S'il n'est pas déjà actif, un administrateur peut activer le module d'extension Rôle d'utilisateur en lecture seule (com.snc.read_only.role).

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher le module d'extension Read-Only User Role (com.snc.read_only.role).

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

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

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Propriétés du rôle en lecture seule

Ces propriétés système contrôlent le rôle snc_read_only. Les valeurs par défaut suivantes sont utilisées pour les propriétés.

Nom	Description
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_create	Spécifie quelles tables sont exemptées de l'application du rôle de lecture seule et permettent la création de nouveaux enregistrements. • Type : chaîne • Valeur par défaut : sys_user_session, sysevent, syslog, syslog_transaction, sys_user_preference, sys_ui_list, sys_ui_list_element, sys_db_cache, user_multifactor_auth • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_write	Spécifie quelles tables sont exemptées de l'application du rôle de lecture seule et permettent la mise à jour des enregistrements existants. • Type : chaîne • Valeur par défaut : sys_user_session, sysevent, syslog, syslog_transaction, sys_user_preference, sys_ui_list, sys_ui_list_element, sys_db_cache, user_multifactor_auth • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_delete	Spécifie quelles tables sont exemptées de l'application du rôle de lecture seule et permettent la suppression des enregistrements existants.

Traduction automatique

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

(suite)

Nom	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : sys_user_preference, sys_ui_list, sys_ui_list_element, sys_db_cache user_multifactor_auth • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Une fois ces propriétés configurées, affectez le rôle de lecture seule selon vos besoins. Lorsque vous vous connectez, vous ne pouvez pas créer, mettre à jour ou supprimer des enregistrements sur TOUTES les tables, sauf si vous avez modifié ces propriétés.

Remarque :
Testez le rôle en lecture seule en l'affectant à un utilisateur, puis en empruntant l'identité de cet utilisateur.

Rôles spécifiques à l'application

Les applications que vous installez sur votre instance peuvent inclure des rôles supplémentaires. Suivez les liens de cette section pour voir les rôles installés avec les applications.

Workflow	Produit	Liens vers la documentation sur les rôles
Gestion du service client	Gestion des accès client	Roles installed with customer access management
Gestion du service client	Gestion du service clientèle	Roles installed with Customer Service Management
Gestion du service client	Gestion des problèmes majeurs	Components installed with Major Issue Management
Gestion du service client	OpenFrame	Components installed with OpenFrame
Gestion du service client	Public Sector Digital Services	
Gestion du service client	Notes de gestion spéciale	Components installed with Special Handling Notes
Gestion du service client	Communications ciblées	Components installed with Targeted Communications

Traduction automatique

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

Workflow	Produit	Liens vers la documentation sur les rôles
Gestion des services aux employés	Case and Knowledge Management	Components installed with Case and Knowledge Management
Gestion des services aux employés	HR Service Delivery	Setting up your Alumni Service Center
Gestion des services aux employés	HR Service Delivery	Reference for Document Templates
Gestion des services aux employés	HR Service Delivery	vReference for Listening Posts
Gestion des services aux employés	Journey Designer	
Gestion des services aux employés	Journey Designer	Components installed with Journey Accelerator
Gestion des services aux employés	Manager Hub	Components installed with Manager Hub
Gestion des services aux employés	Workplace Case Management	Components installed with Workplace Case Management
Gestion des services aux employés	Prestation de services de lieu de travail	Components installed with Workplace Calendar Synchronization
Gestion des services aux employés	Prestation de services de lieu de travail	Components installed with Workplace Case Management
Gestion des services aux employés	Prestation de services de lieu de travail	Components installed with Workplace Core
Gestion des services aux employés	Prestation de services de lieu de travail	Components installed with Workplace Move Management
Gestion des services aux employés	Prestation de services de lieu de travail	Components installed with Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Traduction automatique

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

Workflow	Produit	Liens vers la documentation sur les rôles
Gestion des services aux employés	Prestation de services de lieu de travail	Components installed with Workplace Reservation Management
Gestion des services aux employés	Prestation de services de lieu de travail	Components installed with Workplace Space Management
Gestion des services aux employés	Prestation de services de lieu de travail	Components installed with Workplace Space Mapping
Gestion des services aux employés	Prestation de services de lieu de travail	Components installed with Workplace Visitor Management
Gestion des services aux employés	Vendor Management Workspace	Installed with Vendor Management Workspace
Gestion environnementale, sociale et de gouvernance	Gestion environnementale, sociale et de gouvernance	Components installed with ESG Management
Gouvernance, risque et conformité	Gestion de l'audit	Components installed with Audit Management
Gouvernance, risque et conformité	GRC : mesures	Components installed with the GRC: Metrics application
Gouvernance, risque et conformité	Operational Resilience	
Gouvernance, risque et conformité	Privacy Management	Roles installed with Privacy Management
Gouvernance, risque et conformité	Gestion des risques	Components installed with Risk Management
Soins et sciences de la vie	Santé et sciences de la vie Service Management Core	Components installed with Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Soins et sciences de la vie	Services d’assistance aux patients	Components installed with Patient Support Services

Traduction automatique

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

Workflow	Produit	Liens vers la documentation sur les rôles
Soins et sciences de la vie	Gestion avant visite	Components installed with Pre-Visit Management
IT Asset Management	Gestion des modèles	Installed with Model Management
IT Asset Management	Catalogue de produits	Roles installed with Product Catalog
Gestion des opérations IT	Découverte d'automatisation	Components installed with Automation Discovery
Gestion des opérations IT	Gestion des événements	Components installed with Event Management
Options de la Now Platform	Affectation de travail avancée	Components installed with Advanced Work Assignment
Options de la Now Platform	Recherche IA	Composants installés avec Recherche IA
Options de la Now Platform	Gestion du portefeuille d'applications	Installed with Enterprise Architecture (formerly Application Portfolio Management)
Options de la Now Platform	Automation Center	Components installed with Automation Center
Options de la Now Platform	Distribution de logiciel client 2.0	Components installed with
Options de la Now Platform	Analyse conversationnelle	Legacy - Conversational Analytics dashboard roles
Options de la Now Platform	Intelligence documentaire	Document Intelligence roles
Options de la Now Platform	Gestion des interactions	Components installed with Interaction Management
Options de la Now Platform	Flux en direct	User roles installed with Live Feed

Traduction automatique

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

Workflow	Produit	Liens vers la documentation sur les rôles
Options de la Now Platform	Notification	Roles installed with Notify
Options de la Now Platform	Orchestration (héritée)	Installed with Orchestration ROI
Options de la Now Platform	Créer des workflows	
Options de la Now Platform	Créer des workflows	
Options de la Now Platform	Créer des workflows	User access to Workflow Studio flows
Options de la Now Platform	Créer des workflows	
Options de la Now Platform	Service Bridge	
Options de la Now Platform	Service Bridge	
Options de la Now Platform	Modèle d'état	Installé avec State Model
Platform Analytics	Découverte d'automatisation	Components installed with Automation Discovery
Platform Analytics	Analyse des performances	Performance Analytics roles
Platform Analytics	Exploration de processus	Components installed with Process Mining
Platform Analytics	Reporting	Reporting roles
Platform Analytics	Analyse de l'expérience utilisateur	Roles installed with User Experience Analytics

Traduction automatique

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

Workflow	Produit	Liens vers la documentation sur les rôles
Gestion des services IT	Gestion des actifs	
Gestion des services IT	Gestion des changements	Components installed with ITSM Roles - Change Management
Gestion des services IT	Gestion de l'amélioration continue	CIM roles
Gestion des services IT	Gestion des contrats	User roles installed with Contract Management
Gestion des services IT	Gestion de portefeuille digital	Roles for Digital Portfolio Management
Gestion des services IT	Centre des employés	Employee Center roles
Gestion des services IT	Ligne de dépense	Components installed with Expense Line
Gestion des services IT	Facilities Move Management	Roles installed with Facilities Move Management
Gestion des services IT	Gestion des services généraux	Roles installed with Facilities Service Management
Gestion des services IT	Gestion des incidents	Components installed with ITSM Roles — Incident Management
Gestion des services IT	Console de l'intelligence prédictive ITSM	Components installed with ITSM Predictive Intelligence Workbench
Gestion des services IT	Gestion des connaissances	Knowledge Management roles
Gestion des services IT	Analyse des performances	Performance Analytics roles
Gestion des services IT	Maintenance planifiée	Installed with SM Planned Maintenance

Traduction automatique

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

Workflow	Produit	Liens vers la documentation sur les rôles
Gestion des services IT	Gestion des problèmes	Components installed with Problem Management
Gestion des services IT	Approvisionnement	User roles installed with Procurement
Gestion des services IT	Gestion des demandes	Request ITSM Roles - Request Management
Gestion des services IT	Service Builder	Roles installed with Service Builder
Gestion des services IT	Espace de travail pour l'exploitation des services	Components installed with Service Operations Workspace ITSM Applications
Gestion des services IT	Espace de travail pour l'exploitation des services	Components installed with Agent Client Collector for Investigation
Gestion des services IT	Espace de travail pour l'exploitation des services	Components installed with Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation
Gestion des services IT	Espace de travail pour l'exploitation des services	Components installed with Remedial Actions Framework
Gestion des services IT	Espace de travail pour l'exploitation des services	Components installed with Metrics and CI Actions Framework
Gestion des services IT	Gestion des niveaux de service	Installed with Service Level Management
Gestion des services IT	Service Management Core	Installed with Service Management Core
Gestion des services IT	Gestion des portefeuilles de services	
Gestion des services IT	Vendor Management Workspace	Installed with Vendor Management Workspace
Gestion des services IT	Impressions de la visite	Components installed with Walk-up Experience

Traduction automatique

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

Workflow	Produit	Liens vers la documentation sur les rôles
Gestion des services IT	Optimisation de la main d'œuvre	Components installed with Process Mining
Opérations de sécurité	Réponse aux incidents de sécurité	Components installed with Security Incident Response
Opérations de sécurité	Partage de la connaissance de la menace	
Opérations de sécurité	Réponse aux vulnérabilités	Components installed with Vulnerability Response
Gestion stratégique des portefeuilles	Séparation des données	Components installed with Data Separation
Gestion stratégique des portefeuilles	Enterprise Release Management	
Gestion stratégique des portefeuilles	Gestion des services sur site	Components installed with Field Service Management
Gestion stratégique des portefeuilles	Gestion des services sur site	Field Service with Service Locations Support components
Gestion stratégique des portefeuilles	Gestion financière	User roles installed with Financial Management - Legacy
Gestion stratégique des portefeuilles	Financement d'investissement	Components installed with Investment Funding
Gestion stratégique des portefeuilles	Gestion des portefeuilles de projets	Components installed with Project Portfolio Management (PPM) Standard
Gestion stratégique des portefeuilles	Programmes Scrum	Components installed with Scrum Programs
Gestion stratégique des portefeuilles	Espaces d'équipe	Installed with teamspaces

Traduction automatique

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

Rôles système

Les administrateurs peuvent contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux options sur une ServiceNow instance en affectant des rôles aux utilisateurs.

Votre ServiceNow inclut des rôles pour accorder l'accès aux fonctionnalités et applications de la plateforme incluent une instance de système de base. Les applications que vous installez sur votre instance peuvent inclure des rôles supplémentaires pour contrôler l'accès aux fonctionnalités installées. Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à la section Explorer l'administration utilisateurs.

Important :
Le système de base et les rôles installés avec les applications peuvent être désactivés par les administrateurs, mais ne peuvent pas modifier ou renommer ces rôles.

Rôles système de base

Les rôles système de base sont présents dans toutes les ServiceNow instances et ne nécessitent pas l'installation de modules d'extension supplémentaires.

Rôle	Description
administrateur	Le rôle d'administrateur système. Ce rôle a accès à l'ensemble des fonctionnalités, fonctions et données système, car les administrateurs peuvent remplacer les règles de liste de contrôle d'accès (ACL) et subir avec succès toutes les vérifications de rôles. Évitez d'affecter ce rôle à vos utilisateurs lorsque des rôles plus ciblés sont disponibles. **Avertissement :** Accordez ce privilège avec soin. Si vous avez des informations sensibles, telles que des enregistrements RH, que vous devez protéger, vous devez créer un rôle administrateur personnalisé pour cette zone. Vous devez également former tous les utilisateurs autorisés à voir ces enregistrements pour agir en tant qu'administrateur. Notez également les rôles administratifs spéciaux.
agent_admin	Les administrateurs d'agent peuvent télécharger et administrer l'agent intégré du système. Ils peuvent gérer les scripts liés à Serveur MID.
ais_admin	Les administrateurs de Recherche IA peuvent interroger, créer, mettre à jour et supprimer des paramètres d'indexation et de recherche ainsi que des messages de journal via le Recherche IA application.
approval_admin	Les administrateurs d'approbation peuvent afficher ou modifier les demandes d'approbation qui ne leur sont pas directement affectées. Utilisez le rôle approver_user pour permettre aux approbateurs d'afficher ou de modifier uniquement les demandes qui leur sont directement affectées. L'utilisation de ce rôle requiert une licence Prestataire. L'utilisation du rôle approver_user nécessite une licence d'approbateur.
approver_user	Les utilisateurs approbateurs peuvent modifier les demandes d'approbation qui leur sont transmises. Ils disposent également de toutes les capacités des demandeurs.

Traduction automatique

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

Rôle	Description
	Remarque : Des frais sont associés à ce rôle. Ne l'affectez pas aux utilisateurs sans confirmer que votre organisation dispose de l'autorisation appropriée.
assignment_rule_admin	Les administrateurs de règles d'affectation peuvent gérer les règles d'affectation.
asset	Les utilisateurs d'actifs peuvent gérer les actifs matériels et logiciels.
business_process_admin	Les administrateurs de processus business peuvent créer, lire, mettre à jour et supprimer tous les enregistrements et leurs relations dans le processus business. Dans le contexte de Gouvernance, risque et conformité (GRC), les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.admin qui gèrent les applications GRC et leur configuration accèdent automatiquement à ce rôle. Cet accès permet aux administrateurs GRC d'administrer un processus business et ses enregistrements similaires aux autres tables GRC. **Important :** Ce rôle est affecté aux utilisateurs qui sont des administrateurs et qui disposent d'informations et d'une formation approfondies sur les processus business.
business_process_manager	Les gestionnaires de processus de gestion peuvent créer, lire et mettre à jour n'importe quel processus de gestion et gérer la relation des processus de gestion avec d'autres enregistrements. Ce rôle est affecté aux gestionnaires de processus business, généralement des spécialistes qui gèrent plusieurs processus business dans l'organisation. Ces utilisateurs travaillent généralement avec d'autres employés et sont des experts des processus métier. Dans le contexte de GRC, les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.manager héritent automatiquement de ce rôle qui leur permet de gérer les processus business pour l'ensemble de l'organisation.
business_process_user	Les utilisateurs de processus business peuvent mettre à jour les processus business qu'un utilisateur possède et peuvent également lire n'importe quel processus business. Ce rôle doit être affecté aux propriétaires de processus respectifs qui gèrent le processus business dont ils sont propriétaires. Ce rôle peut également être fourni aux utilisateurs qui sont tenus d'afficher les processus business de l'organisation et de mieux les comprendre. Dans le contexte de GRC, les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.user se voient automatiquement attribuer ce rôle, car ce rôle leur permet de gérer les processus business qu'ils possèdent et de lire tous les processus business.
catalogue	Les utilisateurs du catalogue peuvent accéder aux demandes de catalogue de services.

Traduction automatique

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

Rôle	Description
catalog_admin	Les administrateurs de catalogue peuvent gérer l'application Catalogue de services, y compris les catégories et les éléments de catalogue.
catalog_editor	Les éditeurs de catalogue peuvent créer, modifier et publier des éléments dans les catégories auxquelles ils sont affectés.
catalog_item_designer	Les concepteurs d'éléments de catalogue peuvent afficher l'état de leurs demandes de catégorie. Ce rôle est accordé automatiquement aux utilisateurs lorsqu'ils font une demande pour une catégorie de concepteur d'élément.
catalog_manager	Les gestionnaires de catalogues peuvent afficher et affecter des éditeurs de catalogue à leurs catégories. Peut également créer, modifier et publier des éléments dans leurs catégories.
category_manager	Les gestionnaires de catégories peuvent créer, modifier et supprimer des catégories de modèles.
cmdb_dedup_admin	Les administrateurs de déduplication CMDB peuvent examiner et corriger les tâches de déduplication CMDB.
cmdb_ms_user	Les lecteurs multi-parcours CMDB peuvent accéder à une requête CMDB multisource et l'exécuter, mais ne peuvent pas créer de requête. Ce rôle contient Contient cmdb_read rôle.
cmdb_ms_editor	Peut créer et exécuter une requête, dispose d'un accès complet en lecture et en écriture, mais ne peut pas effectuer de recalcul. Contient cmdb_ms_read rôle.
cmdb_ms_admin	Peut créer et exécuter une requête et modifier les propriétés CMDB 360. Contient cmdb_ms_write rôle.
cmdb_read	Peut lire n'importe quelle table CMDB. Contenu dans admin et itil.
communication_manager	Gère la communication pour les incidents majeurs et est responsable de la communication avec toutes les personnes concernées.
contract_manager	Peut créer, modifier et supprimer des contrats via l'application Gestion des contrats.
data_classification_admin	Administre tous les aspects de l'application de classification des données, de la configuration et de l'affectation du code de classification des données.
data_classification_auditor	Audits, Classification des données, affectations de code.
ecmdb_admin	Peut administrer la CMDB.
filter_admin	Peut gérer les filtres.
filter_global	Peut créer des filtres globaux.
filter_group	Peut créer des filtres qui appartiennent aux groupes dont l'utilisateur est membre.
gauge_maker	Peut créer des jauges à partir de rapports. À partir d'Helsinki, les rapports ne sont plus transformés en jauges.
guided_tour_admin	Peut gérer et administrer la fonctionnalité de visite guidée.
image_admin	Peut gérer les fichiers image dans la table Images [db_image].
emprunteur d'identité	Peut emprunter l'identité d'utilisateurs. Ce rôle n'autorise pas l'emprunt d'identité des utilisateurs administrateurs.
import_admin	Peut gérer tous les aspects des ensembles d'importation et des importations.
import_scheduler	Peut planifier des importations.

Traduction automatique

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

Rôle	Description
	⚠ Avertissement : Accordez ce rôle avec soin. Le rôle import_scheduler équivaut à donner à l'utilisateur le rôle d'administrateur, car l'import_scheduler a la possibilité d'exécuter des scripts avec des privilèges de niveau administrateur.
import_set_loader	Peut charger des ensembles d'importation.
import_transformer	Peut gérer les jeux d'importation, les cartes de transformation et exécuter des transformations.
incident_manager	Gère les propriétés de l'incident et les règles de déclencheur d'incidents majeurs.
inventory_admin	Peut créer et supprimer des informations de stock. Seuls les utilisateurs disposant du rôle inventory_admin peuvent modifier les règles de stockage, les entrepôts et les types d'entrepôt.
inventory_user	A accès aux informations de stock. Peut créer et gérer des ordres de transfert.
itil	Peut effectuer des actions standard pour un technicien du service d'assistance ITIL. Peut ouvrir, mettre à jour, fermer des incidents, des problèmes, des changements, des éléments de gestion des configurations. Par défaut, seules les tâches peuvent être affectées aux utilisateurs ayant le rôle itil.
itil_admin	Possède plus de privilèges que le rôle itil et est destiné aux chefs d'équipe. Ce rôle peut supprimer des incidents, des problèmes, des changements et d'autres entités connexes lorsque les rôles itil et itil_admin sont affectés. En outre, le rôle itil_admin accorde un contrôle total de la CMDB. Le rôle itil_admin comprend toutes les autorisations accordées au rôle sn_cmdb_admin, qui fournit un accès complet aux données, aux outils et aux interfaces utilisateur de CMDB.
base de connaissances	Peut créer, modifier et réviser des articles de la base de connaissances.
knowledge_admin	Peut gérer la base de connaissances.
list_updater	Peut utiliser les options de menu Mettre à jour toute la liste et Mettre à jour la sélection dans les listes.
Maint	Réservé à ServiceNow l'utilisation.
mid_server	Rôle attribué à tout utilisateur de Serveur MID. Ce rôle permet au Serveur MID d'accéder aux tables qu'il utilise habituellement.
model_manager	Peut créer des modèles de CMDB. Le gestionnaire de modèles peut contrôler les modèles de base et toutes les extensions de modèle qui ne sont pas des logiciels ou des consommables. Les modèles de consommables sont contrôlés par le rôle de gestionnaire des actifs (asset). Les modèles logiciels sont contrôlés par le rôle de gestionnaire des actifs logiciels (SAM).
major_incident_manager	Initie le processus d'incident majeur en évaluant et en approuvant les candidats aux incidents majeurs ou en créant un incident majeur. Conserve la propriété et la responsabilité pour tout le cycle de vie de l'incident. Identifie les utilisateurs et les groupes à impliquer dans les activités de résolution et configure les canaux de communication.
personne	Le rôle personne signifie qu'aucun utilisateur n'y a accès, pas même l'administrateur ou la maintenance. Utilisez le rôle personne avec précaution. Le rôle personne prime sur l'option de remplacement administrateur sur les ACL, de sorte que même les

Traduction automatique

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

Rôle	Description
	administrateurs ne peuvent pas y avoir accès. Consultez Créer une règle ACL . Ne l'affectez pas à des utilisateurs spécifiques. Vous pouvez utiliser ce rôle dans les ACL qui contrôlent l'accès aux ressources, telles que les pages de l'interface utilisateur, les processeurs, les includes de script et les enregistrements. **Avertissement :** L'application du rôle personne peut être irréversible si elle est appliquée à certaines fonctions système importantes.
personnaliser	Peut configurer des formulaires, des listes, des règles, des contrôles et des scripts.
personalize_choices	Peut configurer des choix et des réponses prédéfinies pour des champs autres que le journal désignés comme champs de choix ou de suggestion.
personalize_control	Peut configurer des contrôles sur des listes, tels que des filtres, des liens et des boutons.
personalize_dictionary	Peut configurer les entrées et les étiquettes de dictionnaire.
personalize_form	Peut configurer des formulaires.
personalize_list	Peut configurer des listes et des calculs de liste.
personalize_responses	Peut configurer des réponses prédéfinies pour les champs de journal désignés comme champs de suggestion.
personalize_rules	Peut configurer des règles métier et des scripts. Ce rôle contient les rôles spécialisés suivants pour accorder un accès administratif et sélectif aux règles et aux scripts : • business_rule_admin • client_script_admin • ui_policy_admin • ui_action_admin
personalize_styles	Peut configurer les styles de champ.
personalize_ui	Peut configurer des formulaires et des listes.
publique	Aucune connexion n'est requise pour accéder aux fonctionnalités ou fonctions avec le rôle public.
release_admin	Peut modifier l'historique des mises en production d'une mise en production.
report_admin	Peut gérer les rapports.
report_global	Peut créer des rapports globaux.
report_group	Peut créer des rapports et partager des rapports avec des groupes dont l'utilisateur est membre. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent modifier les rapports partagés par d'autres utilisateurs du groupe.
report_publisher	Peut rendre les rapports disponibles sur une page publique.
report_scheduler	Peut planifier l'envoi d'un rapport par e-mail.

Traduction automatique

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

Rôle	Description
script_fix_admin	Peut créer et gérer des scripts correctifs, mais ne peut pas exécuter de scripts correctifs.
search_application_admin	Peut interroger, créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements dans les tables de recherche liées à l'UX. Contient le rôle ais_admin.
sn_appclient.app_client_company_installer	Peut installer des applications appartenant à la même société que l'instance actuellement connectée. Rôle d'utilisateur qui permet la première installation d'applications pour la société associée à l'instance actuelle. Un utilisateur disposant de ce rôle ne peut pas installer une application pour une autre entreprise.
sn_appclient.app_client_user	Peut installer des applications appartenant à la même société que l'instance actuellement connectée.
sn_cmdb_admin	Fournit un accès complet aux données, aux outils et aux interfaces utilisateur de CMDB. Un administrateur CMDB, par exemple, définit les politiques dans le gestionnaire de classe CI et les exigences du service d'application. L'administrateur CMDB offre le plus haut niveau d'accès à la CMDB.
sn_cmdb_editor	Permet d'accéder aux enregistrements CMDB. Un éditeur CMDB ne peut pas modifier les politiques, par exemple dans le gestionnaire de données CMDB ou dans le gestionnaire de classe CI.
sn_cmdb_user	Fournit un accès en lecture seule aux données CMDB et aux interfaces utilisateur de base telles que les rapports CMDB et les tableaux de bord.
savon	Peut interroger, créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements sur toutes les tables, ainsi qu'exécuter des scripts.
soap_create	Peut créer des enregistrements sur toutes les tables et colonnes.
soap_delete	Peut supprimer des enregistrements dans toutes les tables et colonnes.
soap_ecc	Peut interroger, créer et mettre à jour sur la table de file d'attente ECC uniquement.
soap_query	Peut interroger des enregistrements sur toutes les tables et colonnes.
soap_query_update	Peut interroger et mettre à jour des enregistrements sur toutes les tables et colonnes.
soap_script	Peut exécuter la fonction de point de terminaison de règle métier via script.do.
soap_update	Peut mettre à jour des enregistrements sur toutes les tables et colonnes.
survey_admin	Peut voir toutes les enquêtes, leurs définitions, les questions, les instances créées par eux et d'autres. Les administrateurs d'enquête peuvent utiliser tous les modules du menu d'application Enquête.
survey_reader	Les utilisateurs disposant du rôle de lecteur d'enquêtes peuvent consulter les enquêtes et les informations connexes, telles que les réponses aux enquêtes, les groupes d'enquêtes, les tableaux de résultats et les rapports. Survey_reader ne pouvez pas changer ou modifier une enquête ou des réponses à une enquête.
task_editor	Peut modifier les champs de tâche protégés.
template_editor	Peut créer des modèles pour un usage personnel, et modifier ou supprimer des modèles personnels. Inclus dans le rôle itil dans le système de base.
template_editor_global	Peut créer des modèles pour une utilisation mondiale.
template_editor_group	Peut créer des modèles pour les groupes.

Traduction automatique

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

Rôle	Description
template_scheduler	Peut planifier la création d'enregistrements basés sur des modèles.
text_search_admin	Peut personnaliser les groupes et les tables de recherche de texte global.
timecard_admin	Peut approuver, modifier et supprimer les cartes de pointage d'autres utilisateurs.
ts_admin	Peut administrer Indexation de texte Zing et moteur de recherche.
unlimited_createnow	Rôle pour les utilisateurs sous licence illimitées de CreateNow.
upgrade_app	Peut mettre à niveau les applications installées appartenant à la même société que l'instance actuellement connectée. Impossible d'effectuer une première installation d'applications publiées sur la page Client d'application.
utilisateur	Disponible pour un usage client, n'a pas de fonction dans le système de base.
user_admin	Peut administrer des utilisateurs, des groupes, des emplacements et des sociétés.
view_changer	Peut changer de vue active.
workflow_admin	Peut créer, modifier, publier ou supprimer des workflows graphiques.
workflow_creator	Peut créer de nouveaux workflows graphiques.
workflow_publisher	Peut publier des workflows graphiques.

Rôles spécifiques à l'application

Les applications que vous installez sur votre instance peuvent inclure des rôles supplémentaires. Suivez les liens de cette section pour consulter la documentation sur les rôles installés avec les applications.

Produit	Demande
Capacités de la plateforme	Affectation de travail avancée

Créer un rôle

Créez un rôle pour contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux options dans les applications et les modules. Le nouveau rôle n'a accès à aucune application ni module tant que vous ne lui avez pas ajouté d'autres rôles ou que vous ne l'avez pas ajouté aux applications et modules appropriés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois l'accès accordé à un rôle, tous les groupes ou utilisateurs affectés à ce rôle ont l'accès. Les rôles peuvent contenir d'autres rôles et tout accès accordé à un rôle est accordé à n'importe quel rôle qui le contient.

Pour obtenir la liste complète des rôles inclus dans l'instance de base, consultez Rôles système de base

Traduction automatique

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

Remarque :

Vous ne pouvez pas renommer les rôles de quelque nature que ce soit dans le Now Platformfichier . Si vous créez manuellement un rôle, vous ne pouvez pas le renommer après l'avoir enregistré.

Déplacez cette action vers l'arrière-plan afin de ne pas avoir à attendre lors de l'ajout d'un certain nombre de membres de groupe en ajoutant la propriété `glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles`système . Définissez la propriété système sur **true**. L'utilisateur système est utilisé pour créer des enregistrements ou mettre à jour des enregistrements existants, car l'action est en cours d'exécution en arrière-plan.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Rôles** et créez un enregistrement.
2. Renseignez le formulaire.

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour le rôle.
Abonnement requis	Indique si les utilisateurs ayant ce rôle ont besoin d'un abonnement pour rester en conformité. **Oui** Rôle mesuré qui nécessite un abonnement. Vous pouvez allouer des abonnements aux utilisateurs ayant ce rôle en ajoutant un ou plusieurs groupes à un abonnement au produit. Pour en savoir plus, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements. **Non** Pas un rôle mesuré. **Non spécifié** Rien
Demande	Sélectionnez l'application qui contient cet enregistrement.
Privilège élevé	Un rôle qui nécessite des privilèges élevés ne peut pas être affecté à un utilisateur lors de la connexion par le système. Au lieu de cela, un utilisateur doit élever manuellement ses privilèges pour recevoir le rôle élevé. Sélectionnez cette option pour marquer ce rôle comme requis afin de l'élever à un niveau de sécurité élevée. Voir Rôles à privilèges élevés pour plus d'informations.
Description	Sélectionnez les rôles à déléguer au membre du groupe.

Accorder un accès de rôle aux applications et aux modules

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux options dans les applications et modules. Vous ajoutez un rôle à une application ou à un module pour permettre à ce rôle d'accorder l'accès à l'application ou au module à tous les utilisateurs disposant du rôle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Demandes** ou **Définition du système** > **Modules**.
2. Sélectionnez l'application ou le module approprié pour l'ouvrir dans la vue de formulaire.
3. Sélectionnez le verrou pour ouvrir le champ **Rôles** .
4. Ajoutez les rôles souhaités à l'application ou au module.
5. Sélectionnez le verrou pour fermer le champ **Rôles** , puis enregistrez vos modifications.

Affecter un rôle à un groupe

Vous pouvez affecter un rôle à un groupe pour accorder l'accès aux applications et aux modules aux membres du groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous affectez des rôles à des groupes plutôt qu'à des utilisateurs individuels, les membres du groupe héritent du rôle. Lorsqu'un utilisateur change de groupe, le nouveau rôle de groupe est affecté automatiquement. Pour plus d'informations sur les rôles, voir Contrôler l'accès Mappage des servicesdes utilisateurs aux services d'application .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez le groupe auquel affecter un rôle.
3. Dans la liste connexe **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez les rôles souhaités au groupe.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Affecter un rôle à un utilisateur

Un utilisateur hérite des rôles de tous les groupes auxquels il appartient. Vous pouvez également affecter des rôles directement à un utilisateur. Chaque fois qu'un nouveau rôle est affecté à un utilisateur, il ne prend effet qu'après s'être connecté avec une nouvelle session.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin ou admin

Si possible, simplifiez l'administration des utilisateurs en affectant des rôles aux groupes. Créez des groupes contenant tous les rôles nécessaires pour des profils spécifiques, puis affectez des utilisateurs à ces groupes.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour accorder le rôle administrateur à un utilisateur, vous devez également disposer du rôle administrateur. Pour accorder le rôle security_admin à un utilisateur, vous devez également disposer du rôle security_admin. Vous devez accéder au rôle security_admin avant d'accorder le rôle security_admin à d'autres utilisateurs. Voir Élever à un rôle privilégié .

Traduction automatique

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

Remarque :

Le rôle d'administrateur système (admin) donne accès à l'ensemble des données, fonctions et fonctionnalités système, quelles que soient les contraintes de sécurité. Évitez d'affecter ce rôle à vos utilisateurs lorsque des rôles plus ciblés sont disponibles.

Vous ne pouvez pas supprimer les rôles affectés au groupe de l'enregistrement utilisateur. Vous devez supprimer l'utilisateur de l'enregistrement du groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** , puis ouvrez un enregistrement utilisateur.
2. Dans la liste connexe **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la liste **Collection** , sélectionnez les rôles souhaités, puis sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Remarque :
Si l'utilisateur est connecté lorsque vous mettez à jour ses rôles et qu'il ne peut pas accéder aux enregistrements activés par le nouveau rôle, il devra peut-être se déconnecter puis se reconnecter.

Ajouter un rôle à un rôle existant

Lorsque vous ajoutez un nouveau rôle à un rôle existant pour un utilisateur, l'utilisateur hérite de l'accès qui lui est accordé par le nouveau rôle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Rôles** et ouvrez le rôle existant.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe Contient les rôles.
3. Utilisez la zone de liste double pour ajouter un ou plusieurs rôles au rôle existant.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les utilisateurs ayant le rôle existant héritent de l'accès accordé par le nouveau rôle.

Créer un rôle de groupe

Créez un rôle de groupe pour contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux options dans les applications pour tous les membres d'un groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Rôles de groupe**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire, puis sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Groupe	Sélectionnez un groupe.
Rôle	Sélectionnez le rôle à appliquer au groupe.
Héritages	Sélectionnez cette option pour que tous les membres du groupe héritent du rôle. Cette option est sélectionnée par défaut.

Remarque :
Pour déplacer cette action vers l'arrière-plan afin de ne pas attendre lors de l'ajout d'un certain nombre de membres de groupe, ajoutez la propriété `glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles` système et définissez-la sur vrai.

Rôles d'utilisateur d'audit

Les changements apportés aux rôles d'utilisateur sont automatiquement suivis dans la table Rôles d'audit [sys_audit_role].

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Si le module d'extension Empêcher les entrées en double avec Sécurité contextuelle : Gestion des rôles V2 est installé, vous devez activer l'audit des rôles avec Sécurité contextuelle : Gestion des rôles V2 .

Procédure

Accédez à **Tout**, puis saisissez `sys_audit_role.list` dans le filtre.
La table Rôles d'audit [sys_audit_role] affiche les changements apportés aux rôles d'utilisateur.

Champ	Description
Modifié par	L'utilisateur qui a effectué le changement.
Décompte après modification	Rôle direct ajouté à la suite du changement (le cas échéant), plus le nombre de rôles hérités ajoutés.
Accordé par groupe	Si le rôle a été hérité, le groupe dont le rôle a été hérité.
Opération	Type de changement. Les valeurs comprennent : • Ajouté • Supprimé
Rôle	Le rôle affecté.
Utilisateur	L'utilisateur affecté.

Déléguer des rôles

Les administrateurs peuvent accorder aux utilisateurs la possibilité d'affecter des rôles au sein de groupes. Toutefois, ces utilisateurs ne peuvent affecter que les rôles qu'ils possèdent déjà.

Traduction automatique

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

Les délégateurs de rôle sont des utilisateurs chargés d'affecter des rôles à d'autres utilisateurs au sein d'un groupe. Ce rôle peut être affecté manuellement en accordant le rôle role_delegator à l'utilisateur ou via la règle métier **Changement du gestionnaire de groupe** .

La règle métier **Changement de gestionnaire de groupe** , qui est désactivée par défaut, accorde automatiquement le rôle role_delegator à un utilisateur désigné comme gestionnaire d'un groupe dans le champ **Gestionnaire** du formulaire **Groupe** . Le rôle est supprimé lorsque l'utilisateur n'est plus le gestionnaire du groupe.

Activez la règle métier pour en tirer parti. Pour plus d'informations sur **les règles métier**, reportez-vous à la section Classic Business rules .

Examen des rôles et des changements de rôles

Pour afficher les rôles et les changements de rôles :

- Utilisateurs individuels : accédez à **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** sélectionnez un utilisateur et passez en revue la liste connexe **Rôles** .
- Délégateurs de rôles : examinez qui peut attribuer des rôles dans quels groupes en accédant à **Administration utilisateurs** > **Délégateurs de rôle**.
- Pour tous les changements de rôles : Pour consulter l'historique des changements de rôles, accédez à **Sécurité du système** > **Rapports** > **Audit du rôle**. Consultez Rôles d'utilisateur d'audit pour plus d'informations.

Désigner des délégateurs de rôle

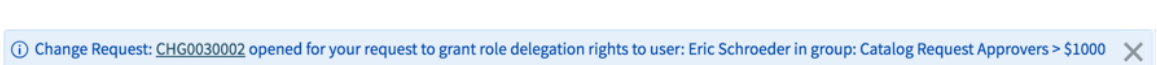
Désignez des délégateurs de rôle pour affecter des rôles aux utilisateurs qui se trouvent dans un groupe particulier.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les délégateurs peuvent attribuer des rôles dont ils héritent d'un groupe. Ils peuvent également affecter des rôles qui leur ont été affectés par un administrateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Désigner un délégateur de rôle**.
2. Sélectionnez le groupe qui inclut l'utilisateur dont vous souhaitez qu'il soit le délégateur de rôle.
3. Sélectionnez l'utilisateur.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une demande de changement pour la demande du délégateur de rôle est créée et approuvée automatiquement.



Affecter des rôles en tant que délégateur de rôle

Si vous êtes un délégateur de rôle, vous pouvez déléguer les rôles qui vous sont affectés pour les groupes que vous gérez.

Avant de commencer
Rôle requis : role_delegator

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Déléguer des rôles dans un groupe**.
2. Remplissez le formulaire.

Champ	Description
Groupe	Sélectionnez le groupe dans lequel déléguer un ou plusieurs rôles à un membre. N'importe quel groupe peut être sélectionné, y compris les groupes auxquels le role_delegator n'appartient pas ou les groupes que le role_delegator ne gère pas.
Utilisateur	Sélectionnez le membre du groupe auquel déléguer un ou plusieurs rôles.
Rôles à déléguer	Sélectionnez les rôles à déléguer au membre du groupe. Les rôles disponibles pour la délégation sont uniquement les rôles dont dispose le role_delegator.

(Facultatif) Pour supprimer un rôle délégué d'un utilisateur, ouvrez l'enregistrement de délégation et supprimez le ou les rôles indésirables.

Empêcher la délégation d'un rôle

Vous pouvez empêcher la délégation de rôles aux utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les rôles suivants ne peuvent pas être délégués.

- administrateur
- publique
- role_delegator

Remarque :
Un utilisateur disposant du rôle role_delegator ne peut pas déléguer ce rôle aux autres membres du groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Rôles**.
2. Ouvrez le rôle.
3. Configurez le formulaire pour ajouter les champs **Octroi** possible ou **Délégation possible** .
4. Décochez la case de l'un de ces champs ou des deux.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Accorder un rôle d'utilisateur limité dans le temps

Découvrez comment affecter temporairement un rôle à un utilisateur. Utilisez cette fonctionnalité si un utilisateur doit effectuer une action ponctuelle qui n'est normalement pas dans son rôle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avertissement :
L'utilisation des rôles d'utilisateur à limite de temps peut consommer les droits d'accès et d'utilisation fournis par le client et entraîner des frais d'abonnement supplémentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > > **Administration utilisateurs** > **Rôles à limite de temps**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Tous les champs, à l'exception des commentaires, sont obligatoires.

Champs	Description
Actif	Détermine si l'attribution de rôle à durée limitée est active.
Rôle	Rôle affecté à l'utilisateur
Utilisateur	Utilisateur auquel le rôle à durée limitée est affecté
Heure de début	Heure et date de début du rôle à limite de temps
Heure de fin	Heure et date de fin du rôle à limite de temps
Commentaires (facultatif)	Commentaires ou informations supplémentaires pour l'affectation de rôle limité

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

L'utilisateur spécifié a maintenant le rôle. Ils doivent terminer leur tâche autrement restreinte entre l'heure de début et l'heure de fin.

Remarque :
Les rôles limités dans le temps ne sont pas affichés pour les utilisateurs affectés.

Surveillance de l'activité de l'utilisateur

Découvrez les outils mis à la disposition des administrateurs pour surveiller les utilisateurs sur leur instance.

Outils d'administration utilisateur

En plus de stocker des informations sur un utilisateur, les comptes d'utilisateur sont également associés à des groupes et à des rôles. Votre instance utilise des groupes et des rôles pour déterminer les enregistrements et les fonctionnalités auxquels une personne peut accéder.

Emprunt d'identité

Les administrateurs peuvent sélectionner des enregistrements d'utilisateurs pour un emprunt d'identité. Utilisez cette fonctionnalité pour vivre l'expérience de l'instance en tant qu'autre utilisateur, avec les préférences et autorisations de cet utilisateur. L'emprunt d'identité d'un utilisateur peut être un outil précieux pour les tests et le dépannage. Pour plus d'informations sur l'emprunt d'identité, reportez-vous à la section Emprunt de l'identité des utilisateurs.

Enquête sur l'activité du compte utilisateur

Traduction automatique

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

À tout moment, il est nécessaire de revoir le comportement spécifique de l'utilisateur, voici les étapes recommandées pour examiner les journaux des transactions et des événements :

- Localisez l'adresse IP de la connexion réussie/échouée d'un utilisateur ServiceNow particulier pour son instance
- Modifier le délai de la recherche
- Limiter le périmètre de la recherche par nom d'utilisateur
- Afficher les tentatives de connexion réussies/échouées

Pour plus d'informations sur l'enquête sur l'activité utilisateur, consultez l'article Comment enquêter sur l'activité d'un compte utilisateur [KB0564981] dans la base de connaissances Now Support.

Sessions d'utilisateur

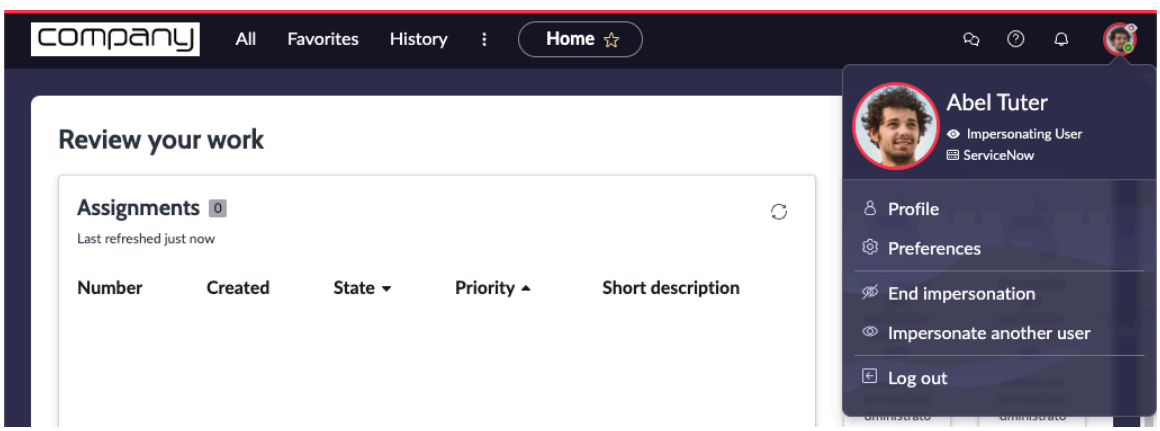
Avec la gestion des sessions utilisateur, l'administrateur peut afficher et résilier des sessions utilisateur individuelles, verrouiller l'accès d'utilisateurs à l'instance et rendre les utilisateurs inactifs. Pour plus d'informations sur la gestion des sessions utilisateur, reportez-vous à la section Gestion des sessions utilisateur.

Les enregistrements utilisateur sont également associés à des journaux de transactions. Les administrateurs peuvent utiliser ces journaux pour suivre toute l'activité du navigateur pour une instance.

Emprunt de l'identité des utilisateurs

Les administrateurs peuvent emprunter l'identité d'autres utilisateurs authentifiés, une fonctionnalité principalement utilisée pour les tests.

Cette fonction permet à l'administrateur d'accéder au système exactement comme l'utilisateur dont l'identité a été empruntée, y compris des menus et des modules identiques. Toutes les actions effectuées par l'administrateur pendant l'emprunt d'identité sont enregistrées comme si elles avaient été exécutées par l'utilisateur dont l'identité a été empruntée.



Limitations de l'emprunt d'identité

Lorsque vous empruntez l'identité d'un utilisateur, tous les rôles protégés par le champ d'application et les rôles du module de chiffrement sont pris en charge si l'option **Emprunt d'identité** est configurée dans la politique d'accès au module. Pour plus d'informations, consultez Créer une politique d'accès au module .

Traduction automatique

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

Emprunter l'identité d'un utilisateur permet d'accéder aux rôles de chiffrement et de protection du périmètre, tels que définis dans la politique d'accès. Toutefois, si vous empruntez l'identité d'un utilisateur avec un rôle administrateur, l'accès à certaines fonctionnalités et modules est limité, sauf si l'emprunteur d'identité possède déjà ces rôles.

Emprunter l'identité d'un utilisateur avec un rôle administrateur spécifique à l'application, comme Administrateur des ressources humaines ou Réponse aux incidents de sécurité, limite l'accès à certaines fonctionnalités telles que les incidents de sécurité et les informations de profil, sauf si ces rôles sont déjà affectés à l'administrateur emprunteur d'identité. Cette restriction s'étend à certains modules et applications dans la barre de navigation, et les administrateurs ne peuvent pas modifier le mot de passe des utilisateurs disposant de rôles d'administrateur d'application.

Les actions ou conditions suivantes provoquent la fin d'un emprunt d'identité d'un utilisateur :

- L'utilisateur emprunte l'identité d'un autre utilisateur
- La session utilisateur se termine, par exemple, après qu'un utilisateur se déconnecte de son instance

Remarque :
Lorsqu'un administrateur commence à emprunter l'identité d'un utilisateur, l'événement « Début de l'emprunt d'identité » est enregistré dans le journal système. De même, l'événement « Fin de l'emprunt d'identité » est enregistré lorsque l'emprunt d'identité se termine sous l'une des deux conditions énumérées ci-dessus.

Besoins liés à l'emprunt d'identité

Le compte utilisateur dont l'identité doit être empruntée doit avoir un ID d'utilisateur. Vous pouvez trouver cet ID dans l'enregistrement d'utilisateur [sys_user] du compte. Si cette valeur est manquante, le message L'utilisateur que vous avez sélectionné n'a pas pu emprunter l'identité s'affiche.

Vous avez besoin de plusieurs comptes différents pour tester le système.

- Un compte administrateur pour effectuer des travaux
- Un compte ITIL (Information Technology Infrastructure Library), ou similaire, à tester en tant que technicien
- Un compte ESS à tester en tant qu'utilisateur final

D'autres connexions peuvent être nécessaires pour tester correctement le système.

Remarque :
Si vous essayez d'emprunter l'identité d'un utilisateur verrouillé ou inactif, le système vous déconnectera automatiquement si vous lancez une action ou sélectionnez un lien. N'oubliez pas que toutes les modifications apportées lors d'un emprunt d'identité ne s'appliquent qu'à cette session. Pour garantir l'exactitude, déconnectez-vous, puis reconnectez-vous une fois l'emprunt d'identité terminé.

Emprunt d'identité mobile

L'emprunt d'identité mobile est disponible sur ServiceNow Mobile les applications. Pour plus d'informations sur les emprunts d'identité mobiles, voir Emprunt d'identité mobile .

Gérer la visibilité de la fonctionnalité d'emprunt d'identité

Avant que les utilisateurs puissent emprunter l'identité d'un autre utilisateur, un administrateur doit rendre la fonctionnalité visible.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Cochez une case sous **le bouton Activer l'emprunt d'identité dans la ligne de la bannière** pour afficher ou masquer le bouton.
3. Sélectionnez **Enregistrer** en haut de la page.
   Les administrateurs peuvent toujours emprunter l'identité d'un utilisateur via la page **d'interface utilisateur impersonate_dialog** .

Emprunter l'identité d'un utilisateur

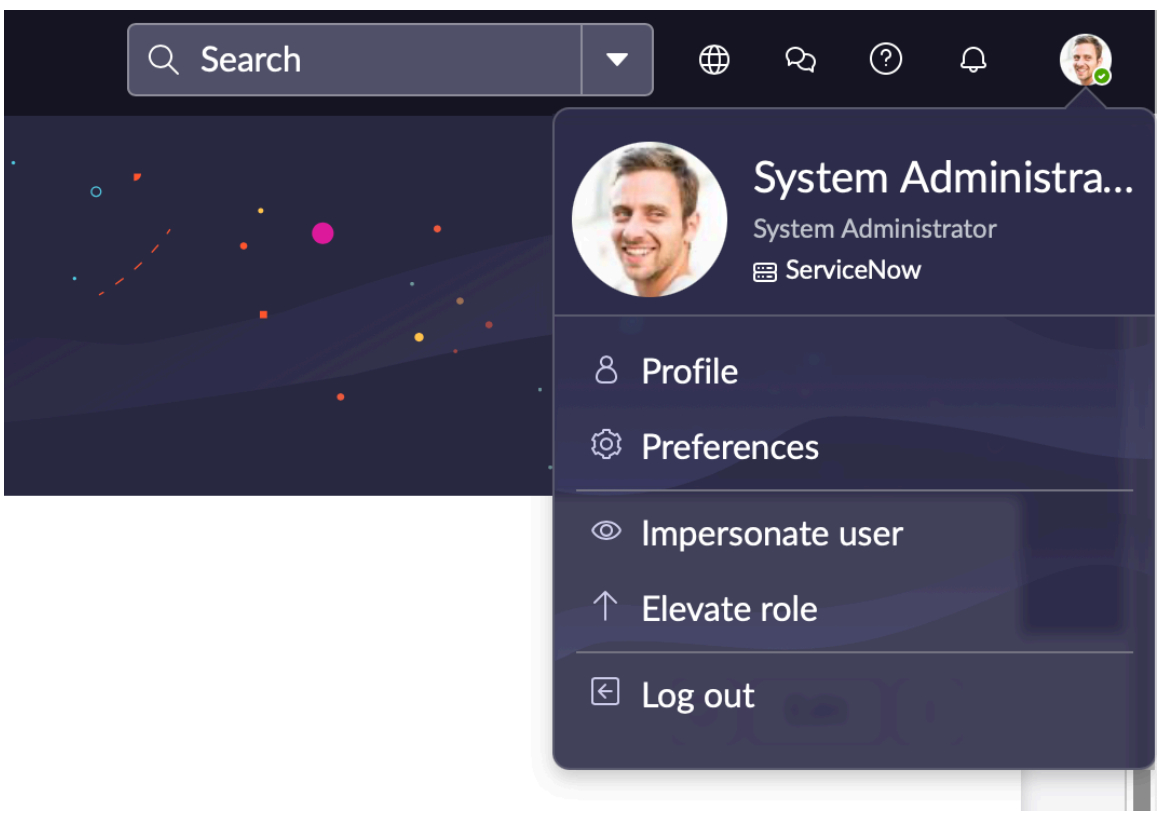
Vous pouvez sélectionner un utilisateur ou saisir un autre nom d'utilisateur pour effectuer un emprunt d'identité.

Avant de commencer
Rôle requis : emprunteur d'identité

Procédure

1. Dans la bannière, sélectionnez votre image de profil d'utilisateur pour ouvrir le menu utilisateur.
2. Sélectionnez **Emprunter l'identité d'un utilisateur**.

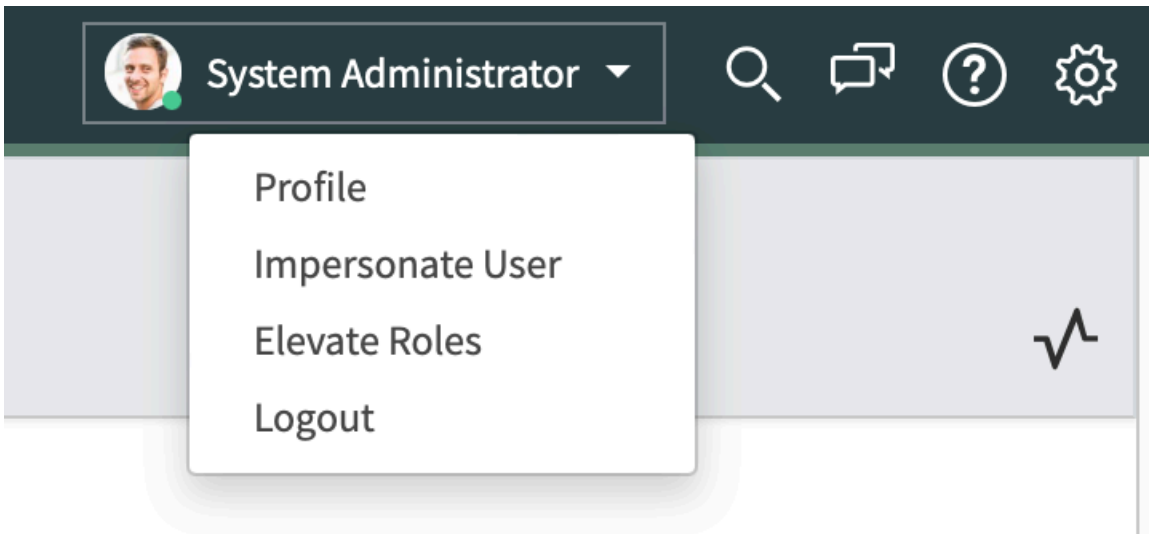
   - Dans Next Experience :



Traduction automatique

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

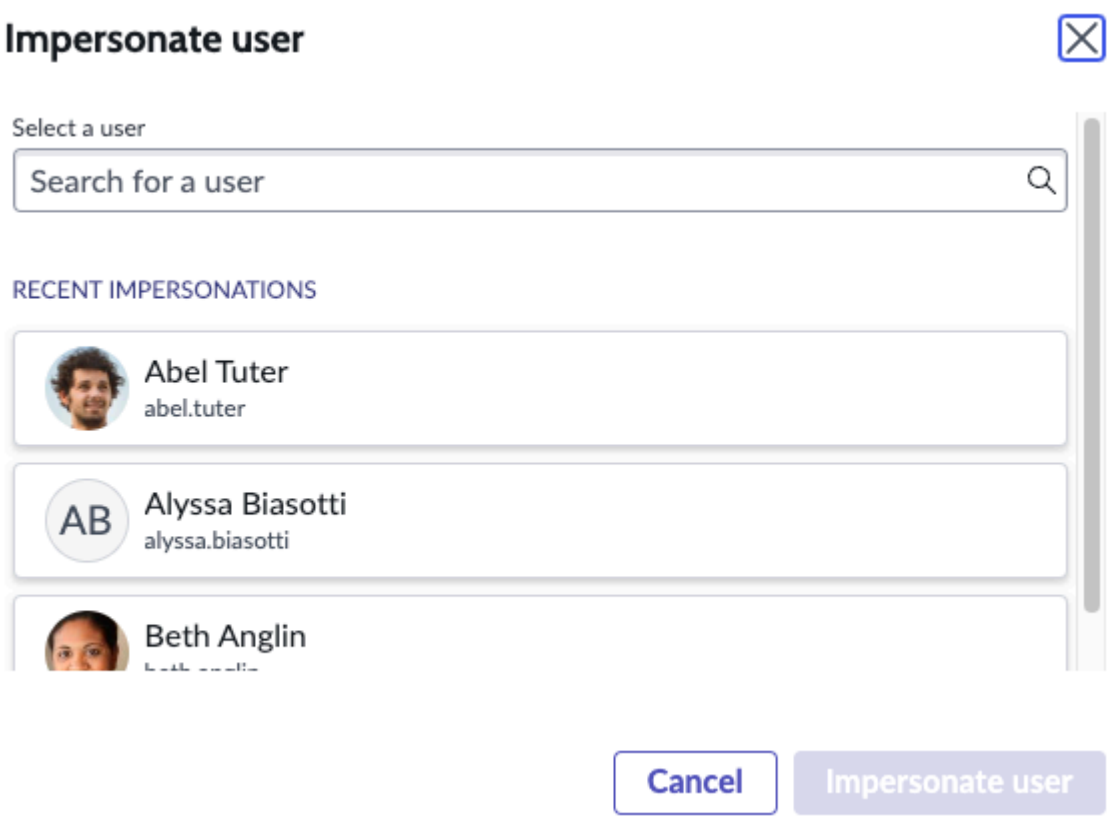
- Dans Interface utilisateur principale :



La boîte de dialogue Emprunter l'identité de l'utilisateur s'affiche.

3. Sélectionnez un utilisateur dans la liste **Emprunts d'identité récents** ou saisissez un autre nom d'utilisateur dans le champ de sélection d'utilisateur.

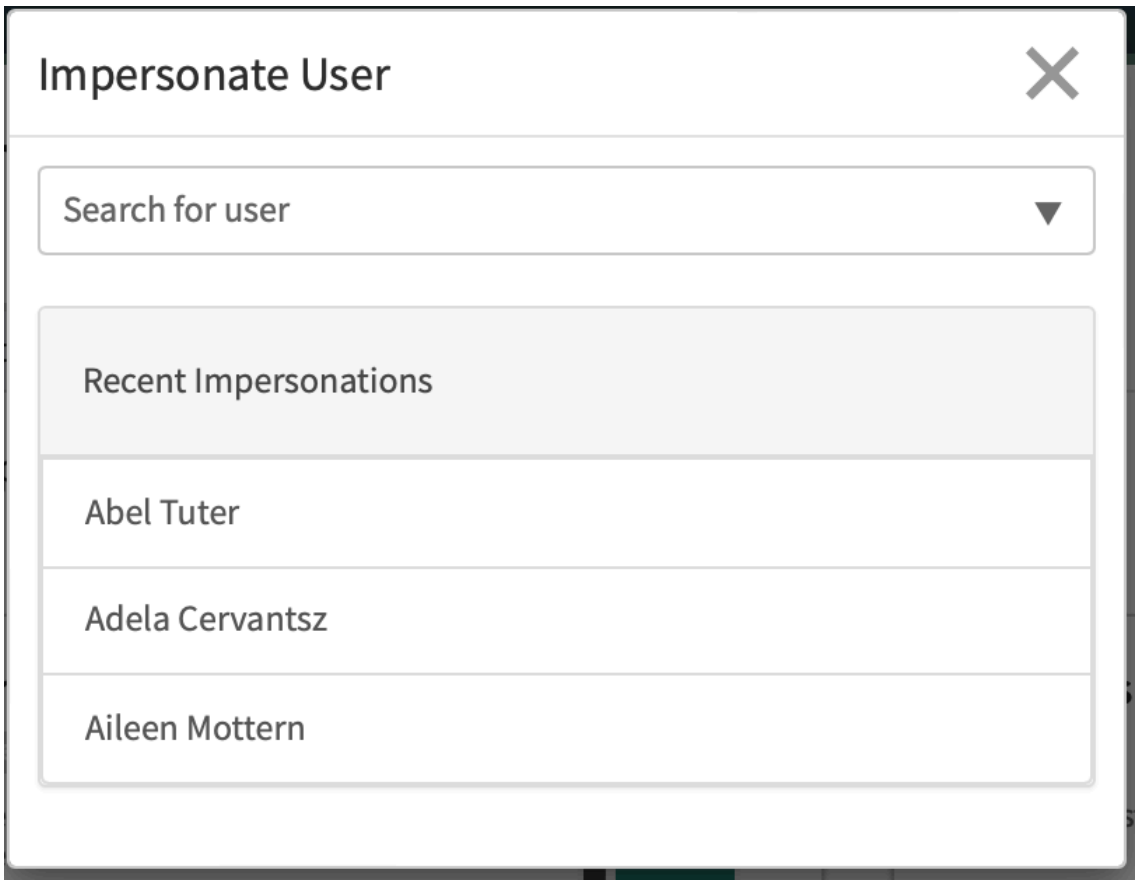
- Dans Next Experience :



Traduction automatique

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

- Dans Interface utilisateur principale :



4. Sélectionnez **Emprunter l'identité d'un utilisateur**.
5. **Facultatif :** Pour emprunter l'identité d'un autre utilisateur tout en empruntant l'identité d'un utilisateur, ouvrez le menu utilisateur et sélectionnez **Emprunter l'identité d'un autre utilisateur**.
6. Pour revenir à votre connexion d'origine, ouvrez le menu utilisateur et sélectionnez **Terminer l'emprunt d'identité**.

Remarque :
Dans certains cas, emprunter l'identité d'un utilisateur peut entraîner un problème qui rend difficile le retour en arrière. Si une page endommagée vous est présentée alors que vous empruntez l'identité d'un utilisateur dans un environnement de tests, vous devrez peut-être forcer une déconnexion. Pour ce faire, accédez à http://<nom d'instance>.service-now.com/logout.do et reconnectez-vous.

Journaux d'emprunt d'identité

Les emprunts d'identité sont consignés dans le journal système.

Enregistrez les emprunts d'identité pour les sessions interactives (interface utilisateur) ou non interactives.

Enregistrement de l'emprunt d'identité pour les sessions interactives

Les sessions interactives sont effectuées via l'interface utilisateur (UI). Activez ou désactivez l'enregistrement de l'emprunt d'identité pour les sessions interactives à l'aide de la `glide.sys.log_impersonation` propriété.

Traduction automatique

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

Si vous activez la journalisation de l'emprunt d'identité pour les sessions interactives en définissant *glide.sys.log_impersonation* la valeur **vrai**, toutes les sessions interactives sont enregistrées dans le journal.

Propriété	Description
glide.sys.log_impersonation	Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la journalisation de l'emprunt d'identité pour les sessions interactives.

Journalisation de l'emprunt d'identité pour les sessions non interactives

Les sessions non interactives sont effectuées par des applications et des scripts, et non par l'interface utilisateur.

La journalisation de l'emprunt d'identité des sessions non interactives est désactivée par défaut. Si vous activez la journalisation des emprunts d'identité en définissant la *glide.sys.log_impersonation.non_interactive* propriété sur **vrai**, les emprunts d'identité des sessions non interactives sont enregistrés dans le journal d'emprunt d'identité.

Même si *glide.sys.log_impersonation.non_interactive* la valeur est définie sur **vrai**, le système ne consigne pas certaines tâches courantes d'emprunt d'identité exécutées pour le compte des utilisateurs par défaut (*system*, *soap.guest*et *guest*), car l'application emprunte l'identité de ces utilisateurs par défaut pour effectuer diverses tâches.

Utilisez la propriété pour exclure les *glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion* emprunts d'identité par d'autres utilisateurs en plus des utilisateurs par défaut.

Propriété	Description
glide.sys.log_impersonation.non_interactive	Active (**vrai**) ou désactive (**faux**) la journalisation de l'emprunt d'identité pour les sessions non interactives.
glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion	Exclut la journalisation par emprunt d'identité de sessions non interactives pour les utilisateurs spécifiés. Saisissez des noms d'utilisateurs sous forme de liste séparée par des virgules. Les utilisateurs par défaut (**système**, **soap.guest** et **invité**) n'ont pas besoin d'être inclus dans la liste.

Gestion des sessions utilisateur

Fournit Now Platform la possibilité d'afficher et de mettre fin à des sessions utilisateur individuelles, de verrouiller les utilisateurs du système et de rendre les utilisateurs inactifs.

Traduction automatique

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

Quel que soit le nombre de fenêtres ouvertes dans un navigateur, il est considéré qu'il s'agit d'une seule session. Cependant, si vous avez deux navigateurs distincts ouverts (tels que Google Chrome et Safari), il est considéré qu'il s'agit de deux sessions distinctes.

- Mettre fin à une session utilisateur le déconnecte effectivement de la transaction suivante, qui est généralement la prochaine sélection du navigateur. Utilisez la fonctionnalité Arrêter les sessions lorsque vous souhaitez effectuer la maintenance du système.
- Le verrouillage de l'accès d'un utilisateur au système signifie qu'il ne peut plus se connecter ni générer d'actions à partir des e-mails qu'il envoie à l'instance. Le verrouillage des utilisateurs met également fin à leurs sessions.
- Rendre un utilisateur inactif signifie qu'il n'apparaît dans aucun champ qui fait référence aux utilisateurs actifs dans la table **Utilisateur** .

Configurer une durée maximale d'activité pour les sessions utilisateur

Sécurisez votre instance en appliquant une durée maximale pour les sessions, quelle que soit l'activité de l'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les sessions expirent uniquement après une période d'inactivité. L'application d'une durée maximale de session active met fin aux sessions, qu'un utilisateur ait été actif récemment ou non, y compris s'il a récemment choisi de prolonger une session. Le délai d'expiration de la session active doit être supérieur à la valeur configurée pour le délai d'expiration de la session inactive. Par exemple, si les sessions sont configurées pour expirer après 30 minutes d'inactivité, le délai d'expiration de la session active doit être supérieur à 30 minutes.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Filtrez la liste Propriétés système [sys_properties] pour les propriétés suivantes, puis sélectionnez une propriété pour ouvrir son enregistrement.
   - *`glide.ui.active.session.life_span`*: définit la durée maximale de session pour les sessions utilisateur authentifiées, quelle que soit l'activité de l'utilisateur. Les utilisateurs authentifiés sont déconnectés de l'instance après l'heure spécifiée et doivent saisir à nouveau leurs informations d'identification pour accéder à l'instance.
   - *`glide.guest.active.session.life_span`*: définit la durée maximale de session pour les sessions d'utilisateurs invités, quelle que soit l'activité de l'utilisateur. Ce paramètre permet de sécuriser une instance à l'aide d'applications qui impliquent des sessions d'utilisateur invité, telles que Messagerie instantanée d'agent.
3. Dans le champ **Valeur** , saisissez le nombre de minutes avant l'expiration de la session, quelle que soit l'activité de l'utilisateur.
   La valeur doit être supérieure à la valeur des propriétés correspondantes pour un délai d'expiration de session inactive : *`glide.ui.session_timeout`* pour les utilisateurs authentifiés ou *`glide.guest.session_timeout`* pour les utilisateurs invités. Par défaut, le délai d'expiration de session inactive pour les utilisateurs authentifiés et invités est de 30 minutes.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Information associée

Configurer une durée active maximale pour les sessions d'intégration

Modifier le délai d'expiration de la session de l'utilisateur après une inactivité

Spécifiez le moment où les sessions utilisateur doivent être interrompues après une période d'inactivité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, après 30 minutes d'inactivité dans l'application, la plateforme déconnecte automatiquement l'utilisateur, sauf si la case **Se souvenir de moi** dans l'écran de connexion est cochée. L'allongement de l'intervalle peut entraîner le maintien inutile de sessions inactives en mémoire. Ajustez ce paramètre de délai d'expiration à quelques heures maximum, bien que jusqu'à 24 heures soit réalisable.

Remarque :

- Les appels Ajax au serveur maintiennent la session active (tels que les étiquettes et l'actualisation des tableaux de bord).
- L'interrogation maintient la session active lorsque le bureau de messagerie instantanée est ouvert (nécessite le module d'extension Chat).

Procédure

1. Décochez la case **Se souvenir de moi** sur l'écran de connexion.
2. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
3. Dans la liste Propriétés système [sys_properties], recherchez `glide.ui.session_timeout`.
4. S'il `glide.ui.session_timeout` n'existe pas, sélectionnez **Nouveau** pour ajouter une propriété à l'aide des valeurs suivantes :
   - **Nom** : `glide.ui.session_timeout`
   - **Description** : saisissez une brève description. Dans ce cas, entrez quelque chose comme `Remplacer le délai d'expiration de session par défaut (30). Cette valeur est en minutes.`
   - **Type** : sélectionnez le type de données approprié. Dans ce cas, sélectionnez **Entier**.
   - **Valeur** : remplacez la valeur par défaut de 30 minutes par une valeur de votre choix.

   Remarque :
   Le délai d'expiration de la session peut également être défini via les personnalisations de sortie d'installation.

Que faire ensuite

Les administrateurs peuvent également ajouter les propriétés suivantes à la table Propriétés système.

- `glide.security.csrf.handle.ajax.timeout`: gère les erreurs pour les requêtes Ajax expirées lorsqu'elles sont définies sur **vrai**.
- `glide.security.auto.resubmit.ajax`: soumet automatiquement les requêtes Ajax expirées lorsqu'elles sont définies sur **vrai** et que la case Se connecter à une instance est cochée ou modifier la valeur par défaut de la case à cocher Se souvenir de moi . Une fenêtre contextuelle apparaît aux utilisateurs pour leur demander de continuer.

Traduction automatique

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

- *glide.ui.auto_req.extend.session*: lorsque la valeur est définie sur **vrai**, le système étend automatiquement la session d'un utilisateur de la valeur qu'il sélectionne pour le temps d'actualisation de la page d'accueil. S'il n'y a pas de temps d'actualisation de la page d'accueil, la valeur de délai d'expiration standard s'applique. Les tablettes et équipements mobiles ne prennent pas en charge cette propriété. Lorsque la valeur est définie sur **faux**, les sessions utilisateur expirent lorsque la case **Se souvenir de moi** est décochée. Le délai d'expiration est basé sur l'heure d'actualisation de la page d'accueil ou non. Lorsqu'il n'y a pas de temps d'actualisation de la page d'accueil, la valeur de délai d'expiration standard s'applique. Lorsqu'il y a un temps d'actualisation de la page d'accueil, la session utilisateur expire après la valeur du délai d'expiration plus un intervalle du temps d'actualisation de la page d'accueil. Par exemple, si un utilisateur sélectionne un intervalle d'actualisation de cinq minutes, cette session expire après la valeur du délai d'expiration plus cinq minutes.

Remarque :
Les utilisateurs qui cochent la case **Se souvenir de moi** ne sont pas affectés par les propriétés de délai d'expiration de session.

Les administrateurs peuvent également ajouter les propriétés suivantes pour configurer des paramètres de délai d'expiration supplémentaires pour les sessions utilisateur. Ces paramètres supplémentaires permettent d'économiser les ressources système :

- *glide.session.unauthorized.timeout.enabled*: active un délai d'expiration alternatif pour les sessions invité non authentifiées. Les sessions d'invité sont créées pour les requêtes HTTP adressées à l'instance qui ne contiennent pas d'informations d'authentification. Par défaut, cette propriété est définie sur **vrai**.
- *glide.unauthorized.session_timeout*: spécifie la durée, en minutes, après la déconnexion d'un utilisateur authentifié d'une instance avant la fin de la session. Définissez la propriété sur une valeur supérieure à **0** et inférieure à la valeur de la *glide.ui.session_timeout* propriété.

Information associée

Modifier le délai d'expiration de la session d'intégration après une inactivité

Inviter les utilisateurs à prolonger une session

Configurez le temps dont disposent les utilisateurs pour prolonger une session avant qu'elle n'expire pour cause d'inactivité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les utilisateurs sont invités à prolonger leur session deux minutes avant son expiration grâce à une boîte de dialogue « Prolonger votre session ». Cette procédure explique comment ajuster le délai auquel cette invite est présentée aux utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à **Tout**, puis saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
2. Ouvrez la propriété *glide.ui.session_timeleft*.
3. Dans le champ **Valeur** , saisissez le nombre de minutes avant l'expiration de la session pour inviter les utilisateurs à prolonger leur session.

Traduction automatique

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

Définir la valeur sur zéro désactive l'invite des utilisateurs à prolonger leurs sessions.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Verrouiller un utilisateur

Verrouillez un utilisateur si vous ne souhaitez pas qu'il accède à l'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** et sélectionnez l'utilisateur dans la liste.
2. Cochez la case **Verrouillé** et mettez à jour l'enregistrement.

Marquer un utilisateur inactif

Vous pouvez marquer un utilisateur comme inactif afin qu'il n'apparaisse dans aucun champ qui fait référence aux utilisateurs actifs de la table **Utilisateur** .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Par défaut, lorsque vous marquez un utilisateur inactif, vous verrouillez cet utilisateur. La règle métier **Verrouiller les utilisateurs inactifs** régit ce comportement.

Si vous décochez la case **Actif** , l'utilisateur est verrouillé et ne peut pas accéder à l'instance. Cette fonctionnalité est contrôlée par le biais d'une propriété `glide.authenticate.only.allow.active.user.login` Glide qui permet uniquement aux utilisateurs actifs d'accéder à l'instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** et sélectionnez l'utilisateur dans la liste.
2. Décochez la case **Actif** et mettez à jour l'enregistrement.

Arrêter une session utilisateur

Vous pouvez mettre fin à une session utilisateur, par exemple, si vous prévoyez d'effectuer une maintenance du système et que les utilisateurs sont toujours connectés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs connectés**.
   Vous ne pouvez voir que les utilisateurs connectés au même nœud d'application que vous. Si le champ Actif d'une valeur d'enregistrement utilisateur est défini sur faux, l'utilisateur est connecté, mais n'est pas en train d'exécuter une transaction. La plupart des utilisateurs apparaissent comme inactifs à un moment donné.
2. Sélectionnez la session que vous souhaitez terminer.
3. Sélectionnez **Verrouiller la session**.

Traduction automatique

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

La session est interrompue et l'utilisateur est redirigé vers la page de connexion à la prochaine tentative de transaction. L'utilisateur n'est pas verrouillé. Plusieurs sessions utilisateur peuvent être associées à un utilisateur. L'arrêt d'une session utilisateur n'affecte que la session spécifique.

Remarque :
Les sessions des utilisateurs mobiles ne peuvent pas être interrompues à l'aide de ce processus.

Sessions non interactives

Le module d'extension Non-Interactive Sessions crée une distinction entre les utilisateurs interactifs et non interactifs.

Utilisateurs interactifs

Les nouveaux utilisateurs ajoutés à l'instance deviennent automatiquement des utilisateurs interactifs. Les utilisateurs interactifs peuvent effectuer les actions suivantes :

- Utilisez son nom d'utilisateur et son mot de passe pour vous connecter à l'interface utilisateur ou à un portail de services.
- Connectez-vous à une instance à partir d'une URL qui appelle une page d'interface utilisateur, un formulaire ou une liste, par exemple, https://<nom d'instance>.service-now.com/incident.do.
- Connectez-vous à l'aide de l'authentification unique, par exemple, l'authentification Digest ou un langage de balisage d'assertion de sécurité (SAML).
- Utilisez leurs informations d'identification pour autoriser les connexions SOAP si une sécurité stricte l'autorise.
- Utilisez leurs informations d'identification pour d'autres connexions d'API telles que WSDL, JSON, XML ou XSD sans restriction.

Utilisateurs non interactifs

Les utilisateurs non interactifs peuvent uniquement utiliser leurs informations d'identification pour autoriser des connexions d'API telles que JSON, SOAP et WSDL. Il ne peut pas se connecter à l'interface ServiceNow utilisateur. Le paramètre de sécurité élevée de sécurité stricte détermine si les utilisateurs non interactifs sont soumis aux exigences du gestionnaire de sécurité contextuelle .

La distinction entre les utilisateurs interactifs et non interactifs augmente la sécurité des instances en veillant à ce que les utilisateurs respectent le principe des privilèges minimum.

Installé avec des sessions non interactives

Remarque :
Les sessions non interactives sont activées pour toutes les nouvelles instances depuis la version Calgary. Si vous ne le voyez pas dans la liste des modules d'extension, demandez-le à l'aide de l'élément de catalogue de services Activer le module d'extension dans Now Support.

- Ajoute une colonne intitulée **Accès au service Web uniquement** [web_service_access_only] à la table **Utilisateur** [sys_user].
- Change tous les utilisateurs existants en utilisateurs interactifs (web_service_access_only=faux).
- Met à jour le formulaire Utilisateur pour afficher le champ **Accès au service Web uniquement** [web_service_access_only] par défaut.

Traduction automatique

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

Créer un utilisateur non interactif pour les services Web

Les utilisateurs non interactifs ne peuvent se connecter à une instance qu'à partir d'un ServiceNow protocole API. Utilisez cette fonctionnalité pour configurer des comptes d'utilisateurs à des fins d'authentification de service Web.

Avant de commencer
Rôle requis : user_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs non interactifs ne peuvent pas se connecter à une instance ou à un portail de services, ni se connecter via l'authentification unique. Il peut être utilisé en tant qu'utilisateur de Serveur MID s'il est marqué comme utilisateur d'intégration interne.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Recherchez l'utilisateur à mettre à jour.

   Example
   Par exemple, utilisateur SOAP.
3. Cochez la case **Accès au service Web uniquement** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Remarque :

La ServiceNow plateforme utilise tous les noms d'utilisateur et informations d'identification de mot de passe fournis avec une demande, même si les paramètres de sécurité élevée ne nécessitent pas d'autorisation pour un protocole API donné. Par exemple, si une demande SOAP fournit un nom d'utilisateur et un mot de passe, l'instance vérifie ces informations d'identification même si les demandes SOAP ne nécessitent pas d'autorisation. Pour éviter de vérifier les informations d'identification de l'utilisateur, la demande ne doit pas les inclure.

Rendre un enregistrement utilisateur non interactif interactif

Basculez manuellement un utilisateur non interactif vers un utilisateur interactif.

Avant de commencer
Rôle requis : user_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Recherchez l'utilisateur que vous souhaitez mettre à jour.
   Par exemple, **Administrateur système**.
3. Décochez la case **Accès au service Web uniquement** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Mettre à jour les comptes utilisateur de service web pour une sécurité stricte

Si votre instance nécessite une sécurité stricte, ajoutez le rôle SOAP à tous les comptes utilisateur utilisés pour les services web.

Avant de commencer
Rôle requis : user_admin ou admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez un utilisateur de service Web dans la liste.
3. Dans la liste connexe **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez du savon à la **liste des rôles**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Exiger l'authentification

Vous pouvez spécifier si les sessions non interactives nécessitent une authentification à partir du module **Paramètres de sécurité élevée** .

Avant de commencer

Rôle requis : admin avec des privilèges élevés

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une session non interactive contourne l'interface utilisateur pour se connecter à l'instance au niveau de l'API. En règle générale, les sessions non interactives utilisent des protocoles définis tels que JSON, SOAP, XSD ou WSDL. Par défaut, toutes les sessions non interactives nécessitent une authentification.

Procédure

1. Connectez-vous avec un utilisateur administrateur disposant du rôle security_admin.
2. Augmentez vos privilèges pour utiliser security_admin.
3. Accédez à la **Tout** > **Sécurité de système** > **Paramètres de sécurité élevée**.
4. Sélectionnez l'option **correspondante Requiert une autorisation...** pour le protocole que vous souhaitez définir.
   Par exemple, **Demande une autorisation pour les demandes SOAP entrantes**.
5. Cochez la case pour exiger l'authentification pour la méthode de session non interactive.

   Décochez la case pour activer la méthode de session non interactive pour vous connecter sans fournir d'informations d'identification.

Remarque :

L'activation du module d'extension Non-Interactive Sessions peut empêcher les utilisateurs existants qui gèrent des intégrations SOAP et WSDL de se connecter, à moins qu'ils ne possèdent déjà le rôle SOAP.

Now Platform Tables et données

ServiceNow fournit des options pour la gestion de vos données sur le Now Platform.

Traduction automatique

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

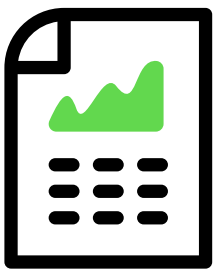
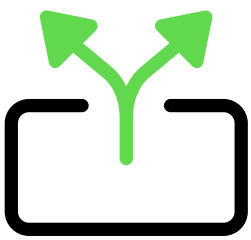
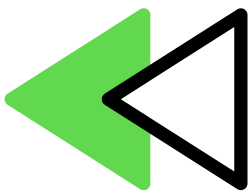
Table Administration	Gestion des données	Exporter des données	Restaurer et supprimer la récupération
			
Pour en savoir plus sur l'utilisation de grandes quantités de données complexes à l'aide de tables et d'enregistrements sur le Now Platform.	Explorer les options de stockage et de suppression de données avec ServiceNow.	Pour en savoir plus sur l'exportation de données à partir du Now Platformfichier .	Découvrez comment restaurer des actions et récupérer des enregistrements supprimés.

Table Administration

Gérez la gestion des données et des processus pour toutes vos ServiceNow applications. Les rôles administratifs de l'vous Now Platform donnent accès à des tables et à des enregistrements pour gérer les incidents, les problèmes, les modifications de bases de données, etc. Créez des représentations graphiques de tables et de leurs relations (telles que des tables parentes ou enfants) à l'aide de cartes de schéma et définissez des éléments dans votre base de données avec des tables de dictionnaire de données. Utilisez des relations complexes entre plusieurs ensembles d'enregistrements à l'aide de relations de tâches plusieurs-à-plusieurs.

Gestion des données

Gérez la croissance des données sur votre instance avec notre ensemble d'outils Gestion des données . Maintenez des performances fluides en archivant les enregistrements, supprimez les enregistrements les plus anciens à l'aide du nettoyeur de tables et gérez les tables volumineuses avec des rotations de bases de données.

Exportation de données

Exportez des enregistrements individuels ou multiples à partir de dans Now Platform une variété de formats.

Restaurer et supprimer la récupération

Restaurez une mise à niveau logicielle ou l'activation d'un module d'extension. Récupérez les enregistrements supprimés et les changements connexes.

Table Administration

Une table est une collection d'enregistrements dans la base de données. Chaque enregistrement correspond à une ligne dans une table, et chaque champ d'un enregistrement correspond à une colonne dans cette table.

Traduction automatique

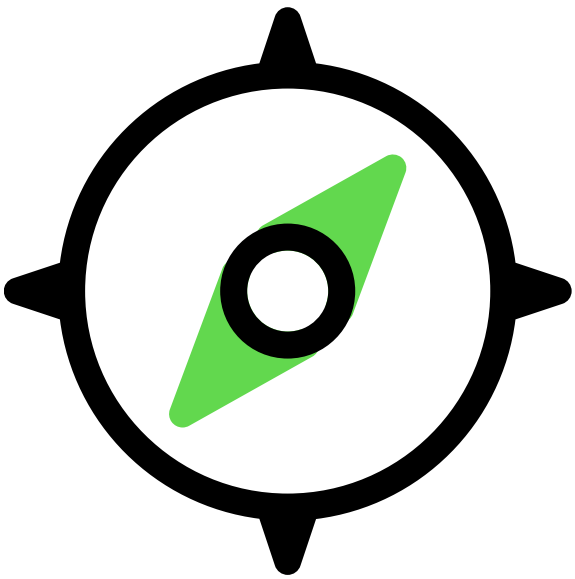
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Cette vidéo couvre l’infrastructure ServiceNow® et présente les concepts de tables, d’enregistrements et de champs, de classes de tables, d’autres relations entre les tables et de schémas.

Regardez cette courte vidéo pour voir un aperçu de l’administration des tables.

Commencez

Exploration des Now Platform® tables



Apprenez les bases des tables et de l’administration des tables.

Gestion des tables et des index



Gérez les tables et les index, et créez des connexions relationnelles entre les enregistrements.

Traduction automatique

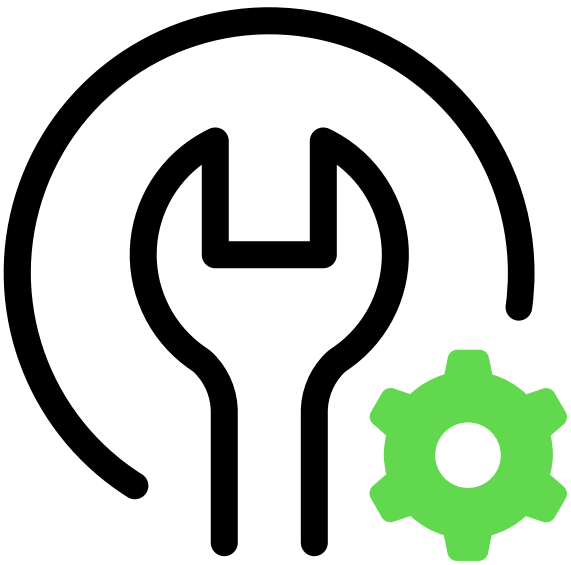
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Utilisation de la table de tâches



Utilisez la table Tâche pour suivre les fonctions spécifiques à une tâche et connectez-vous aux tables Incident et Problème.

Création de vues de base de données pour la génération de rapports



Créez des vues de base de données à des fins de reporting.

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Posez des questions et explorez d’autres ressources pour l’administration des tables dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Exploration des Now Platform® tables

Les applications utilisent des tables et des enregistrements pour gérer les données et les processus, tels que Incident, Problème et CMDB. Les tables peuvent étendre d’autres tables, en créant des tables parentes et des tables enfants.

Vue d’ensemble de l’administration des tables

Le utilise Now Platform® une structure de données basée sur des tables pour stocker et organiser les informations. Des tables prédéfinies sont incluses pour les processus courants de gestion des services informatiques (ITSM), avec leurs données entièrement importables et exportables au format CSV, XML ou autre.

Utilisateurs de l’administration des tables

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur	Les administrateurs peuvent créer des tables personnalisées pour des besoins professionnels spécifiques, définir des propriétés de champ,

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

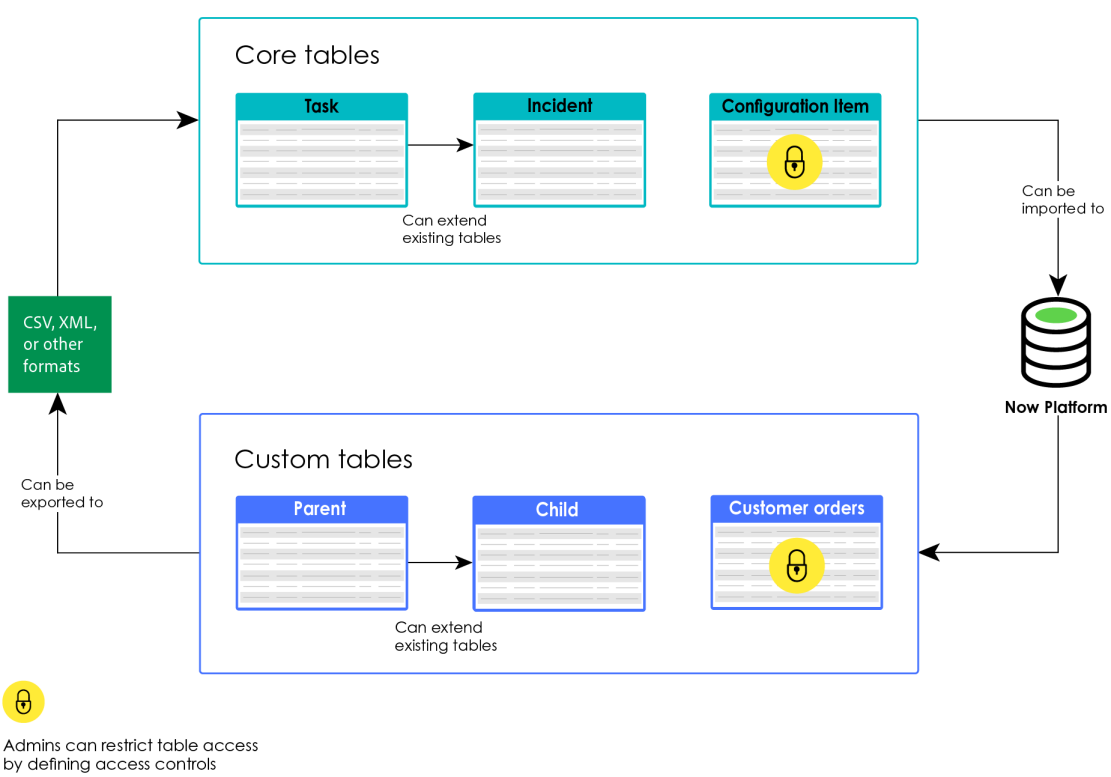
Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
	créer des relations entre les tables et étendre les tables existantes sans modifier les tables d'origine. Les administrateurs définissent également les contrôles d'accès pour permettre uniquement aux utilisateurs approuvés d'accéder aux enregistrements, les règles métier pour diverses tâches et les politiques de nettoyage de table pour les enregistrements inutilisés et obsolètes.

Workflow d'administration de table

Cette infographie montre comment un administrateur peut étendre à la fois les tables principales et les tables personnalisées.

Extension des tables principales et des tables personnalisées



1. Un administrateur affiche les relations entre les tables et apprend comment fonctionne l'extension de table sur le Now Platform®.
2. L'administrateur crée une table parente personnalisée et l'étend en créant une table enfant personnalisée.
3. L'administrateur définit des contrôles d'accès pour restreindre l'accès à chaque table.
4. L'administrateur exporte et importe des données vers des tables principales et personnalisées selon les besoins.

Traduction automatique

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

Avantages de l'administration des tables

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Définissez les modèles et les relations entre les entités dans plusieurs tables.	Tables du dictionnaire de données	Administrateur
Accédez à des références visuelles pour les tables et leur contenu.	Affichage des références et extensions de table	Administrateur
Stockez les enregistrements de votre instance.	Créer une table	Administrateur
Supprimez les tables inutiles de votre instance.	Suppression des tables personnalisées	Administrateur
Trouvez rapidement les données stockées dans une table.	Créer un index de table	Administrateur
Connectez une liste à une autre liste de plusieurs entrées au lieu d'un seul champ.	Créer une relation de table plusieurs-à-plusieurs	Administrateur
Organiser et stocker les données relatives aux tâches.	Utilisation de la table de tâches	Administrateur
Connectez les tables à des fins de génération de rapports.	Création de vues de base de données pour la génération de rapports	Administrateur

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur l'utilisation des fonctionnalités d'administration de tables, consultez :

- Gestion des tables et des index
- Utilisation de la table de tâches
- Création de vues de base de données pour la génération de rapports

Tables du dictionnaire de données

Accédez aux détails relatifs aux tables, aux colonnes et aux étiquettes de champ dans votre instance.

Tables

Toutes les informations d'une instance sont stockées dans des tables, qui se composent d'une série d'enregistrements. L'enregistrement contient à son tour une série de champs qui contiennent les éléments de données individuels et peuvent être affichés sous forme de liste ou de formulaire.

La table Tables [sys_db_object] contient un enregistrement pour chaque table de la base de données.

Accéder à la table Tables [sys_db_object] en accédant à **Définition du système** > **Tables**. Dans la liste Tables, un administrateur peut créer une table personnalisée ou sélectionner une table existante pour afficher les détails de la table. Dans le formulaire de table, un administrateur peut accéder aux options d'administration de table.

Traduction automatique

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

- Affichez, ajoutez ou modifiez des colonnes avec une liste incorporée pouvant être recherchée et triée, définissez le format de numérotation automatique, rendez la table extensible par d'autres tables et créez des modules pour la table.
- Lancez une carte de schéma pour une table en cliquant sur le lien connexe **Afficher la carte de schéma** .
- Ouvrez les entrées de dictionnaire de la table en cliquant avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et en sélectionnant **Afficher l'enregistrement de dictionnaire**.
- Accédez directement à la vue de liste ou de formulaire par défaut pour la table en cliquant sur le lien connexe **Afficher la liste** ou **Afficher le formulaire** .
- Supprimez tous les enregistrements d'une table en cliquant sur **Supprimer tous les enregistrements**.

L'image suivante montre une liste des tables qui étendent la table Fichier d'application.



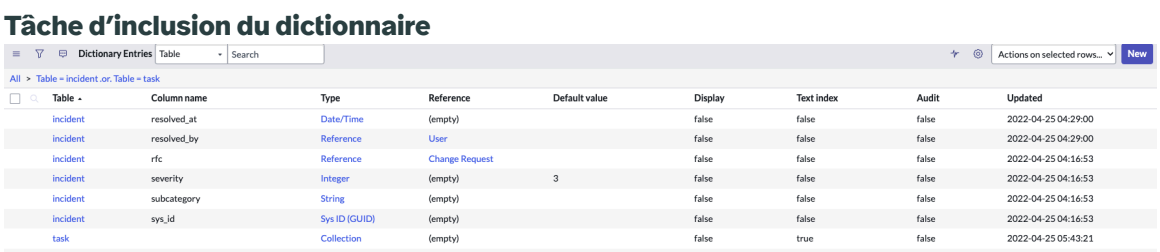
Entrées du dictionnaire

La table Entrées du dictionnaire [sys_dictionary], également appelée **dictionnaire système**, définit chaque table et chaque champ du système. Il contient des informations sur le type de données, la limite de caractères, la valeur par défaut, la dépendance et d'autres attributs d'un champ.

Accédez au dictionnaire système de l'une des façons suivantes :

- Pour afficher la vue de liste du dictionnaire système, accédez à **Définition du système** > **Dictionnaire**.
- Pour afficher une définition de dictionnaire particulière, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de liste, l'en-tête de formulaire ou l'étiquette de champ, puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.

L'image suivante montre une liste filtrée d'entrées de dictionnaire pour la table Incident et la table Tâche, qu'elle étend.



Étiquettes de champs

La table Étiquettes de champ [sys_documentation], également appelée **fichier de langue**, contient des informations sur les étiquettes et les conseils pour chaque table et colonne du système.

Traduction automatique

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

Accédez au fichier de langue de l'une des façons suivantes :

- Pour afficher la vue de liste, accédez à **Définition du système** > **Fichier de langue**.
- Pour afficher l'étiquette de champ pour un champ particulier, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ sur le formulaire.

L'image suivante montre le fichier de langue filtré pour afficher uniquement les étiquettes sur la table Incident.

Étiquettes de champs

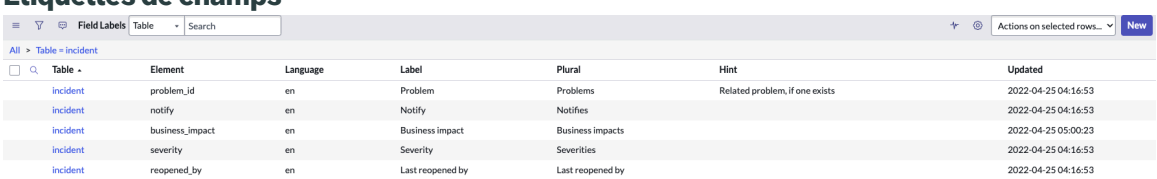


Table	Element	Language	Label	Plural	Hint	Updated
incident	problem_id	en	Problem	Problems	Related problem, if one exists	2022-04-25 04:16:53
incident	notify	en	Notify	Notifies		2022-04-25 04:16:53
incident	business_impact	en	Business impact	Business impacts		2022-04-25 05:00:23
incident	severity	en	Severity	Severities		2022-04-25 04:16:53
incident	reopened_by	en	Last reopened by	Last reopened by		2022-04-25 04:16:53

Dictionnaire système

Affichez une liste de toutes les tables dans des colonnes de votre instance à partir du dictionnaire système.

Chaque ligne du dictionnaire système représente une table ou une colonne de l'une des tables. Le dictionnaire système permet aux administrateurs de modifier les tables et les champs, qui à leur tour définissent les listes et les formulaires.

Soyez prudent lorsque vous modifiez des enregistrements du dictionnaire système, car les changements peuvent avoir un impact important sur les fonctionnalités. En particulier, les modifications apportées aux entrées de dictionnaire pour les tables système, qui sont des tables commençant par sys_, peuvent créer des problèmes à l'échelle du système, tels que l'impossibilité d'utiliser des ensembles de mises à jour.

Les changements de dictionnaire sont difficiles à inverser. En outre, les modifications de dictionnaire s'appliquent automatiquement à toutes les tables étendues, sauf si un contournement de dictionnaire est défini. Assurez-vous que les changements sont bien testés avant de les appliquer à une instance de production.

Options de création

Lorsque vous créez un champ à partir du dictionnaire système, il est automatiquement ajouté à la fin de la première section de la vue de formulaire par défaut.

Dans la plupart des cas, utilisez les interfaces suivantes plutôt que de créer des entrées directement sur le dictionnaire système :

- Pour créer des tables et des champs, utilisez le module Tables.
- Pour créer des champs, configurez le formulaire de table.

Relations entre les tables

Vous pouvez créer des relations entre les tables en étendant les tables, en référençant des enregistrements d'une autre table, en créant des relations plusieurs-à-plusieurs et en joignant des tables dans une vue de base de données.

Les tables peuvent être liées les unes aux autres de plusieurs façons.

Extensions

Une table peut en étendre une autre. La table effectuant l'extension (classe enfant) inclut tous les champs de l'autre table (classe parente) et ajoute ses propres champs. Par exemple, la table Incident [incident] contient tous les champs de la table Tâche [task] (car un incident est une

Traduction automatique

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

forme spéciale de tâche) et a ses propres tâches spécifiques aux incidents. Consultez Extensions de tables et classes.

Un-à-plusieurs

Au sein d'une table, un champ peut contenir une référence à un enregistrement d'une autre table. Il existe trois types de champs de relation un à plusieurs.

Champs de référence

Autorisez un utilisateur à sélectionner un enregistrement dans une table définie par le champ de référence. Par exemple, le champ **Appelant** de la table Incident permet à l'utilisateur de sélectionner n'importe quel enregistrement de la table Utilisateur.

Listes Glide

Autorisez un utilisateur à sélectionner plusieurs enregistrements dans une table définie par la liste Glide. Par exemple, le champ Liste **de surveillance** de la table Incident [incident] permet à l'utilisateur de sélectionner des enregistrements dans la table Utilisateur [sys_user].

Champs d'ID de document

Autorisez un utilisateur à sélectionner un enregistrement sur n'importe quelle table de l'instance. Ces champs sont beaucoup moins courants, mais un exemple est le champ **Document** de la table Texte traduit [sys_translated_text].

Plusieurs-à-plusieurs

Deux tables peuvent avoir une relation bidirectionnelle, de sorte que les enregistrements connexes sont visibles à partir des deux tables d'une liste connexe.

Vues de la base de données

Deux tables peuvent être jointes virtuellement dans une vue de base de données pour permettre la génération de rapports sur les données qui peuvent être stockées sur plusieurs tables.

Extensions de tables et classes

Permettez à une ou plusieurs tables enfants de partager des champs et des enregistrements avec une table parente. Les administrateurs et les développeurs d'applications peuvent uniquement étendre les tables pendant la création de tables.

Les administrateurs et les développeurs d'applications étendent généralement les tables pour créer un ensemble d'enregistrements connexes qui partagent des informations. Par exemple, dans le système de base, les tables Tâche et Élément de configuration ont plusieurs extensions :

Exemple de tables étendues dans le système de base

Table d'origine	Tables connexes étendues à partir de la table d'origine
Tâche [task]	• Incident [incident] • Problème [problem] • Demande de changement [change_request]
Élément de configuration [cmdb_ci]	• Application [cmdb_ci_appl] • Ordinateur [cmdb_ci_computer] • Base de données [cmdb_ci_database]

Traduction automatique

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

Une table qui étend une autre table est appelée classe *enfant*, et la table qu'elle étend est la *classe parente*. Une table peut être à la fois une classe parente et une classe enfant, à la fois une extension et une fourniture d'extensions pour d'autres tables. Une classe parente qui n'est pas une extension d'une autre table est appelée classe *de base*.

Les administrateurs peuvent utiliser ces outils pour voir les relations entre les classes.

- Schéma de carte
- Dictionnaire système
- Module Tables

Extension d'une table :

- Relie la nouvelle table à la table d'extension.
- Crée des champs système dans la nouvelle table.
- Crée une ou plusieurs tables de base de données pour stocker les classes parents et enfants. Le nombre de tables créées par le système dépend du modèle d'extension sélectionné lors de la création de la table.

Modèles d'extension

Le Now Platform propose ces modèles d'extension.

- Table par classe
- Table par hiérarchie
- Table par partition

Le modèle d'extension détermine ces attributs.

- Nombre de tables de base de données créées
- La dérivation des champs à partir des classes parentes
- La réplication des enregistrements à partir des classes enfants

Table par classe

Tables créées

Crée une table de base de données distincte pour la classe parente et chaque classe enfant.

Champs dérivés de la classe parente

Les classes enfants dérivent des champs des classes parentes.

Enregistrements de dictionnaire créés pour la classe parente

Une classe parente a un enregistrement de dictionnaire pour la collection et pour chaque champ qui peut en être dérivé. Par exemple, la table Contrat [ast_contract] contient 59 enregistrements de dictionnaire, qui définissent la table et ses champs.

Enregistrements de dictionnaire créés pour les classes enfants

Chaque classe enfant a uniquement des entrées de dictionnaire pour les champs propres à la classe.

Enregistrements répliqués

La classe parente réplique chaque enregistrement stocké dans ses classes enfants. Chaque classe enfant stocke uniquement les enregistrements propres à la classe. Les enregistrements répliqués ont la même valeur d'ID système dans chaque table. Le système réplique toute modification

Traduction automatique

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

que vous apportez à un enregistrement enfant dans l'enregistrement correspondant de la table parente. Par exemple, la table Contrat [ast_contract] réplique les enregistrements des tables Bail [ast_lease] et Garantie [ast_warranty].

Table par hiérarchie

Tables créées

Crée une table de base de données pour la classe parente, qui stocke tous les enregistrements des classes parente et enfant. Les classes enfants n'ont pas de tables de base de données distinctes.

Champs dérivés de la classe parente

Les classes enfants dérivent des champs des classes parentes. Par exemple, la table Incident dérive des champs de la table Tâche.

Enregistrements de dictionnaire créés pour la classe parente

Une classe parente a un enregistrement de dictionnaire pour la collection et pour chaque champ qui peut en être dérivé. Par exemple, la table Tâche est une classe parente qui a 66 enregistrements de dictionnaire, qui définissent la table et ses champs.

L'entrée de dictionnaire de la classe parente contient une colonne sys_class_name dont la valeur indique la classe enfant à laquelle chaque enregistrement appartient. Par exemple, les enregistrements d'incident ont une valeur sys_class_name incident et les enregistrements de changement ont une valeur sys_class_name changement.

Enregistrements de dictionnaire créés pour les classes enfants

Chaque classe enfant a uniquement des entrées de dictionnaire pour les champs propres à la classe. Par exemple, la table Incident ne comporte que 22 enregistrements de dictionnaire, qui ne sont pas déjà définis dans la table Tâche.

Enregistrements répliqués

La réplication d'enregistrement n'est pas nécessaire, car la classe parente stocke tous les enregistrements qui appartiennent à la *hiérarchie*. Par exemple, la table Tâche contient tous les enregistrements de ses classes enfants telles que les tables Changement, Incident et Problème.

Table par partition

Tables créées

Crée une table de base de données pour la classe parente, qui stocke tous les enregistrements des classes parente et enfant. Les classes enfants n'ont pas de tables de base de données distinctes. Lorsque la table de base de données atteint une limite de stockage, le système ajoute dynamiquement des tables de stockage (*partitions*) pour stocker des enregistrements supplémentaires.

Champs dérivés de la classe parente

Les classes enfants ne dérivent pas de champs des classes parentes. Au lieu de cela, chaque classe enfant a sa propre liste de champs. Par exemple, les tables Élément de configuration de base [cmdb], Élément de configuration [cmdb_ci] et Matériel [cmdb_ci_hardware] ont toutes leurs propres définitions de champ.

Enregistrements de dictionnaire créés pour la classe parente

Une classe parente a un enregistrement de dictionnaire pour la collection et pour chaque champ pertinent. Par exemple, la table Élément de configuration de base [cmdb] est une classe parente qui compte 48 enregistrements de dictionnaire.

Traduction automatique

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

Le système réplique les modifications apportées aux entrées de dictionnaire de classe parente vers la classe enfant Entrées de dictionnaire. Par exemple, lorsque vous modifiez la colonne de nom dans la table Élément de configuration de base [cmdb] de la classe parente, le système la réplique dans les entrées du dictionnaire de la classe enfant telles que les tables Élément de configuration [cmdb_ci] et Matériel [cmdb_ci_hardware].

L'entrée de dictionnaire de la classe parente contient des colonnes pour les sys_class_name et les sys_class_path dont les valeurs indiquent la classe enfant à laquelle chaque enregistrement appartient. Par exemple, les enregistrements de matériel ont une valeur sys_class_name de cmdb_ci_hardware et les enregistrements d'ordinateur ont une valeur sys_class_name de cmdb_ci_computer.

Lorsque la table de base de données atteint une limite de stockage, le système met à jour l'entrée de dictionnaire de la classe parente afin d'inclure des colonnes pour sys_storage_alias et storage_table_name. Ces entrées de dictionnaire de colonne de stockage permettent aux administrateurs de gérer la classe parente et ses tables de stockage comme une unité logique unique.

Enregistrements de dictionnaire créés pour les classes enfants

Chaque classe enfant dispose d'un enregistrement de dictionnaire pour la collection et pour chaque champ pertinent. Par exemple, la table Matériel contient 73 enregistrements de dictionnaire dont certains enregistrements dupliquent des colonnes de la classe parente.

Enregistrements répliqués

La réplication d'enregistrement n'est pas nécessaire, car la classe parente stocke tous les enregistrements qui appartiennent à la *hiérarchie*. Par exemple, la table Élément de configuration de base [cmdb] contient tous les enregistrements de ses classes enfants telles que les tables Application [cmdb_ci_appl], Ordinateur [cmdb_ci_computer] et Matériel [cmdb_ci_hardware].

Alias de stockage

Découvrez le rôle que jouent les alias de stockage dans la manipulation des données et la création de champs dans le Now Platform.

Comprendre les alias de stockage est important pour une gestion efficace des données et une personnalisation des schémas dans le Now Platform, en particulier lorsqu'il s'agit de hiérarchies de tables complexes comme celles de la table Tâche [task].

Par défaut, les administrateurs ont accès à la table Alias de colonnes de stockage [sys_storage_alias] au sein d'une instance. Toutefois, les processus transactionnels sur cette table ne peuvent pas être effectués par un administrateur à partir de l'interface utilisateur.

Hiérarchie et modèles de tables

Comprendre l'aliasing de stockage nécessite une connaissance des hiérarchies de tables au sein de la table Tâche [task], qui implique deux modèles : Table par hiérarchie et Table par classe.

Table par hiérarchie

Ce modèle utilise une seule table physique, la table Tâche [task], qui comporte une hiérarchie aplatie où toutes les colonnes de la hiérarchie des tâches n'existent que sur la table de tâches. Par exemple, les champs associés aux demandes de changement ne se trouvent pas dans une table de demande de changement [change_request] distincte, mais sont intégrés dans la table Tâche [task]. Vous pouvez vérifier si une table est une table par hiérarchie en consultant le champ Modèle d'extension dans la table Tables [sys_db_object]. Si le parent de la table est un enfant direct de la table Tâche [task], la table utilise Table par hiérarchie.

Traduction automatique

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

Une table étendue hérite de la hiérarchie de son parent. Par exemple, la table IMAC [change_request_imac] est une table enfant de la table Demande de changement [change_request], qui étend la table Tâche [task]. Étant donné que la table Demande de changement [change_request] est Table par hiérarchie, le modèle de table IMAC [change_request_imac] est également Table par hiérarchie. Les tables héritées telles que la table Incident [incident], la table Demande de changement [change_request] et la table Problème [problem] font toutes partie de la hiérarchie de table Tâche [task] aplatie.

Table par classe

Ce modèle s'applique aux tables qui existent physiquement dans la base de données. Il est utilisé pour les nouvelles tables qui s'étendent directement à partir de la table Tâche [task] lorsque le nombre de lignes de tâche dépasse 1 million de lignes. Contrairement à la table par hiérarchie, la table par classe n'utilise pas le glomming car elle ne fonctionne pas au sein d'une hiérarchie aplatie.

Définition de l'alias de stockage

Un alias de stockage est créé pour chaque champ d'une table au sein d'une instance. Familiarisez-vous avec les champs clés de la table Alias de colonnes de stockage [sys_storage_alias].

Nom de l'élément

Indique comment le champ apparaît aux utilisateurs, ce qui est important pour les interactions de l'interface utilisateur et le scripting.

Alias de stockage

Indique la colonne physique exacte où les données d'un champ sont stockées. La valeur de l'alias de stockage est utilisée en combinaison avec la valeur table_name pour identifier les données à manipuler. La valeur de l'alias de stockage est la colonne physique réelle de la table Tâche [task].

Nom de table de stockage

Spécifie la table physique qui héberge l'élément. Pour les tables Table par hiérarchie, la valeur est toujours tâche. Pour les tables Table par classe, la valeur est le nom de la table physique.

Table

Spécifie la classe logique à laquelle chaque élément est lié dans la table Tâche physique [task]. L'élément Table contient la valeur table_name qui est le discriminateur de classe.

Traduction automatique

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

Alias de stockage

Storage Column Aliases | Element name | Search | Actions on selected rows... | New

All > Storage table name = task > Storage alias starts with a_ref_2

Element name	Offrow storage	Storage alias	Storage table name	Table
Search	Search	a_ref_2	=task	Search
cab_delegate	false	a_ref_2	task	Change Request [change_request]
category	false	a_ref_2	task	Standard Change Proposal [std_change_proposal]
chat_channel	false	a_ref_2	task	Chat Queue Entry [chat_queue_entry]
feedback	false	a_ref_2	task	Knowledge Feedback Task [kb_feedback_task]
guidance_step	false	a_ref_2	task	Guidance Task [help_guidance_task]
policy_id	false	a_ref_2	task	CMDB Data Management Task [cmdb_data_management_task]
request	false	a_ref_2	task	Requested Item [sc_req_item]
requested_for	false	a_ref_2	task	Asset Task [asset_task]
request_item	false	a_ref_2	task	Catalog Task [sc_task]
rfc	false	a_ref_2	task	Incident [incident]

Dans cet exemple, l'alias de stockage de l'élément cab_delegate est a_ref_2 et la table de stockage physique où les données sont stockées est tâche. L'exemple représente 10 éléments logiques dans différentes classes logiques sur la table Tâche [table] qui sont tous liés au même alias a_ref_2 sur la table Tâche [task] physique.

Les éléments frères sont glommed, ce qui signifie qu'ils partagent une colonne physique sur la table Tâche [task]. Vous pouvez interroger les données à partir de l'élément logique cab_delegate à l'aide d'une requête telle que :

```
SELECT a_ref_2 from task WHERE sys_class_name='change_request' AND a_ref_2 IS NOT NULL
```

La requête spécifie les données dans la colonne physique a_ref_2. Le change_request du discriminateur de classe est utilisé en combinaison avec l'alias de stockage a_ref_2 pour interroger l'élément logique cab_delegate à partir de la classe logique change_request sur la table Tâche physique [task].

La convention de dénomination des champs créés dans les tables physiques réelles peut varier en fonction du type de champ. Dans cet exemple, a_ref_2 s'agit d'un alias sur la table Tâche [task] qui contient des valeurs pour les champs de référence.

Fonctionnalité et utilisation

Les alias de stockage servent à plusieurs fins.

Mappage

Les alias mappent les éléments logiques (table par hiérarchie) ou physiques (table par classe) aux colonnes physiques réelles de la base de données principale. L'élément logique peut être rattaché à une colonne physique plus grande que la max_length de l'élément logique.

Glomming

Traduction automatique

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

Les alias permettent à plusieurs éléments frères de partager une seule colonne physique dans une table par modèle hiérarchique.

Mappage d'étiquette

Les alias associent les enregistrements sys_documentation (étiquette) à leurs éléments respectifs, améliorant ainsi la visibilité dans les formulaires, les rapports et les vues de liste.

Restrictions et règles

- Deux éléments logiques au sein de la même classe ne peuvent pas partager une colonne physique. Par exemple, deux champs de chaîne créés sur la table Incident [incident] ne peuvent pas être mappés à la même colonne physique dans la base de données.
- Un élément parent et son enfant ne peuvent pas partager une colonne physique. Par exemple, un champ créé dans la table Incident [incident] ne peut pas être mappé à une colonne physique lorsque cette colonne physique est déjà mappée à un champ de la table Tâche [task].
- Seuls les éléments frères peuvent partager une colonne physique. Par exemple, un champ de référence sur la table Demande de changement [change_request] et un champ de référence sur la table Incident [incident] peuvent tous deux être mappés à la même colonne physique.
- Les champs créés directement sur la table Tâche [task] (où sys_class_name est « tâche ») ne peuvent pas être partagés.

Gestion des tables et des index

Les administrateurs peuvent modifier la structure de la base de données à l'aide d'outils d'administration de tables.

Tables et champs personnalisés

Les administrateurs peuvent ajouter des tables personnalisées, définir des champs et gérer les étiquettes de champ. Les administrateurs peuvent également supprimer des tables personnalisées qui ne sont pas nécessaires ou supprimer tous les enregistrements d'une table sans supprimer la table elle-même.

Entrées du dictionnaire

Le dictionnaire système est une table, appelée Entrée de dictionnaire [sys_dictionary], qui contient les détails de chaque table et définit chaque colonne de chaque table d'une instance. Les administrateurs peuvent modifier les tables et les champs du dictionnaire système, qui définissent ensuite les listes et les formulaires auxquels les utilisateurs accèdent dans l'ensemble de l'instance.

Attributs du dictionnaire

Les attributs du dictionnaire définissent le comportement global des champs. Un administrateur applique des attributs directement à l'entrée de dictionnaire pour contrôler divers aspects du comportement de la table ou du champ dans l'ensemble du système.

Les contournements du dictionnaire

Les contournements de dictionnaire permettent aux administrateurs de remplacer les paramètres de champ sur les tables étendues. Les contournements de dictionnaire permettent aux administrateurs de personnaliser le comportement d'un champ pour une table spécifique qui hérite d'une autre table. Les contournements sont utilisés pour modifier

Traduction automatique

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

les attributs de dictionnaire hérités sur les tables enfants sans affecter la table parent ou les autres tables enfants.

Aplatissement de la table

Avec l'aplatissement des tables, la table de tâches [task] et la table d'éléments de configuration de base [cmdb] ont une hiérarchie de tables connexes où une ou plusieurs tables enfants s'étendent à partir d'une table parente.

Le modèle d'extension n'affecte pas l'apparence ou le fonctionnement des tables dans l'instance. Toutes les fonctionnalités de table, y compris les vues de base de données, restent inchangées par le modèle d'extension.

Index des tables

Un index met les tables non ordonnées dans l'ordre et accélère efficacement les requêtes vers les colonnes de vos tables, en créant des pointeurs vers l'endroit où les informations sont stockées dans votre base de données. Les administrateurs peuvent ajouter des index pour accéder plus facilement aux données de table.

Relations de table plusieurs-à-plusieurs

Les relations de table plusieurs à plusieurs (M2M) permettent aux administrateurs d'associer des enregistrements entre deux tables de manière bidirectionnelle et flexible. Ce type de relation est utilisé pour créer des liens entre les enregistrements dans lesquels chaque enregistrement d'une table peut se rapporter à plusieurs enregistrements d'une autre table, et vice versa.

Créer une table

Les administrateurs et les développeurs d'applications peuvent créer des tables personnalisées pour stocker les données d'application. Après avoir créé une table, vous pouvez également modifier les types de champs et les étiquettes de champs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Vérifiez vos droits de tables personnalisées avant de créer des tables personnalisées. Consultez Gérer des tables et des applications personnalisées dans Gestion des abonnements.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Now Platform Les abonnements à l'application incluent des droits pour les tables personnalisées. Vous pouvez créer des tables personnalisées pour n'importe quel usage, jusqu'à la limite de droit de l'abonnement. Pour en savoir plus sur la façon dont votre administrateur d'utilisation mappe les tables personnalisées que vous créez aux abonnements, reportez-vous à la section Mapper des tables personnalisées à un abonnement de produit dans Gestion des abonnements.

Remarque :
Il est préférable de créer des tables lors de la création d'applications avec des outils. Pour en savoir plus, consultez Building applications . Pour minimiser l'existence de tables inutiles et superflues dans une instance, n'abusez pas de la création de tables. Créez uniquement les tables dont vous avez besoin pour réduire les tâches d'administration et les temps de mise à niveau. N'étendez pas la table [sys_choice]. L'extension de la table [sys_choice] n'est pas prise en charge.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Contrôle	Description
Étiquette	Saisissez une étiquette unique pour la table (telles que **Ordinateurs portables** ou **Clients légers**). L'étiquette apparaît dans les vues de liste et de formulaire pour la table. La mise à jour du champ **Étiquette** met également à jour l'enregistrement d'étiquette dans le fichier de langue pour la langue actuelle. Voir Étiquettes de champs dans Tables du dictionnaire de données.
Nom	Modifiez le nom de la table, qui est automatiquement rempli en fonction de l'étiquette de la table et d'un préfixe comme suit : ◦ Pour une table d'une application incluse dans le périmètre, le nom est précédé d'un identificateur d'espace de noms pour indiquer qu'elle fait partie d'une application. ◦ Pour une table de l'application globale, le nom est précédé de la chaîne *u_*. ◦ Pour une table distante dans une application incluse dans le périmètre, le nom est précédé d'un identificateur d'espace de noms et la chaîne *st_* pour indiquer qu'elle est distante et qu'elle fait partie d'une application. ◦ Pour une table distante dans l'application globale, le nom est précédé du *préfixe* de chaîne u_st_. Vous ne pouvez pas modifier le préfixe ; toutefois, vous pouvez modifier le reste du nom de table. Le nom ne peut contenir que des caractères ASCII alphanumériques en minuscules et des traits de soulignement (_).
Étend la table	Sélectionnez la table à étendre. L'extension d'une table de base intègre tous les champs de la table d'origine et crée des champs système pour la nouvelle table. S'ils se trouvent dans le même champ d'application ou s'ils peuvent être configurés à partir d'autres champs d'application, vous pouvez étendre les tables marquées comme extensibles. Cette option n'est pas disponible si vous cochez la case **Table pouvant contenir des scripts** pour indiquer que cette table peut contenir des scripts.
Demande	[Lecture seule] Affiche l'application associée à cette table. Si vous travaillez sur une application ou créez une table à partir d'un enregistrement d'application, le champ est défini par défaut sur cette application. Sinon, la valeur par défaut du champ est **Global**. Tous les enregistrements créés à partir de l'enregistrement de table, tels que les modules et les règles de sécurité, sont affectés par défaut à cette application.
Table distante	Option permettant de désigner cette table comme table distante. Une table distante est une table à laquelle vous pouvez associer une définition de script pour la récupération de données à partir d'une source de données externe. Contrairement à une table interne standard, les données ne proviennent pas des enregistrements de l'instance actuelle. Si vous cochez cette case, vous ne pouvez pas accéder à l'option **Étendre la table** , car les tables pouvant contenir des scripts ne peuvent pas être étendues à partir d'autres tables.

Traduction automatique

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

Contrôle	Description
	Remarque : Pour en savoir plus sur les tables pouvant contenir des scripts, consultez : ○ Récupération et mise en cache de données externes à l'aide de tables distantes ○ Créer une table distante ○ Créer une définition de script pour une table distante
Créer un module	Cochez la case, puis renseignez le champ **Ajouter un module au menu** pour créer un module de liste dans le menu d'application. Cette option n'est disponible que lors de la création d'une table.
Ajouter un module au menu	Sélectionnez un menu existant ou sélectionnez **Créer** et entrez un nouveau nom de menu. Cette option n'est disponible que si vous cochez la case **Créer un module** .

4. Dans la section **Colonnes** , utilisez la liste incorporée **Colonnes de table** pour ajouter des colonnes à la table.

Colonne	Description
Étiquette de colonne	Définissez une étiquette unique pour la colonne. L'étiquette apparaît sur les en-têtes de liste et les champs de formulaire de la colonne. Lorsque vous mettez à jour le champ **Étiquette de colonne** , le système met également à jour l'étiquette du fichier de langue pour la langue actuelle.
Type	[Obligatoire] Définissez le type de champ pour la colonne. Voir Administration des champs et Types de champs. Pour conserver les données existantes, ne changez les champs qu'entre les mêmes types de base (par exemple, **Choix** et **Chaîne**). Un avertissement s'affiche si la modification d'un champ personnalisé entraîne une perte de données. Vous ne pouvez pas modifier un champ du système de base qui entraîne une perte de données.
Référence	Transformez le champ en un type de champ de référence en saisissant le nom de la table référencée.

Traduction automatique

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

Colonne	Description
	Remarque : La création de références dynamiques est activée pour ce champ. Ainsi, si vous saisissez un nom de table qui ne correspond pas à une table existante, une nouvelle table est créée lorsque vous enregistrez les changements apportés à l'enregistrement de table actuel. Si la table actuelle comporte un module dans le navigateur d'applications, un module pour la table nouvellement créée est automatiquement créé dans le même menu d'application.
Longueur max.	[Champs de chaîne uniquement] Limitez la longueur du champ. Une longueur inférieure à 254 apparaît sous la forme d'un champ de texte sur une seule ligne. Tout ce qui compte 255 caractères ou plus apparaît comme une zone de texte à plusieurs lignes. **Remarque :** ◦ Vous ne pouvez modifier cette valeur que si le **type** du champ est **Chaîne**. Les changements pour tout autre type de champ sont ignorés. ◦ Sur une instance Oracle, vous ne pouvez pas augmenter la longueur maximale d'un champ de chaîne au-delà de 4 000, car il nécessite le type de données CLOB dans Oracle. Pour dépasser cette taille, consignez un incident auprès ServiceNow de l'assistance technique pour demander le changement. ◦ Pour éviter toute perte de données, diminuez la longueur d'un champ de chaîne uniquement lorsque vous développez une nouvelle application et non lorsqu'un champ contient des données. Un avertissement s'affiche si la modification d'un champ personnalisé entraîne une perte de données. Pour un champ du système de base, vous ne pouvez pas apporter un changement qui entraîne une perte de données.
Valeur par défaut	Spécifiez la valeur par défaut du champ pour tout nouvel enregistrement. Assurez-vous que cette valeur utilise le type de champ correct. Par exemple, un champ de nombre entier peut utiliser une valeur

Traduction automatique

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

Colonne	Description
	par défaut de *2* , mais pas une valeur par défaut de *deux*. Ces valeurs peuvent être remplacées par des remplacements de dictionnaire.
Affichage	Indiquez si ce champ est les valeurs d'affichage (apparaît sur les enregistrements qui font référence à cette table). **Remarque :** Cette option ne contrôle pas si ce champ est affiché sur des listes ou des formulaires.

5. Dans la section **Contrôles** , définissez des options de table supplémentaires.

Contrôle	Description
Extensible	Cochez cette case pour permettre aux autres tables d'étendre cette table. Décochez la case pour empêcher la création de tables enfants supplémentaires ; Les tables enfants existantes restent inchangées.
Live Feed	Cochez cette case pour activer les flux d'enregistrements pour la table. Cette option ajoute l'icône **Afficher Flux en direct** (icône ) dans l'en-tête du formulaire.
Numérotation automatique	Sélectionnez la case à cocher, puis définissez le format numérique pour ajouter un champ numéroté automatiquement à la table. La case à cocher n'est disponible que lorsqu'un format numérique n'existe pas pour la table. Sinon, vous pouvez modifier le format numérique existant.
Créer des contrôles d'accès	Cochez la case, puis renseignez le champ **Rôle d'utilisateur** pour créer des règles de sécurité de base pour la table.
Rôle d'utilisateur	Entrez un nouveau nom ou sélectionnez un rôle d'utilisateur existant requis pour accéder à cette table. Cette option n'est disponible que lorsque la case **Créer des contrôles d'accès** est cochée.

6. Dans la section **Accès à l'application** , définissez la protection du champ d'application pour la table. Pour plus d'informations, consultez Paramètres d'accès à l'application .

Contrôle	Description
Accessible depuis	Spécifiez les périmètres de l'application qui peuvent accéder à la table : **Tous les périmètres de l'application**

Traduction automatique

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

Contrôle	Description
	Accessible à partir de n’importe quel périmètre de l’application. **Ce périmètre de l'application uniquement** Accessible uniquement à partir du périmètre de l’application actuel.
Autorisation de lecture	Cochez la case pour permettre aux objets de script provenant d’autres périmètres de l’application de lire les enregistrements stockés dans cette table. Cette option offre une protection de l’exécution. Par exemple, un script dans une autre application peut interroger des données sur cette table. Sélectionnez d’abord l’accès en lecture pour accorder toute autre opération d’enregistrement d’API.
Peuvent écrire	Cochez cette case pour activer les objets de script provenant d’autres périmètres de l’application afin de créer des enregistrements dans cette table. Cette option offre une protection de l’exécution. Par exemple, un script dans une autre application peut insérer un nouvel enregistrement dans cette table. Cette option n’est disponible que lorsque la case **Peut lire** est cochée. Décochez la case pour empêcher les objets de script provenant d’autres périmètres de l’application de créer des enregistrements dans cette table.
Peuvent mettre à jour	Cochez la case pour permettre aux objets de script provenant d’autres périmètres de l’application de modifier les enregistrements stockés dans cette table. Cette option offre une protection de l’exécution. Par exemple, un script dans une autre application peut modifier une valeur de champ dans cette table. Cette option n’est disponible que lorsque la case **Peut lire** est cochée. Décochez la case pour empêcher les objets de script provenant d’autres périmètres d’application de modifier les données stockées dans cette table.
Peuvent supprimer	Cochez cette case pour activer les objets de script provenant d’autres périmètres de l’application afin de supprimer des enregistrements de cette table. Cette option offre une protection de l’exécution. Par exemple, un script dans

Traduction automatique

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

Contrôle	Description
	une autre application peut supprimer un enregistrement de cette table. Cette option n'est disponible que lorsque la case **Peut lire** est cochée. Décochez la case pour empêcher les objets de script d'autres périmètres d'application de supprimer des enregistrements de cette table.
Autorisation d'accès à cette table via des services web	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs d'effectuer des requêtes de service Web entrantes sur cette table. Cette option offre une protection au moment de la conception et de l'exécution. L'utilisateur effectuant la requête doit avoir les autorisations appropriées pour accéder à cette table, même lorsque cette case est cochée. Décochez la case pour empêcher les utilisateurs d'effectuer des requêtes de service web sur cette table.
Permettre la configuration	Cochez cette case pour permettre aux applications d'autres périmètres d'application de créer des enregistrements de configuration pour cette table qui modifient ses fonctionnalités. Par exemple, un concepteur d'application peut sélectionner cette table dans la liste **Tables** sur les règles métier, les scripts clients ou les actions d'interface utilisateur. Cette option offre une protection au moment de la conception. Décochez la case pour empêcher les concepteurs d'applications de sélectionner cette table lors de la création d'enregistrements de configuration.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour modifier les étiquettes de champ dans votre table ou l'étiquette de la table elle-même, effectuez la tâche suivante :

1. Accédez à la table Étiquette de champ [sys_documentation] et filtrez la table pour afficher la table contenant les champs que vous souhaitez modifier. Pour trouver l'étiquette qui représente la table elle-même, filtrez les enregistrements où **l'élément** est vide.
2. Ouvrez l'enregistrement de champ que vous souhaitez modifier et effectuez vos mises à jour. Pour obtenir une description de chaque champ, consultez Table Étiquette de champ.

Traduction automatique

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

Champs globaux par défaut

Lorsque vous créez une table personnalisée, plusieurs champs apparaissent dans la liste incorporée **Colonnes de table** . Pour toutes les tables, les champs système requis sont ajoutés automatiquement. Vous ne pouvez pas supprimer ou modifier ces champs.

Pour les tables qui étendent une autre table, les champs de la table parente apparaissent également sur la liste incorporée **Colonnes de table** pour la table actuelle. Si vous modifiez ces champs, n'oubliez pas que tous les changements apportés aux champs de la table parente affectent également toutes les tables enfants, et pas seulement la table actuelle.

Ces champs système requis sont ajoutés à toutes les tables :

Champs système obligatoires

Champ	Type	Description
Classe [sys_class_name]	Nom de classe système	Si la table est extensible, champ de chaîne indiquant quelle table enfant contient l'enregistrement.
Créé le [sys_created_on]	Date/Heure	Champ d'horodatage qui indique quand un enregistrement a été créé.
Créé par [sys_created_by]	Chaîne	Champ de chaîne qui indique l'utilisateur qui a créé l'enregistrement.
Sys_id [sys_id]	ID système	L'identificateur unique de l'enregistrement (sys_id).
Mises à jour [sys_mod_count]	Entier	Champ numérique qui compte le nombre de mises à jour de cet enregistrement depuis la création de l'enregistrement.
Mis à jour par [sys_updated_by]	Chaîne	Champ de chaîne indiquant l'utilisateur qui a récemment mis à jour l'enregistrement.
Mis à jour [sys_updated_on]	Date/Heure	Champ d'horodatage qui indique la date et l'heure de la dernière mise à jour.

Suppression des tables personnalisées

Les administrateurs peuvent supprimer des tables personnalisées qui ne sont plus nécessaires. Par exemple, vous pouvez supprimer une table d'une application en cours de développement parce que les besoins professionnels changent.

Une table est personnalisée si elle a été créée par un administrateur et qu'elle ne fait pas partie d'une mise à niveau système ou d'une activation de module d'extension. Les noms de tables personnalisées commencent toujours par `u_` ou `x_` pour les tables à portée.

⚠ Avertissement :
Vous ne pouvez pas supprimer les tables système de base. Si vous supprimez par inadvertance une telle table, elle est automatiquement recréée lorsque vous mettez à niveau une instance.

Vous ne pouvez pas supprimer une table à laquelle sont associées des tables qui s'étendent à partir de cette table.

Vous devez d'abord supprimer tous les enregistrements de la table avant de supprimer la table elle-même. Si vous ne supprimez pas d'abord les enregistrements, des erreurs peuvent se produire sur la table parente si elle fait référence aux enregistrements. La suppression des enregistrements supprime toute référence de la table parente. Pour en savoir plus, consultez Supprimer les enregistrements de la table.

Traduction automatique

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

Supprimer une table personnalisée

Si vous n'avez plus besoin d'une table personnalisée, vous pouvez la supprimer après avoir supprimé tous les enregistrements de la table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Ouvrez la table à supprimer.
3. **Sélectionnez Supprimer tous les enregistrements**.

   Supprimer tous les enregistrements avant de supprimer la table assure la bonne exécution de la logique métier (par exemple, les règles en cascade de référence ou autres règles métier de suppression). Si vous ne supprimez pas d'abord tous les enregistrements de la table, vous devez corriger manuellement tous les autres enregistrements ou tables impactés par la suppression de la table. Les suppressions en cascade sont également prises en charge dans cette étape.
4. Sélectionnez **Supprimer**.
   Le bouton **Supprimer** est uniquement disponible pour les tables personnalisées commençant par u_ (global) ou x_ (champ d'application).
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, entrez Supprimer et cliquez sur **OK.**

   La table et tous les éléments qui font référence à la table sont supprimés, notamment :

   - Éléments de liste de choix
   - Formulaires, sections de formulaire, listes et listes connexes
   - Rapports et Analyse des performances widgets
   - Champs de référence qui font référence à la table
   - Contrôles d'accès

Information associée

Suppression des tables personnalisées

Supprimer tous les enregistrements d'une table

Vous pouvez décider de supprimer tous les enregistrements d'une table sans supprimer la table elle-même. Par exemple, l'administrateur peut souhaiter supprimer tous les incidents sur une instance de test sans supprimer la table d'incidents elle-même.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous vous préparez à supprimer de nombreux enregistrements d'une table, tenez compte des instructions suivantes pour minimiser l'impact sur les performances.

- Limitez le nombre d'enregistrements à supprimer en une seule action de suppression pour empêcher le verrouillage de la table. Utilisez la méthode `setLimit()` décrite dans setLimit .
- Minimisez le déclenchement d'un nombre excessif de règles métier suite à cette suppression. Utilisez la méthode `setWorkflow(Boolean e)` décrite dans setWorkflow .

Traduction automatique

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

Remarque :
La suppression de tous les enregistrements d'une table supprime également les enregistrements des tables qui étendent la table.

Il existe plusieurs méthodes pour supprimer des enregistrements de table. En fonction du nombre d'enregistrements à supprimer, choisissez la méthode la plus efficace dans votre environnement. Utilisez ces méthodes avec prudence. Avant d'effectuer cette procédure, assurez-vous que vous n'avez besoin d'aucun enregistrement.

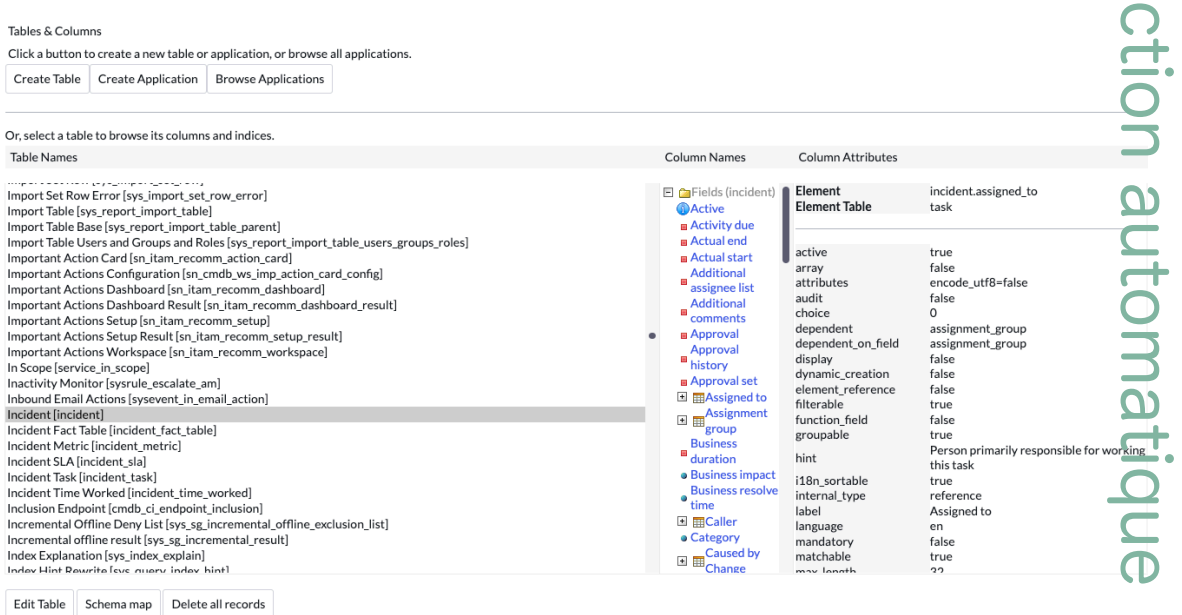
Procédure

- Dans le module **Tables et colonnes** , procédez comme suit.

1. Accédez à la **Définition du système** > **Tables et colonnes**.

2. Sélectionnez la table pour laquelle supprimer des enregistrements.

Remarque :
Si la table dont vous souhaitez supprimer des enregistrements appartient à une application incluse dans le périmètre, sélectionnez cette application dans le sélecteur de périmètre. Vous pouvez également configurer l'accès d'un périmètre à l'autre. Consultez Restricted caller access privilege settings .



Remarque :
Certaines tables système n'autorisent pas cette méthode de suppression d'enregistrements. Par exemple, vous ne pouvez pas supprimer tous les enregistrements utilisateur [sys_user]. La liste des tables n'inclut pas les tables système dont vous ne pouvez pas supprimer des enregistrements.

3. Cliquez sur **Supprimer tous les enregistrements**.

4. Dans la boîte de dialogue de confirmation, entrez `Supprimer` et cliquez sur **OK.**

- À partir d'une vue de liste, procédez comme suit.

Traduction automatique

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

1. Dans Liste v2, accédez à la vue de liste qui affiche les enregistrements de table, cliquez sur le menu contextuel, puis accédez à **Afficher**.
2. Dans Liste v3, cliquez sur **<Numéro> lignes par page** dans le pied de page.
3. Définissez le nombre de lignes par page pour afficher le nombre maximal.
4. Sélectionnez toutes les lignes de la page.
5. Cliquez sur **Actions sur les lignes sélectionnées**, puis sur **Supprimer**.
6. Continuez à supprimer toutes les lignes d'une page jusqu'à ce que tous les enregistrements soient supprimés.

Résultats

La table sélectionnée est vide d'enregistrements. La table existe toujours et toutes les références à la table dans d'autres tables (telles que les règles métier ou les champs de référence) sont conservées.

Modifier les entrées du dictionnaire

Modifiez les entrées du dictionnaire en configurant un champ sur un formulaire ou à partir du module Dictionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Accédez à un champ d'un formulaire, cliquez avec le bouton droit sur le champ, puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire** ou **Afficher <nom de champ>**. L'entrée du dictionnaire système pour le champ s'ouvre.
   - Accédez à la **Définition du système** > **Dictionnaire**et cliquez sur une entrée pour un champ ou une table. Les entrées des tables ont **un type** défini sur **Collection**.
2. Mettez à jour les champs d'entrée du dictionnaire.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Formulaire d'entrée du dictionnaire

Le formulaire d'entrée du dictionnaire a été repensé afin d'offrir une vue avancée et des champs supplémentaires. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour afficher tous les champs.

Formulaire d'entrée du dictionnaire

Champ	Description
Table	Définit la table dans laquelle l'élément est créé. **Remarque :** Cette liste affiche uniquement les tables qui répondent aux protections du champ d'application pour l'ajout de champs.
Type	Définit le type de champ de la colonne ou, si le **type** est **Collection**, indique que l'entrée de dictionnaire représente la table. Pour plus d'informations, voir Administration des champs.

Traduction automatique

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

Formulaire d'entrée du dictionnaire (suite)

Champ	Description
	Vous pouvez modifier le type d'un champ. Pour conserver les données existantes, basculez uniquement entre les types logiques mappés au même type physique dans la base de données. Par exemple, Choix et Chaîne.
Actif	Active ou désactive le champ. Lorsque cette case est décochée, le champ est masqué dans les listes et formulaires de l'environnement classique. Désactiver un champ en effaçant cette option ne le supprime pas d'une liste configurée. Les champs inactifs s'affichent dans des listes configurées par l'administrateur jusqu'à ce qu'un administrateur mette à jour la mise en page de la liste pour les supprimer.
Champ de la fonction	Si cette option est sélectionnée, un champ est créé qui affiche les résultats d'une fonction de base de données, telle qu'une opération mathématique, un calcul de longueur de champ ou un calcul de jour de la semaine. Une fois le nouvel enregistrement de fonction enregistré, vous ne pouvez pas décocher la case pour faire du champ un champ normal.
Lecture seule	Détermine si les utilisateurs peuvent modifier la valeur du champ dans l'interface utilisateur. Lorsque cette case est cochée, les utilisateurs ne peuvent pas modifier la valeur. Le système calcule et affiche les données du champ. **Remarque :** Vous pouvez remplacer cette option pour les tables étendues.
Audit	Active ou désactive l'audit pour une table. Activation de l'audit (historique) pour une table. **Remarque :** Cette option s'applique uniquement aux tables.
Index de texte	Détermine si les recherches indexent le texte d'une table. **Remarque :** Cette option s'applique uniquement aux tables. Pour exclure des champs de l'indexation, consultez Supprimer un index pour un champ spécifique.
Étiquette de colonne	Définit une étiquette unique pour la colonne. L'étiquette apparaît sur les en-têtes de liste et les champs de formulaire de la colonne. • La mise à jour du champ **Étiquette de colonne met** également à jour l'étiquette dans le fichier de langue (pour la langue actuelle). • Lorsque vous créez une colonne, le nom de la colonne est rempli automatiquement en fonction de l'étiquette, qui est précédée d'un u_ pour indiquer qu'elle est personnalisée. Par exemple, si vous saisissez **Description d'activité** comme étiquette de colonne, le nom de colonne est défini par défaut **sur u_activity_description**.
Nom de colonne	Définit le nom de champ de la colonne. Lorsque vous créez un nouveau champ, ce nom est renseigné automatiquement en fonction de l'étiquette et du préfixe comme suit :

Traduction automatique

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

Formulaire d'entrée du dictionnaire (suite)

Champ	Description
	• Pour un champ d'une table dans un périmètre différent, le nom est précédé du périmètre pour indiquer qu'il est personnalisé et ne fait pas partie de cette application. • Le nom d'un champ de table de la même application incluse dans le périmètre ne comporte pas de préfixe indiquant qu'il fait partie de l'application. • Pour un champ d'une application globale, le nom est précédé d'un u_ pour indiquer qu'il est personnalisé. Vous ne pouvez pas modifier le préfixe ; Toutefois, vous pouvez modifier le reste du nom. Le nom ne peut contenir que des caractères ASCII alphanumériques en minuscules et des traits de soulignement (_). Vous ne pouvez pas modifier le nom d'un enregistrement de dictionnaire existant. **Remarque :** Vous ne pouvez pas saisir de traits de soulignement consécutifs (doubles) dans un nom de colonne. Par exemple, si vous entrez `my__sample_name` comme nom de colonne, il est automatiquement changé en `my_sample_name` lorsque vous enregistrez l'entrée de dictionnaire.]
Longueur max.	Fournit une limite logique pour la taille des champs de chaîne afin de déterminer comment le système les affiche dans l'interface utilisateur et comment les mapper aux types de données de base de données physiques. Les champs de chaîne d'une longueur inférieure à 255 caractères apparaissent sous la forme de champs de texte d'une seule ligne. Les champs de chaîne d'une longueur supérieure à 254 caractères apparaissent comme une zone de texte multiligne. Le système mappe la longueur du champ au type de données physique le plus proche disponible dans la base de données. Parfois, cela se traduit par une longueur disponible plus longue que celle spécifiée à l'origine. Par exemple, la saisie d'une longueur de 50 correspond au type de données physiques le plus proche de VARCHAR(100), ce qui permet d'obtenir jusqu'à 100 caractères ou le double de la longueur de champ demandée. De même, la saisie d'une longueur de 1000 correspond au type de données physique le plus proche de MEDIUMTEXT, ce qui fournit une limite de 4000 caractères ou quatre fois la longueur de champ demandée.

Traduction automatique

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

Formulaire d'entrée du dictionnaire (suite)

Champ	Description
	Remarque : • Vous ne pouvez modifier cette valeur que pour un champ **Chaîne** . Les changements pour tout autre type de champ sont ignorés. • Les utilisateurs d'une instance Oracle ne peuvent pas augmenter la longueur maximale d'un champ de chaîne à plus de 4 000 via l'interface utilisateur de l'application, car cela nécessite le type de données CLOB dans Oracle. Pour augmenter au-delà de cette taille, consignez un incident auprès de l'assistance technique pour demander le changement. • Pour éviter toute perte de données, diminuez la longueur d'un champ de chaîne uniquement lorsque vous développez une nouvelle application et non lorsqu'un champ contient des données. Un avertissement s'affiche si la modification d'un champ personnalisé entraîne une perte de données. Pour un champ du système de base, vous ne pouvez pas apporter un changement qui entraîne une perte de données.
Obligatoire	Détermine si ce champ doit contenir une valeur pour enregistrer un enregistrement. Pour plus d'informations, voir Rendre un champ obligatoire. **Remarque :** Vous pouvez remplacer cette option pour les tables étendues.
Affichage	Indique que ce champ est les valeurs d'affichage des champs de référence. Définissez cette valeur sur vrai pour le champ dont vous souhaitez utiliser la valeur comme texte affiché dans les liens vers cette table sur les listes et les formulaires. Par défaut, le champ **Nombre** est la valeur d'affichage de toutes les tables de tâches. **Remarque :** • Cette option ne contrôle pas si une liste ou un formulaire affiche ce champ dans le cadre de la mise en page. Consultez plutôt Configuration de la liste et Personnalisation des formulaires. • La valeur d'affichage fait partie du titre du formulaire lors de l'affichage d'un enregistrement individuel à partir d'une table. • Vous pouvez définir une valeur d'affichage différente sur une table étendue que la valeur d'affichage sur une table parente à l'aide d'un contournement de dictionnaire.
Définition de la fonction	Définit la fonction que le champ remplit. Commence par `glidefunction :`, suivi de l'opération à effectuer (par exemple, `concat`), suivi des paramètres de fonction. Les constantes doivent être placées entre guillemets simples. Par exemple, la définition de fonction suivante crée un champ qui affiche la brève description, suivie d'un espace, puis du nom de l'appelant : `glidefunction :concat(short_description, ' ', caller_id.nom)`

Traduction automatique

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

Formulaire d'entrée du dictionnaire (suite)

Champ	Description
	Remarque : Les paramètres de fonction prennent en charge la remontée pas à pas. Consultez Dot-walking to data in related tables .
Attributs [Vue avancée]	Modifie le comportement d'un champ ou d'une fonction qui dépend du champ. Pour plus d'informations, consultez Attributs de dictionnaire. Les attributs peuvent être remplacés pour les tables étendues avec des remplacements de dictionnaire. Vous pouvez également configurer les attributs de cette entrée de dictionnaire via la liste connexe **Attributs** .
Valeur par défaut	
Utiliser la valeur dynamique par défaut [Vue avancée]	Permet de spécifier une valeur par défaut qui est générée dynamiquement en fonction d'un filtre dynamique.
Valeur du filtre dynamique [Vue avancée]	Spécifie l'option Créer un filtre dynamique qui détermine la valeur par défaut si l'option **Utiliser la valeur dynamique par défaut** est sélectionnée.
Valeur par défaut	Spécifie la valeur par défaut du champ pour tout nouvel enregistrement. Assurez-vous que cette valeur utilise le type de champ correct. Par exemple, un champ de nombre entier utilise une valeur par défaut de 2, mais ne peut pas utiliser une valeur par défaut de deux. Ces valeurs peuvent être remplacées par des remplacements de dictionnaire.
Spécification de référence	
Référence	Transforme le champ en un type de champ de référence. Si vous entrez un nom qui ne correspond pas à une table existante, une nouvelle table est créée lorsque vous enregistrez vos modifications dans l'enregistrement du dictionnaire. Si la table actuelle comporte un module dans le navigateur d'applications, un module pour la nouvelle table est automatiquement créé dans le même menu d'application.
Utiliser le qualificatif de référence [Vue avancée]	Spécifie le type de qualificateur à utiliser : • Simple : un ensemble de listes de choix dans lesquelles vous pouvez spécifier une condition de qualificatif de référence. • Dynamique : A Créez une option de filtre dynamique que vous pouvez utiliser pour créer le qualificateur. • Avancé : chaîne de requête codée statique ou code JavaScript que vous pouvez utiliser pour créer le qualificateur.
Condition de qualificatif de référence	Spécifie une condition lorsque le qualificatif de référence s'exécute si le type de qualificatif **simple** est sélectionné.
Qualif. de réf. dynamique [Vue avancée]	Spécifie l'option Créer un filtre dynamique qui détermine le qualificatif de référence lorsque le type de qualificatif **dynamique** est sélectionné.

Traduction automatique

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

Formulaire d'entrée du dictionnaire (suite)

Champ	Description
Qualificatif de référence [Vue avancée]	Filtre les enregistrements disponibles pour un champ de référence si le type de qualificatif **Avancé** est sélectionné. Les qualificatifs de référence peuvent être remplacés par des remplacements de dictionnaire.
Clé de référence [Vue avancée]	Identifie un champ autre que sys_id à utiliser comme identificateur unique pour les champs de référence.
Règle en cascade de référence [Vue avancée]	Définit ce qui arrive à un enregistrement si l'enregistrement auquel il fait référence est supprimé. Sélectionnez l'une des options suivantes : • Effacer : efface les références (par défaut). • Supprimer : supprime tous les enregistrements de référencement. • Restreindre : empêche la suppression d'un enregistrement s'il existe un enregistrement de référencement. • Aucun : ne modifie pas les enregistrements de référencement.
Référence imprécise [Vue avancée]	Active le bouton **Modifier** sur les listes connexes pour les relations un à plusieurs.
Création dynamique [Vue avancée]	Pour les champs de référence, déterminez si la saisie d'une valeur qui ne correspond pas à un enregistrement existant crée un enregistrement sur la table référencée. Si cette option est sélectionnée, utilisez le champ **de script Création dynamique** pour définir la façon de créer l'enregistrement.
Script de création dynamique [Vue avancée]	Lorsque le **champ Création dynamique** est sélectionné, vous permet d'entrer un script pour créer un enregistrement sur la table référencée.
Champ dépendant	
Dépendant du champ [Vue avancée]	Spécifie un champ dont le champ actuel dépend. Pour plus d'informations, voir Rendre un champ dépendant **Remarque :** Vous pouvez remplacer cette valeur pour les tables étendues. .
Spécification de liste de choix	
Choix	Permet aux utilisateurs d'afficher une liste de valeurs suggérées de l'une des manières suivantes : • Menu Liste sans -- Aucun -- • Menu Liste avec -- Aucun -- • Type de champ de suggestion Si un choix est utilisé, définissez un type de champ de liste de choix ou utilisez les champs **Table** d'options et **Champ de choix** pour copier les choix d'un autre champ ailleurs dans le dictionnaire.

Traduction automatique

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

Formulaire d'entrée du dictionnaire (suite)

Champ	Description
Table d'options [Vue avancée]	Renseigne les choix de champs avec les mêmes valeurs qu'un autre champ de choix. Si le champ **Choix** est défini sur autre chose que **Aucun**, sélectionnez une table à partir de laquelle extraire des valeurs de choix. Le **champ Choix** du champ doit également être renseigné. Par exemple, si la **table Choix** est définie sur la table Incident [incident], ce champ a la même liste de choix que l'un des champs de choix sur Incident. **Le champ de choix** (voir ci-dessous) détermine quel champ.
Champ de choix [Vue avancée]	Renseigne les choix de champs avec les mêmes valeurs qu'un autre champ de choix. Si le champ **Choix** est défini sur autre chose que **Aucun**, sélectionnez un champ dans la table que vous avez sélectionnée pour la **table Choix**. Par exemple, si le champ de **la table Choix** est défini sur la table Incident [incident] et que le **champ Choix** est défini sur **Priorité**, ce champ a les mêmes choix que le champ **Priorité** sur l'incident, même si ces choix changent. **Remarque :** Ce champ doit être un champ de choix.
Valeur calculée	
Calculé [Vue avancée]	Détermine si la valeur du champ est calculée à partir d'autres valeurs. Si cette option est sélectionnée, utilisez le champ **Calcul** pour définir la manière dont le calcul est effectué. Le champ **Type de calcul** vous permet de sélectionner un calcul basé sur un script ou une formule pour la valeur de colonne. Lors du filtrage, du tri ou du regroupement par champ calculé, l'ordre de tri est basé sur la valeur du champ stocké depuis la dernière mise à jour du champ, et non sur la dernière fois que le champ est apparu. **Remarque :** En ce qui concerne les règles métier, les champs calculés sont renseignés en premier avant l'exécution de toute règle métier, même avant. Les champs calculés sont ensuite renseignés si nécessaire avant l'exécution des règles métier.
Type de calcul [Vue avancée]	Permet de sélectionner un calcul basé sur un script ou un calcul basé sur une formule pour une colonne. Pour plus d'informations sur les fonctions prédéfinies et les exemples de formules, voir Formules pour les valeurs de colonne dans Générateur de tables .
Calcul [Vue avancée]	Vous permet d'entrer un script ou une formule en fonction du type de calcul sélectionné. Lorsque le **type de calcul** est **Formule**, vous pouvez entrer une fonction ou une formule prédéfinie pour calculer la valeur du champ. Vous pouvez utiliser une formule prédéfinie ou combiner d'autres formules pour créer une formule en fonction de vos besoins. Lorsque le **type de calcul** est **Script**, vous pouvez entrer un script pour calculer la valeur du champ. Ceux-ci peuvent être remplacés pour les tables étendues avec des remplacements de dictionnaire. Vous pouvez utiliser l'objet actuel dans ce script. Comme pour les règles de contrôle d'accès, le script peut :

Traduction automatique

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

Formulaire d'entrée du dictionnaire (suite)

Champ	Description
	• Évaluer à vrai ou faux. • Renvoyer une variable de réponse définie sur vrai ou faux. • Définissez directement une valeur de champ, telle que : current.display_name="nom ». **Remarque :** Les champs s'affichent en lecture seule lorsque des scripts calculés sont appliqués. Par exemple, en ajoutant un script au champ calculé sur un enregistrement de dictionnaire défini sur Actif, le champ Actif passe en lecture seule sur le formulaire. La modification en ligne du champ Actif à partir de la vue de liste est également désactivée.
Champs supplémentaires	
Classe	Identifie la table que la table actuelle étend. Les tables qui n'étendent pas d'autres tables spécifient leur propre nom dans ce champ. Pour plus d'informations, consultez .
Tri par défaut	Obsolète.
Classe de taille	Détermine si la plateforme gère cette table comme une grande table en réduisant la quantité de mémoire stockée pour chaque ligne pendant les requêtes. Il existe une tâche planifiée qui s'exécute et définit la valeur de ce champ.
Orthographe	Active ou désactive la vérification orthographique sur le champ.
Unique	Exige que la valeur du champ soit unique. **Avertissement :** Rendre un champ unique lorsque la table correspondante a déjà des valeurs différentes pour ce champ entraîne une perte de données. Avant d'appliquer l'unicité à un champ, vérifiez qu'aucun enregistrement de la table du champ n'a de valeur ou qu'ils ont tous la même valeur.
Action d'interface utilisateur	
Vue par défaut ou vue avancée	Remplace la vue de formulaire par la vue avancée ou par défaut. Les champs changent en fonction de la vue. Si vous utilisez la vue par défaut, vous devez écrire un script pour accomplir les mêmes tâches que les champs de vue avancée.
Listes connexes	
Contrôles des accès	Permet d'accéder aux contrôles d'accès qui autorisent ou limitent l'accès aux données de la table.
Choix	Permet d'accéder aux options du champ de liste de choix que vous modifiez.
Les contournements du dictionnaire	Permet d'accéder aux contournements de dictionnaire pour ce champ.
Attributs	Permet d'accéder aux attributs de dictionnaire de cette entrée.
Étiquettes	Permet d'accéder aux étiquettes utilisées pour la table ou le champ que vous modifiez.

Traduction automatique

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

Modification des tables et des champs à l'aide d'attributs de dictionnaire

Les attributs du dictionnaire modifient le comportement de la table ou du champ décrit par l'enregistrement du dictionnaire. Les administrateurs peuvent ajouter ou modifier les attributs de dictionnaire.

Ajout d'un attribut

Pour ajouter ou supprimer un attribut à une table ou à un champ, ouvrez un enregistrement de dictionnaire, sélectionnez le lien **Avancé** et modifiez le champ **Attributs** . Sinon, dans un enregistrement de dictionnaire, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Attributs. Pour plus d'informations sur la modification des entrées de dictionnaire, reportez-vous à la section Modifier les entrées du dictionnaire.

Les attributs sont séparés par des virgules. Si des attributs existent dans un enregistrement de dictionnaire, ajoutez une virgule sans espace avant d'ajouter un attribut.

Pour un attribut qui accepte des valeurs vrai/faux :

- Pour spécifier la valeur vrai, vous pouvez saisir `attribut` ou `attribut = vrai`.
- Pour spécifier une valeur faux, vous pouvez vous assurer que l'attribut n'apparaît pas ou saisir `attribute=false`. Pour conserver les valeurs lors des mises à niveau, ne supprimez pas un attribut qui se trouve sur une table par défaut.

Conservation des valeurs d'attribut pour les mises à niveau

Si vous supprimez un attribut qui fait partie du système de base, il est automatiquement restauré lors d'une mise à niveau. Pour éviter que les mises à niveau ne modifient le comportement de votre système, conservez l'attribut sur la table ou le champ, mais définissez sa valeur comme vous le souhaitez.

Par exemple, si un champ a l'attribut `knowledge_search=true` par défaut, ne supprimez pas l'attribut pour le définir sur false ; définissez-le plutôt `sur knowledge_search=faux`.

Attributs de dictionnaire disponibles

Nom	Valeur	Élément cible	Description
allow_null	vrai/faux	field_name champ	Si présent ou vrai, vous permet de saisir `Aucun` comme champ
allow_public	vrai/faux	table_name champ	Si vrai, le champ Nom de table affiche les tables de tous les champs d'application au lieu du champ d'application uniquement actuel.
allow_references	vrai/faux	field_name champ	Si vrai, une arborescence s'affiche pour sélectionner parmi laquelle inclure des champs de référence afin que vous puissiez effectuer une remontée pas à pas.
allowHugeAlter	vrai/faux	n'importe quelle table	Si vrai, vous permet d'ajouter une colonne à une table de plus de 100 millions de lignes.
approval_user	Nom du champ contenant les utilisateurs pour le type d'approbation	Champ entier	Spécifie les champs de table utilisés pour effectuer des recherches à l'aide d'un détecteur de correspondance. Vous spécifiez les approbations sous

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
	que ce champ représente		forme de champs de table dotés d'un attribut , où <field_name> indique le champ de la table qui contient les utilisateurs pour ce type d'approbation `approval_user=<field_name>`. • Les champs avec cet attribut contiennent une valeur entière qui indique la séquence des approbations. • Tous les champs d'approbation avec le même numéro de séquence indiquent que plusieurs approbations sont nécessaires avant de continuer. • Les approbations sont demandées dans l'ordre des numéros de séquence. Par exemple, toutes les approbations avec le numéro de séquence 100 doivent être approuvées avant que les approbations avec le numéro de séquence 200 ne soient demandées.
attachment_index	vrai/faux	n'importe quelle table	Si vrai, les pièces jointes de la table sont indexées à des fins de recherche. Pour en savoir plus, consultez Indexer les pièces jointes sur une table.
barcode	vrai/faux	Champ de chaîne	Active un champ de chaîne pour accéder à une caméra sur un appareil mobile afin de scanner et de traiter un code-barres.
base_table	Nom du type de table de base	table_name champ	Spécifie le champ table_name qui vous permet de sélectionner n'importe quelle table dérivée de la table spécifiée par cet attribut. Par défaut, la table de base elle-même est également incluse dans la liste (mais voir `skip_root` pour désactiver ce comportement).
calendar_elements	liste de noms de champs, séparés par des points-virgules (" ; ")	N'importe quelle table d'événement de calendrier	Spécifie la liste des champs utilisés lors de la construction de la description d'un événement de calendrier. Si cette option n'est pas spécifiée, le nom d'affichage et la description brève sont utilisés. L'attribut `calendar_elements` ne prend pas en charge les champs dérivés (remontée pas à pas).
collection_interval	intervalle spécifié comme « HH :MM :SS » (par exemple, « 01:02:30	Champ de collection	Spécifie l'intervalle de collecte des mesures.

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
	» pendant une heure, deux minutes et 30 secondes)		
close_states	Valeurs des entiers de l'état inactif	Champ de l'état de la tâche	Utilisé par l'API `TaskStateUtil` pour identifier la liste des valeurs d'état inactif délimitées par des points-virgules (;)
critique	vrai/faux	N'importe quel champ de la table apm_application	Définit les champs qui contiennent des informations critiques sur une application, ce qui permet de suivre la saisie des informations critiques.
current_location	vrai/faux	Champ de chaîne	Active un champ de chaîne pour accéder à la position GPS d'un appareil mobile.
disable_execute_now	vrai/faux	toute table dérivée de sys_auto	S'il est présent ou vrai, désactive le bouton **Exécuter maintenant** habituel. Les Now Platform applications qui utilisent des calendriers, telles que Découverte, utilisent cet attribut pour remplacer leur propre action plus appropriée.
default_rows	Valeur entière	champs multitextes	Définit le nombre de lignes par défaut dans un champ multitexte.
default_close_state	Valeur du nombre entier de l'état	Champ de l'état de la tâche	Utilisé par l'API `TaskStateUtil` pour identifier la valeur d'état de fermeture par défaut pour une table de tâches.
default_work_state	Valeur du nombre entier de l'état	Champ de l'état de la tâche	Utilisé par l'API `TaskStateUtil` pour identifier la valeur de l'état de fonctionnement par défaut pour une table de tâches.
detail_row	Nom du champ à afficher dans la ligne détaillée	n'importe quelle table	Affiche la valeur du champ spécifié sous forme de listes pour chaque enregistrement de la vue de liste. UI15 est requis pour utiliser cet attribut. **Remarque :** Si des attributs différents `detail_row` sont définis pour une table parente et une table enfant, le système utilise l'attribut de table enfant.
display_image	vrai/faux	Table avec des champs du type user_image	Si présent ou vrai, affiche les enregistrements du type de user_image sous forme d'image. Si l'enregistrement se trouve dans la table [sys_user] et que l'image n'est pas disponible, les initiales de l'utilisateur s'affichent.
document_viewer_audit	afficher, télécharger ou afficher tout	n'importe quelle table	Lorsque la visionneuse de documents est activée, cet attribut conserve un enregistrement des actions de l'utilisateur qui sont effectuées sur les pièces jointes. Les valeurs sont les suivantes :

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
			• **view** : active un audit lorsque les utilisateurs affichent une pièce jointe • **download** : fournit des informations d'audit uniquement pour les pièces jointes téléchargées • **all** : affiche les informations d'audit lorsque les pièces jointes sont affichées et téléchargées
email_client	vrai/faux	n'importe quelle table	Si la valeur est présente ou vraie, entraîne l'apparition d'une icône (une enveloppe) dans le menu Autres options de l'en-tête du formulaire. Si vous cliquez dessus, un client de messagerie contextuelle apparaît.
exclude_auto_recovery	vrai/faux	n'importe quelle table	Désactive la récupération automatique des brouillons d'enregistrement pour cette table et ses extensions.
exclude_from_rollback	vrai/faux	n'importe quelle table	Exclut cette table (et toutes ses tables descendantes) de l'enregistrement pour la restauration. Par exemple, utilisez cet attribut pour conserver les enregistrements créés à partir d'un test automatisé. Pour les tables exclues par défaut, consultez Tables exclues de la restauration après l'exécution d'un test automatisé .
extensions_only	vrai/faux	n'importe quelle table	Spécifie que la table ne doit avoir que des enregistrements dans des tables qui l'étendent. Par exemple, la table Tâche possède cet attribut car vous créeriez des enregistrements d'incidents, de problèmes et de changements et non des enregistrements de tâches.
field_list_selector	vrai/faux	N'importe quel glide_list	Permet à l'utilisateur de sélectionner un champ à partir de la table dépendante (ou actuel si la personne dépendante n'est pas spécifiée). Certaines activités de workflow utilisent cet attribut.
field_decorations	Liste de noms de macros d'interface utilisateur, séparés par des points-virgules (" ; ")	La plupart des champs (à l'exception des champs de liste et de texte multiligne)	Semblable à `ref_contributions`, entraîne l'appel de la macro d'interface utilisateur nommée lorsque le champ est affiché sur un formulaire.
format	Nom de format	N'importe quel champ numérique	Spécifie un format nommé à utiliser à la place du formatage numérique standard. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
			• **glide_duration** : formate une heure spécifiée en millisecondes comme **jj hh :mm :ss**. • **none** : désactive le formatage automatique des nombres (par exemple, modifie 2 500 à 2 500). **Remarque :** Cet attribut s'applique uniquement aux valeurs d'affichage et non aux valeurs d'entrée de l'utilisateur.
glide.db.oracle.ps.requête	vrai/faux	n'importe quelle table	Si cette propriété est présente et fausse, empêche l'utilisation des requêtes préparées Oracle sur la table.
global_visibility	vrai/faux	Toute table comportant une colonne sys_domain	Si la valeur est présente, la valeur est true, rend cette table visible globalement, même s'il existe des restrictions de domaine (c'est-à-dire que le champ sys_domain a une valeur).
hasLabels	vrai/faux	n'importe quelle table	Si présent ou vrai, marque cette table comme étant la cible d'une étiquette à un moment donné. Vous pouvez définir cet attribut manuellement, mais il est normalement défini automatiquement chaque fois qu'une étiquette est générée. Si la valeur est vrai, le moteur d'étiquettes s'exécute sur n'importe quel changement apporté à la table et met à jour les étiquettes si nécessaire.
hasListeners	vrai/faux	n'importe quelle table	Si cette valeur est présente ou vrai, marque cette table comme disponible pour que les écouteurs obtiennent des événements (insérer, mettre à jour, supprimer).
hasWorkflow	vrai/faux	n'importe quelle table	Indique au moteur de workflow d'écouter les changements apportés à la table et déclenche des événements dans un workflow lorsqu'un enregistrement associé à un workflow particulier a changé.
html_sanitize	vrai/faux	n'importe quel champ HTML ou HTML traduit	Si présent ou vrai, active l'assainissement HTML pour le champ HTML sélectionné ou HTML traduit. Par défaut, effectue l'assainissement HTML de tous les champs HTML et HTML traduit. Définissez cet attribut sur faux pour désactiver le nettoyage.
html_sanitize_config	Nom du fichier de configuration de l'assainisseur personnalisé	n'importe quel champ HTML ou HTML traduit	Le cas échéant, effectue le nettoyage à l'aide du fichier de configuration spécifié au lieu de l'assainisseur de plateforme par défaut. Par exemple, la table Aide

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
			incorporée [sys_embedded_help_content] utilise un fichier spécifié (EmbeddedHelpSanitizerConfig) pour le champ **Contenu** de l'aide.
i18n_session_language_sorting	vrai/faux	N'importe quel champ de chaîne	Si vrai, active le tri de la colonne en fonction de la langue de la session de l'utilisateur. Si faux, le tri par langue de session de l'utilisateur est désactivé et la colonne est triée selon l'alphabet anglais.
icônes	nom de la classe JavaScript	N'importe quel champ de workflow	Spécifie une classe JavaScript qui produit des icônes de workflow.
ignore_filter_on_new	vrai/faux	N'importe quel champ	Si vrai, empêche les champs d'un formulaire de se renseigner avec des valeurs d'une liste filtrée.
image	Chemin d'accès relatif du fichier image	n'importe quelle table	Spécifie un fichier image à utiliser lorsqu'un module ou une carte BSM utilise cette table. Cette spécification remplace les icônes qui seraient autrement utilisées pour la table.
include_container_types	vrai/faux	N'importe quel champ internal_type	Entraîne un affichage du champ avec des types de conteneur (fractionnement) ainsi qu'avec d'autres types.
ip_data_control	• Aucun • canonique • développé • canonicalize_when_possible (valeur par défaut)	Type de champ sur n'importe quelle table	Vérifie si les données doivent être normalisées via l'attribut `ip_data_control`. • Si l'attribut n'est aucun, aucune conversion ne se produit et les données sont insérées telles quelles. • Si l'attribut est canonique, les valeurs sont insérées dans leur forme canonique plus petite. • Si l'attribut est développé, les valeurs sont insérées dans la forme développée plus grande pour faciliter les comparaisons. • Si l'attribut est canonicalize_when_possible, les valeurs sont insérées sous forme canonique lorsqu'il s'agit d'une adresse IP valide ou telles quelles lorsqu'elles ne l'sont pas.
isOrder	vrai/faux	N'importe quel champ	Définit le champ comme champ par défaut utilisé pour l'ordre de tri dans les listes. Remplacé par le paramètre **d'URL ORDERBY** ou les préférences de tri de l'utilisateur.

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
itérationativeSupprimer	vrai/faux	n'importe quelle table	Si la valeur est présente ou vrai, force toutes les suppressions de lignes à s'exécuter itérativement. Sinon, vous pouvez effectuer des suppressions à l'aide d'une méthode en bloc plus efficace.
json_view	vrai/faux	n'importe quelle table	si un objet JSON est associé au champ, place une icône en regard d'un champ qui, lorsque vous cliquez dessus, affiche les informations d'échange de données.
knowledge_custom	nom de la fonction JavaScript	N'importe quel champ	Spécifie une fonction JavaScript pour implémenter une recherche personnalisée dans la base de connaissances (voir `knowledge_search`).
knowledge_search	vrai/faux	Champs de chaînes	Si cette propriété est présente ou vraie, une icône de recherche dans la base de connaissances (un petit livre) apparaît à côté du champ. Cliquez sur cette icône pour ouvrir une fenêtre contextuelle permettant d'effectuer des recherches dans la base de connaissances, à moins qu'une fonction de recherche dans la base de connaissances personnalisée n'ait été spécifiée. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section `knowledge_custom`.
grande table	vrai/faux	n'importe quelle table	Si cette valeur est présente ou vraie, marque cette table comme « grande » pour empêcher le verrouillage de table avec des opérations de base de données MySQL spécifiques (ajout/suppression d'une colonne/d'un index, compactage d'une table). Sans cet attribut (ou l'attribut `smallTable`), la `glide.db.large.threshold` propriété, ou la valeur par défaut de **5 000**, détermine si une table est grande.
écouter	vrai/faux	N'importe quel champ	Si la valeur est présente ou vrai, appelle une fonction JavaScript nommée `<tableName>_<fieldName>Listen` ou `globalListen` si cette fonction n'existe pas. Il appelle la fonction avec des arguments (`tableName`, `fieldName`, `oldValue`, `newValue`).
live_feed	vrai/faux	N'importe quel champ	Si la valeur est présente ou vrai, une option d'activation/de désactivation est créée sur l'en-tête du formateur d'activité pour les incidents, les tâches et les problèmes. Le bouton bascule permet de choisir entre le **flux en direct** pour cet enregistrement (également appelé flux de documents) ou les champs du formateur d'activité déjà

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
			utilisés. Pour en savoir plus, consultez Formateur d'activité pour plus de détails.
long_label	vrai/faux	N'importe quel champ de référence	Les étiquettes longues ou courtes font référence à l'étiquette qui apparaît pour les champs de référence sur un formulaire. Par exemple, si le champ de référence contient l'adresse e-mail de l'appelant, l'étiquette longue sera E-mail de l'appelant, tandis que l'étiquette courte sera E-mail. • Habituellement, l'emplacement du champ de référence sur le formulaire indique clairement ce que le champ représente. • Il utilise la propriété globale (`glide.short.labels`) pour spécifier le type d'étiquettes qui s'affichent pour tous les champs de référence sur n'importe quel formulaire. • Vous pouvez remplacer la propriété globale de n'importe quel champ de référence en définissant l'attribut `short_label=true` ou `long_label=true` dans le dictionnaire pour le champ de référence.
maintain_order	vrai/faux	N'importe quel glide_list	S'ils sont présents ou vrais, les flèches vers le haut et vers le bas apparaissent à droite de la liste des éléments sélectionnés. **Remarque :** Vous devez utiliser le bouton **Ajouter plusieurs** pour afficher les boutons de commande.
mode_toggler	vrai/faux	N'importe quel champ composite_name	Si la valeur est présente ou vraie, une icône de basculement du mode de nom (un petit triangle pointant vers la droite) apparaît à droite de l'étiquette. Cliquez sur cette icône pour que le rendu du champ passe d'un champ de texte acceptant <tablename>.<fieldname> à une paire de zones de choix de référence (une pour la table, l'autre pour le champ). Ce dernier est la valeur par défaut.
model_class	nom de classe Java binaire	n'importe quel champ de type glide_var	Spécifie une variable de modèle dans le code Java. Le modèle doit avoir

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
			une classe qui implémente l'interface IVariablesModel.
model_field	Voir la description	n'importe quel champ de type glide_var	Identifie un champ de référence dans l'enregistrement pour lequel le modèle a été défini. Par exemple, une activité de workflow est associée à une définition d'activité. La définition d'activité comporte une liste connexe de questions qui constituent le modèle pour cette définition d'activité. En utilisant le activity_definition comme model_field de l'activité, le modèle d'activité du workflow est construit en lisant les questions qui sont définies pour la définition d'activité référencée.
nibble_size	Entier positif	Toute table affectée par le nettoyeur de table.	Spécifie le nombre maximal d'enregistrements que le nettoyeur de table peut supprimer en une seule opération. La valeur par défaut de cet attribut est **250**.
nibble_sleep	vrai/faux	Toute table affectée par le nettoyeur de table.	Si la valeur est « faux », le nettoyeur de table effectue des opérations de nettoyage sans interruption entre chaque opération.
no_add_me	vrai/faux	n'importe quelle table	Si cette valeur est présente ou vraie, masque l'affichage de l'icône Ajouter ma personne qui apparaît en regard de certains champs, tels que le champ **Liste de surveillance** .
no_attachment	vrai/faux	n'importe quelle table	Si cette propriété est présente ou vraie, empêche l'icône de pièce jointe (trombone) d'apparaître sur l'en-tête du formulaire.
no_attachments	vrai/faux	n'importe quelle table	Si la valeur est présente ou vraie, les pièces jointes ne sont pas vérifiées et supprimées lorsqu'un enregistrement de cette table est supprimé. Destiné aux tables à forte activité qui n'ont jamais de pièces jointes.
no_audit	vrai/faux	n'importe quelle table	S'il est présent, ce champ n'est pas audité, même si la table est en cours d'audit. La valeur vrai ou faux est ignorée.
no_audit_delete	vrai/faux	n'importe quelle table	Si la valeur est présente ou vrai, un enregistrement sys_audit_delete n'est jamais créé lorsque vous supprimez un enregistrement de cette table. Destiné aux tables à forte activité qui n'ont jamais besoin d'informations sys_audit_delete.

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
no_auto_map	vrai/faux	n'importe quelle table	Si vrai, ce champ n'est pas mappé dans un jeu d'importation. Principalement utilisé pour les importations LDAP.
no_email	vrai/faux	n'importe quel champ glide_list faisant référence à sys_user	Si elle est présente ou vraie, la boîte e-mail est supprimée du champ glide_list comme le champ Liste **de surveillance** .
no_multiple	vrai/faux	N'importe quel champ glide_list	Masque les icônes Sélectionner plusieurs.
no_optimize	vrai/faux	Toute table affectée par le nettoyeur de table.	Si la valeur est présente ou vrai, empêche l'opération de compaction de table MySQL de s'exécuter sur la table spécifiée. L'opération de compactage de table s'exécute généralement après que le nettoyeur de table a supprimé au moins 50 % des données de la table spécifiée.
no_separation	vrai/faux	n'importe quelle table	Si cette propriété est présente ou vrai, cette table est marquée comme ne participant pas à la séparation en domaines. Pour en savoir plus, consultez Séparation de domaine pour les fournisseurs de services .
no_text_index	vrai/faux	tout champ d'une table indexée en texte, ou toute table enfant d'une table indexée en texte	Si une table est indexée en texte, l'attribut `no_text_index` de champ empêche l'inclusion de ce champ ou de cette table enfant dans l'index de texte.
no_truncate	vrai/faux	N'importe quel champ de chaîne	Dans une vue de liste, affiche la valeur de texte entière de la valeur multitexte dans une liste, sans la tronquer. Sans cet attribut, la chaîne est tronquée en fonction de la propriété **d'interface utilisateur Nombre de caractères affichés dans les cellules de la liste** , qui est de **40** par défaut.
no_update	vrai/faux	table	Vrai pour les tables dans lesquelles des enregistrements sont insérés ou supprimés, mais pas mis à jour. Empêche le système de créer des champs sys_mod_count, sys_updated_by sys_updated_on dans la table lorsqu'elle est créée. N'arrête pas les mises à jour de la table. Ce paramètre d'attribut permet d'économiser de l'espace sur les tables système à volume élevé, telles que syslog et sys_audit.
no_view	vrai/faux	N'importe quel champ glide_list	Masque l'icône d'affichage de l'élément sélectionné.
omit_sys_original	vrai/faux	Champs de type de prix et de devise	Si la valeur est vrai, évite de récupérer la valeur d'origine d'un champ pendant les calculs. Omettre la valeur sys_original de

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
			référence lors des calculs peut réduire les problèmes de performance lorsqu'il s'agit de devises ou de prix.
Modification en ligne	vrai/faux	n'importe quelle table	Les tables avec l'attribut `onlineAlter` effectuent des opérations de base de données MySQL à l'aide de changements de schéma en ligne. • Les changements de schéma en ligne fournissent une mise à niveau de table sans verrou lors de l'ajout, de la modification ou de la suppression de colonnes et lors de l'ajout ou de la suppression d'index. Sans modifications de schéma en ligne, ces modifications de la base de données verrouillent l'accès en écriture pendant l'exécution. • Les changements de schéma en ligne utilisent des ressources système supplémentaires. Les bases de données Oracle ne verrouillent pas les tables par défaut et n'utilisent pas de modifications de schéma en ligne.
order	valeur numérique	Champs de variables de modèles	Utilisé en interne uniquement (pour les variables de modèle).
Fenêtre contextuelle up_processor	nom de classe Java binaire	N'importe quel champ ou table	Spécifie un processeur contextuel personnalisé pour le traitement du champ (ou de tous les champs d'une table).
lisible	vrai/faux	Champ N'importe quelle condition	Si la valeur est vrai, le champ Conditions est affiché dans n'importe quelle vue de liste sous la forme d'une condition explicite (au lieu de la requête codée stockée dans la base de données).
ref_ac_columns	Liste des noms de champs séparés par des points-virgules	Tout champ de référence avec un compléteur automatique (voir ref_auto_completer)	Spécifie les colonnes dont les valeurs d'affichage doivent apparaître dans une liste de saisie semi-automatique, en plus du nom. Pour en savoir plus, consultez le champ cmdb_ci (**Élément de configuration**) sur le formulaire d'incident pour obtenir un exemple fonctionnel.
ref_ac_columns_search	vrai/faux	Tout champ de référence avec un compléteur	Entraîne le fonctionnement de la saisie semi-automatique avec tous les champs spécifiés dans l'attribut `ref_ac_columns` . Cet attribut

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
		automatique (voir ref_auto_completer)	remplace le comportement par défaut, qui recherche uniquement la colonne de valeur d'affichage. Pour en savoir plus, consultez Configurer la saisie semi-automatique pour qu'elle corresponde au texte de n'importe quel champ de référence.
ref_ac_display_value	vrai/faux	Tout champ de référence avec un compléteur automatique (voir ref_auto_completer)	Le champ de référence masque alors la colonne de valeur d'affichage afin que la fonction de saisie semi-automatique ne corresponde qu'au texte des colonnes répertoriées dans l'attribut `ref_ac_columns` . Cette fonctionnalité nécessite l'utilisation de la classe `AJAXTableCompleter` et des `ref_ac_columns`attributs , `ref_ac_columns_search`et `ref_ac_display_value` . Pour en savoir plus, consultez la section Supprimer la colonne de valeur d'affichage. **Remarque :** La fonction ref_ac_display_value ne fonctionne pas avec les variables d'élément de catalogue.
ref_ac_order_by	nom de champ	Tout champ de référence avec un compléteur automatique (voir ref_auto_completer)	Spécifie la colonne utilisée pour organiser la liste de saisie semi-automatique.
ref_auto_completer	Nom de classe JavaScript	N'importe quel champ de référence (peut être appliqué à une table pour affecter tous les champs de référence de la table.)	Spécifie le nom d'une classe JavaScript (côté client) qui crée la liste des choix de saisie semi-automatique. Les valeurs de classe valides comprennent : • `AJAXReferenceCompleter` : les choix de saisie semi-automatique correspondants apparaissent sous forme de liste. Seule la colonne Valeurs d'affichage de la table de référence s'affiche. Si aucune autre classe d'exécution automatique n'est spécifiée, les champs de référence utilisent automatiquement cette classe. • `AJAXTableCompleter` : Les choix de saisie semi-automatique correspondants apparaissent sous forme de lignes dans un tableau. La colonne de valeur d'affichage de la table de

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
			référence s'affiche, avec toutes les colonnes répertoriées dans l'attribut `ref_ac_columns` . • `AJAXReferenceChoice` : affiche les choix de saisie semi-automatique correspondants sous forme de liste. Seule la colonne de valeur d'affichage de la table de référence et jusqu'à 25 choix correspondants s'affichent. S'il y a plus de 25 choix de saisie semi-automatique, les choix pour la classe `AJAXTableCompleter` s'affichent à la place pour le champ de référence. Pour plus d'informations, consultez Saisie semi-automatique pour les champs de référence.
ref_contributions	Liste de noms de macros d'interface utilisateur, séparés par des points-virgules (" ; ")	N'importe quel champ de référence	Lorsque le champ s'affiche sur un formulaire, il invoque la macro d'interface utilisateur nommée.
ref_decoration_disabled	vrai/faux	N'importe quel champ de référence	Lorsque la valeur est définie sur `vrai`, désactive l'affichage de l'icône de référence sur un champ sélectionné.
ref_list_label	Texte de l'étiquette	n'importe quelle table	Spécifie le titre à utiliser dans une bannière de liste.
ref_qual_elements	liste de noms de champs, séparés par des points-virgules (" ; ")	N'importe quel champ de référence avec un champ reference_qual	Spécifie une liste de champs à renvoyer au serveur pour obtenir une référence mise à jour.
ref_sequence	Liste des champs de la table référencée, séparés par des chapeaux (« ^ »)	N'importe quel champ de référence	Spécifie les champs de la table référencée qui sont utilisés pour organiser la liste. Cet attribut fonctionne comme une clause ORDER BY en SQL, chaque élément étant placé dans l'ordre croissant.
reference_types	liste de types de référence valides interactifs, séparés par des points-virgules (" ; ")	field_name champ	Limite les champs de référence qui apparaissent dans l'arborescence aux types spécifiés.
remoteDependent	Nom de la base de données et de la table (comme « model.matcher »)	N'importe quel champ de script	Définit la table distante (par exemple, dans une autre base de données) dont le script dépend.

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
repeat_type_field	nom de champ	Champ Nombre de répétitions pour la rotation du calendrier	Spécifie le champ qui contient le type de répétition (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle).
ro_collapsible	vrai/faux	N'importe quel champ multiligne	Si cette valeur est présente ou vraie, une icône (un « + » ou un « - ») apparaît à côté de l'étiquette du champ, ce qui permet de développer ou de réduire le champ lui-même.
saver_exempt	• exempt_always= champ sera ignoré de l'écriture au format XML pour tous les contextes d'installation. • Le champ exempt_never= ne sera pas ignoré de l'écriture au format XML (par défaut). • Le champ exempt_vcs_only= sera ignoré de l'écriture au format XML uniquement dans le contexte de contrôle de source.	Champs des enregistrements de métadonnées	Lorsqu'elle est présente, elle détermine si le champ est écrit dans la représentation XML de l'enregistrement. Une absence de l'attribut équivaut à exempt_never. Lorsque exempt_always, le champ est ignoré de l'écriture au format XML lors de l'exportation (publier, valider au contrôle de source, ensemble de mises à jour). Lorsque exempt_vcs_only, le champ est ignoré de l'écriture au format XML uniquement dans le contexte de contrôle de source.
écaille	entier	champ décimal	Définit le nombre de décimales à utiliser sur un type de champ décimal. La valeur par défaut est 2. Cet attribut est appliqué au paramètre d'attribut de longueur maximale pour le champ. Les décimales d'un champ sont une combinaison du paramètre d'attribut de longueur maximale et de l'attribut scale. Par exemple, si vous voulez quatre décimales pour le champ, vous avez besoin d'un paramètre d'attribut de longueur maximale de 4, plus la valeur par défaut de 15 ou 19. Vous devez définir l'attribut scale sur 4 pour indiquer le nombre de décimales.

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
			Six décimales nécessitent un paramètre de longueur maximale de 21, un paramètre d'attribut d'échelle de 6, et ainsi de suite. **Remarque :** Augmentez l'attribut de longueur maximale à une valeur supérieure à 15 pour augmenter cet attribut.
script	Fonction qui renvoie le contenu du champ	N'importe quel champ de zone de liste double	Vous permet d'écrire un script pour définir ce qui est chargé dans le champ de la zone de liste double.
short_label	vrai/faux	N'importe quel champ de référence	Les étiquettes longues ou courtes font référence à l'étiquette qui apparaît pour les champs de référence sur un formulaire. Par exemple, si le champ de référence contient l'adresse e-mail de l'appelant, l'étiquette longue sera E-mail de l'appelant, tandis que l'étiquette courte sera E-mail. • Habituellement, l'emplacement du champ de référence sur le formulaire indique clairement ce que le champ représente. • La propriété globale (`glide.short.labels`) spécifie le type d'étiquettes qui s'affichent pour tous les champs de référence sur n'importe quel formulaire. • Vous pouvez remplacer la propriété globale de n'importe quel champ de référence en définissant l'attribut `short_label=true` ou `long_label=true` pour le champ de référence dans le dictionnaire
show_all_tables	vrai/faux	Champs d'ID de documents	Permet aux utilisateurs de sélectionner des documents à partir des tables système. Par exemple, sys_script ou sys_user. Par défaut, les utilisateurs ne peuvent pas sélectionner d'enregistrements à partir des tables système.
show_condition_count	vrai/faux	Champs de condition	Active ou désactive le widget de nombre de conditions pour prévisualiser le nombre d'enregistrements qui constituent un ensemble de conditions. Pour en savoir plus, consultez Ajouter le nombre de conditions à un champ de condition.

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
skip_root	vrai/faux	table_name champ	Si la valeur est présente ou vrai, supprime la table de base de la liste. Pour en savoir plus, consultez base_table.
sla_basis	liste de noms de tables séparés par des points-virgules (" ; ")	N'importe quel champ de type date (glide_date_time, glide_date, due_date, date ou datetime)	Définit les tables pour lesquelles ce champ détermine l'heure de début (d'ouverture) d'un SLA.
sla_closure	liste de noms de tables séparés par des points-virgules (" ; ")	N'importe quel champ de type date (glide_date_time, glide_date, due_date, date ou datetime)	Définit les tables pour lesquelles ce champ détermine l'heure de fin (fermeture) d'un SLA.
slushbucket_ref_no_expand	vrai/faux	N'importe quel champ de référence	Si la valeur est présente ou vrai, empêche les utilisateurs de développer le champ à partir d'un formulaire ou d'une liste double.
smallTable	vrai/faux	n'importe quelle table	Si cette valeur est présente ou vraie, cette table est marquée comme petite (c'est-à-dire pas grande) à des fins d'interrogation. Sans cet attribut (ou l'attribut), la `glide.db.large.threshold` propriété ou une `largeTable` valeur par défaut de **5 000** détermine si la table est grande.
start_locked	vrai/faux	N'importe quel champ glide_list	Détermine si le champ est verrouillé ou déverrouillé par défaut. Définissez la valeur sur faux pour déverrouiller le champ par défaut.
staticDependent	Nom de la table	N'importe quel champ de script	Spécifie la table dont le script dépend.
strip_html_in_pdf	vrai/faux	N'importe quel champ	Tente de supprimer les balises HTML d'un champ lorsque ce champ est exporté vers un PDF. Cet attribut est particulièrement utile sur les champs HTML.
synch_attachments	vrai/faux	n'importe quelle table	Similaire à `update_synch` mais écrit les pièces jointes de l'enregistrement pour mettre à jour les ensembles. Pour en savoir plus, consultez Indexer les pièces jointes sur une table.
table	Nom de la table	field_name champ	Affiche les champs de table spécifiés.
tableChoicesScript	Nom du script include	table_name champ	Spécifie le nom d'un script include dont `la méthode process()` renvoie un tableau de noms de tables à sélectionner.
target_field	percent_complete_target	N'importe quel champ pour	Fonctionne en combinaison avec l'attribut target_threshold_colors pour définir des seuils pour les champs de pourcentage

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description

	Nom de champ décimal	pourcentage d'achèvement
		
		N'importe quel champ décimal
			d'achèvement. Voir la description pour target_threshold couleurs.
			
			Exemple :
			`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen`
			
			Spécifiez un attribut target_field supplémentaire pour comparer le pourcentage d'achèvement réel d'une tâche avec un pourcentage cible dans un champ décimal différent qui spécifie l'emplacement où la tâche doit se situer à ce stade. Utilisez le nom de colonne du champ décimal.
			
			Exemple :
			`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen,target_field=u_expected_completion`
			
			Si vous ne spécifiez pas de target_field supplémentaire, une valeur cible de 100 est utilisée, ce qui vous permet d'utiliser les seuils de couleur avec une seule valeur de champ. Voir Attribut Couleurs de seuil cible.

target_form	Nom du formulaire	n'importe quelle table	Spécifie l'autre formulaire à utiliser lorsque cette table est référencée via une fenêtre contextuelle sur un champ de référence.
target_threshold_colors	limite de seuil :couleur	N'importe quel champ de pourcentage d'achèvement avec l'attribut target_field	Fonctionne en combinaison avec l'attribut target_field pour définir des seuils pour les champs de pourcentage d'achèvement. Voir la description pour target_field.
text_index_filter_junk	vrai/faux	n'importe quelle table	Définit la valeur sur faux pour activer ou désactiver le filtre de courrier indésirable Zing pour la table. • Par défaut, Zing n'indexe pas et ne recherche pas les nombres à deux chiffres et les mots à caractère unique (sauf s'il s'agit de caractères chinois ou japonais).

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
			• Régénérez l'index après avoir désactivé le filtre indésirable. Cet attribut entraîne un index de table plus grand. • Pour des performances optimales, ne l'appliquez que si cela est nécessaire.
text_search_only	vrai/faux	table_name champ	Limite les tables répertoriées aux tables qui peuvent faire l'objet d'une recherche par texte.
text_index_translations	vrai/faux	n'importe quelle table	Si la valeur est présente ou vraie, force le recalcul des index lors de l'ajout de chaînes traduites. Vous devez disposer d'un rôle sys-admin pour modifier cet attribut. Celui-ci est automatiquement défini pour les champs indexés qui sont traduits, et pour les champs qui ont une traduction et sont en cours d'indexation. La `glide.i18n.force_index system` propriété, dont la valeur par défaut est true, remplace cet attribut.
time_zone_field	Nom du champ contenant le fuseau horaire	N'importe quel champ de date/heure de planification	Spécifie le champ dans l'enregistrement parent qui contient le fuseau horaire de référence pour ce champ.
timeDimension	vrai/faux	Tout champ de type date (glide_date_time, glide_date, due_date, date ou datetime) dans une table Sous-classe de la table Tâche	Si la valeur est présente ou vrai, active la production de données de dimension temporelle à utiliser par OLAP (pour produire des rapports basés sur des trimestres, des semaines ou d'autres périodes). **Remarque :** La fonctionnalité OLAP est déconseillée.
tree_picker	vrai/faux	Champ de référence à une table hiérarchique	Affiche la hiérarchie des valeurs de référence dans une arborescence (telles que les emplacements). **Remarque :** La hiérarchie d'affichage de l'arborescence n'apparaît pas dans les champs de référence lorsque vous utilisez des applications mobiles.
ts_weight	Valeur entière	N'importe quel champ	Contrôle l'importance relative d'une correspondance dans le champ pour une recherche de texte. Pour en savoir plus, voir Définir le poids relatif d'un champ.

Traduction automatique

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

Nom	Valeur	Élément cible	Description
types	liste des types d'éléments valides séparés par des points-virgules (" ; ")	field_name champ	Limite l'affichage des champs aux types spécifiés.
update_exempt	vrai/faux	Tout champ d'une table dont update_synch défini sur vrai	S'il est présent ou vrai, vous pouvez modifier ce champ sans ignorer les mises à jour du reste de l'enregistrement. Lors des mises à niveau logicielles, la valeur de ce champ est conservée, tandis que le reste de l'enregistrement reçoit des mises à niveau. Par défaut, le champ Actif d'une table suivie est traité comme update_exempt même si l'attribut n'est pas présent.
update_synch	vrai/faux	n'importe quelle table	Indique que les changements apportés à la table sont suivis dans les ensembles de mises à jour. Les administrateurs ne peuvent pas modifier cet attribut. Pour migrer les données, utilisez une option d'importation à partir d'une autre instance ServiceNow .
use_document_viewer	vrai/faux	n'importe quelle table	Si la valeur est présente ou vrai, elle permet aux utilisateurs d'ouvrir les pièces jointes prises en charge dans une visionneuse de documents de la plateforme, plutôt que de télécharger les fichiers directement dans leur propre système de fichiers.
use_workflow	vrai/faux	Toute table qui a des plans d'exécution ou qui utilise Workflow	Si la valeur est présente ou vrai, entraîne l'utilisation d'un workflow à la place des plans d'exécution.
user_preference	vrai/faux	N'importe quel champ	Si la valeur est présente ou vrai, les préférences utilisateur sont utilisées à la place de la valeur par défaut normale.

Modifier le format des durées Glide

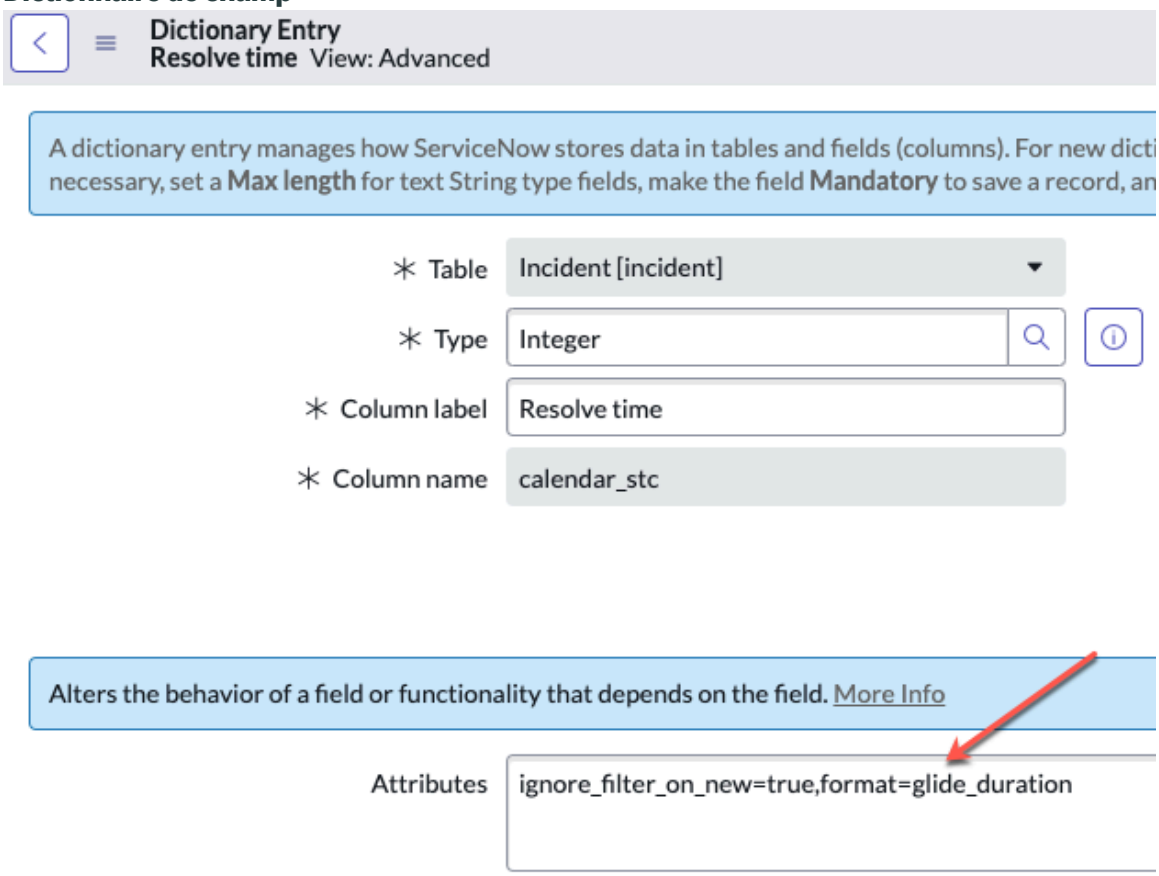
Pour convertir les champs affichés en millisecondes (par exemple, « Délai de résolution » dans la table Incident) au format de durée (Mois/Jours/Heures/Secondes), renseignez le champ d'attribut dans le dictionnaire avec : `format=glide_duration`.

La valeur est maintenant affichée sous forme de durée dans des listes et peut être utilisée dans les fonctions Configurer les calculs. Cela peut être utile pour illustrer les KPI ITIL tels que Délai moyen de réparation.

Traduction automatique

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

Dictionnaire de champ

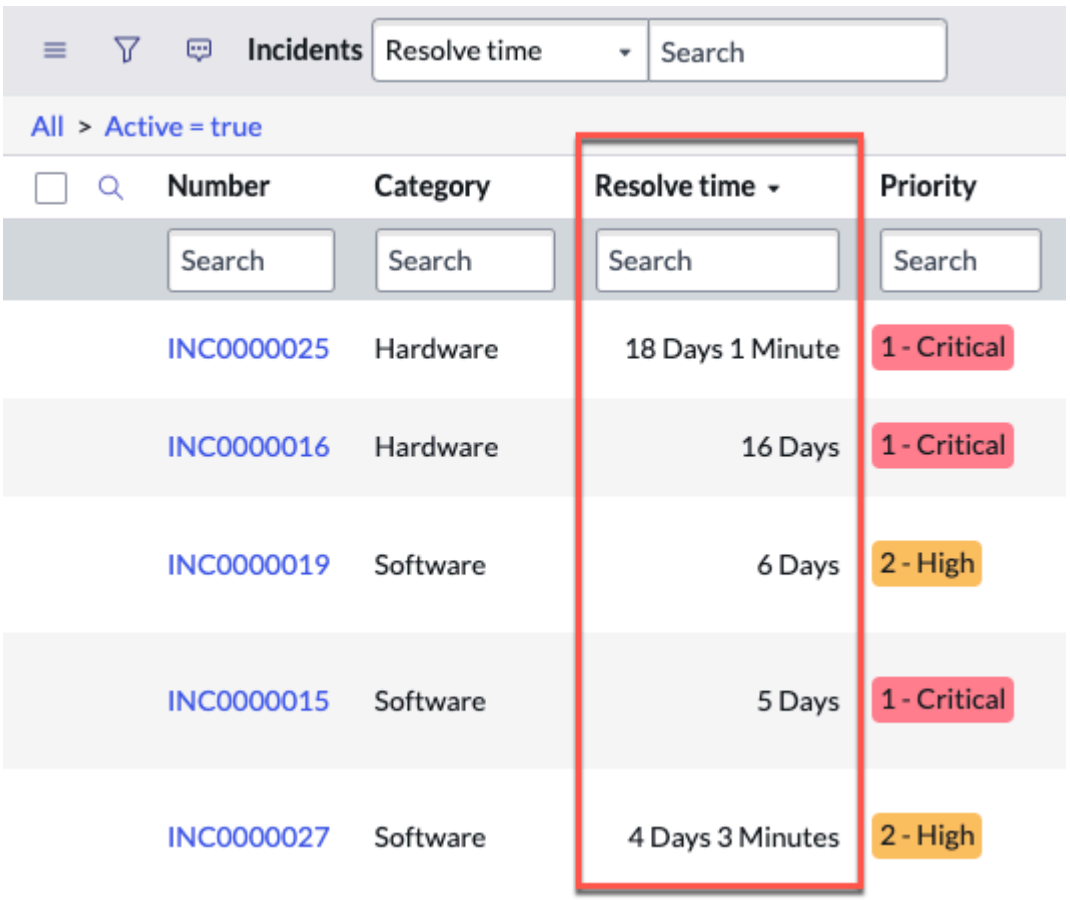


Résultats dans la liste :

Traduction automatique

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

Résultats dans la liste



Les contournements du dictionnaire

Les contournements de dictionnaire permettent de définir un champ sur une table étendue différemment du champ de la table parente.

Par exemple, pour un champ de la table Tâche [task], un contournement de dictionnaire peut modifier la valeur par défaut de la table Incident [incident] sans affecter la valeur par défaut Tâche [task] ou Changement [change].

Les administrateurs peuvent remplacer les aspects suivants d'un champ :

- Qualificatifs de référence
- Attributs du dictionnaire
- Valeurs par défaut
- Calculs
- Dépendances de champs
- Valeurs d'affichage des colonnes par défaut
- État obligatoire et en lecture seule

Définir un contournement de dictionnaire

Utilisez un contournement de dictionnaire pour permettre à un champ d'une table enfant d'avoir une valeur ou un comportement différent de celui du même champ dans une table parente. Par exemple, un contournement de dictionnaire modifie la valeur par défaut du champ de priorité de 4 dans la table parente à 5 dans la table Incident.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les contournements de dictionnaire ne sont disponibles que pour les tables qui prennent en charge l'extension de table.

Les contournements de dictionnaire sont hérités par les tables étendues. Il peut donc être nécessaire de définir des contournements supplémentaires pour modifier la valeur des champs des tables étendues. Par exemple, si vous définissez la valeur par défaut de cmdb_ci.install_status sur 3 et que vous créez un remplacement pour le même champ sur cmdb_ci_hardware être 5, toutes les tables étendues à partir de la table Matériel seront également 5 par défaut. Donc, si vous voulez que la valeur par défaut cmdb_ci_computer.install_status soit égale à 3, vous aurez besoin d'un autre remplacement.

Vous pouvez ajouter un contournement de dictionnaire dans une application incluse dans le champ d'application, mais vous devez ajouter le contournement lorsque vous travaillez dans le contexte de l'application incluse dans le champ d'application et vous ne pouvez sélectionner que des tables enfants dans ce champ d'application. Ouvrez l'application incluse dans le périmètre, modifiez l'entrée de dictionnaire du champ, ajoutez un nouveau contournement de dictionnaire, sélectionnez la table enfant, puis fournissez les détails du remplacement.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour le champ.
3. Dans la liste connexe **Remplacements de dictionnaire** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient (voir table).

Champ	Description
Demande	Le périmètre de l'application auquel appartient l'enregistrement.
Table de base	La table parente contenant le champ à remplacer.
Table	Sélectionnez la table étendue à laquelle le contournement de dictionnaire s'applique. **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le contournement de dictionnaire.
Remplacer le qualificatif de référence	Cochez cette case pour afficher le champ **Qualificatif de référence** , qui remplace les qualificatifs de référence du champ de la table étendue.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Remplacer le dépendant	Cochez cette case pour afficher le champ **Dépendant** , qui remplace le champ dont le champ actuel dépend.
Remplacer les attributs	Cochez cette case pour afficher le champ **Attributs** , qui remplace les attributs de dictionnaire pour le champ de la table étendue. **Remarque :** Tous les attributs définis dans la table de base sont ignorés. S'il existe des attributs dans la table de base qui doivent toujours s'appliquer à la table étendue, assurez-vous de les inclure dans ce champ.
Remplacer la valeur par défaut	Cochez cette case pour afficher le champ **Valeur par défaut** , qui remplace la valeur par défaut du champ de la table étendue.
Remplacer le calcul	Cochez cette case pour afficher le champ **Calcul** , qui remplace le calcul de la valeur du champ dans la table étendue.
Remplacer obligatoire	Sélectionnez la case à cocher pour afficher le champ **Obligatoire** , qui remplace si le champ de la table étendue doit contenir une valeur pour enregistrer un enregistrement.
Remplacer en lecture seule	Cochez la case pour afficher le champ **Lecture seule** , qui remplace si un utilisateur peut modifier la valeur du champ dans la table étendue.
Remplacer la valeur affichée	Cochez la case pour utiliser ce champ comme valeur d'affichage dans la table étendue. Par exemple, la table Story [rm_story] utilise la brève description comme valeur d'affichage dans les champs de référence au lieu du numéro, comme défini dans la table Tâche [task].

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Seuls les champs qui existent dans la table de tâches peuvent être utilisés comme remplacements de valeurs d'affichage.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Aplatissement de la table

L'aplatissement de table stocke une hiérarchie de tables connexes sous la forme d'une table unique dans une base de données relationnelle.

Modèles d'extension

Le système propose ces modèles d'extension pour stocker une hiérarchie de tables sur une base de données relationnelle.

Modèles d'extension disponibles

Modèle d'extension	Aplatit les tables ?
Table par classe	Non
Table par hiérarchie	Oui
Table par partition	Oui

Table par classe

Le modèle d'extension Table *par classe* stocke chaque table de la hiérarchie dans sa propre table physique sur la base de données relationnelle. Chaque table physique utilise le préfixe de table de la table source, chacune stocke une classe différente d'enregistrements. La table Actif [alm_asset] et ses tables enfants sont un exemple de table par modèle d'extension de classe : Matériel [alm_hardware], Consommable [alm_consumable], Installation [alm_facility] et Licence de logiciel [alm_license]. La table parente de la hiérarchie, Actif, stocke une copie de chaque enregistrement dans ses tables descendantes.

Pour rechercher des enregistrements dans le modèle d'extension Table par classe, le système interroge les enregistrements de plusieurs tables et joint les résultats. Par exemple, lors de la recherche de matériel dans une installation associée, le système doit joindre les résultats des tables Matériel, Installation et Actif.

Les jointures de tables provoquent un goulot d'étranglement des performances sur les bases de données relationnelles. Plus une requête inclut de classes, plus les performances de la requête sont mauvaises. Par conséquent, toute requête d'enregistrements provenant du haut de la hiérarchie de table a les moins bonnes performances, car elle nécessite la jointure de toutes les tables descendantes.

Le système utilise la table par modèle d'extension de classe par défaut lors de la création de tables. La plupart des tables système utilisent également le modèle d'extension Table par classe, car il n'y a aucun avantage en termes de performances à les aplatir.

Traduction automatique

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

Table par hiérarchie

Le modèle *d'extension Table par hiérarchie* stocke une hiérarchie de table entière dans une seule table physique plate sur la base de données relationnelle. La table physique est nommée d'après la table parente de la hiérarchie, telle que Tâche. La table physique contient tous les enregistrements de la hiérarchie de table et attribue une valeur de colonne de nom de classe à chaque table descendante de la hiérarchie. Le système utilise le nom de la table source comme valeur de nom de classe. Par exemple, les enregistrements de tâches peuvent avoir des noms de classe tels que Changement, Incident ou Problème.

Pour rechercher des enregistrements dans une hiérarchie de table, le système interroge la table physique et utilise la colonne de nom de classe pour limiter les résultats. Étant donné que ces requêtes ne nécessitent pas de joindre les résultats de plusieurs tables, le système offre de meilleures performances de recherche.

Le système utilise le modèle d'extension Table par hiérarchie pour la hiérarchie de la table Tâche sur les bases de données MySQL. D'autres tables utilisent le modèle d'extension Table par classe, car leur aplatissement ne présente aucun avantage en termes de performances. Pour utiliser la table par hiérarchie sur une base de données Oracle, contactez le support technique.

Table par partition

Le modèle *Table par extension de partition* stocke une hiérarchie de table entière dans une seule table logique plate sur la base de données relationnelle. Chaque table logique peut avoir plusieurs tables de stockage physiques appelées *partitions* qui la prennent en charge. Chaque partition optimise les ressources de base de données disponibles pour une table physique, telles que le nombre de colonnes, le nombre d'index et la taille des lignes. Le système ajoute une partition chaque fois que la table logique a besoin de ressources supplémentaires pour la base de données relationnelle.

Chaque table logique est nommée d'après la table parente de la hiérarchie, et chaque partition physique de prise en charge se compose du nom logique et d'un nom de partition. Par exemple, la table Élément de configuration de base [cmdb] commence comme une table logique sans partitions. Supposons que vos éléments de configuration matériels consomment suffisamment de ressources de base de données pour que le système crée une partition appelée **cmdb$par1** pour les stocker. Plus tard, les éléments de configuration informatique pouvaient consommer suffisamment de ressources de base de données pour justifier la création par le système d'une deuxième partition appelée **cmdb$par2** pour stocker ces enregistrements.

Dans chaque table logique, le système affecte une valeur de colonne de nom de classe à chaque table descendante de la hiérarchie. Par exemple, la table logique d'élément de configuration de base contient des enregistrements avec des noms de classe pour l'application, l'ordinateur et le routeur IP. Le système attribue également une valeur de chemin d'accès de classe à deux chiffres à chaque table descendante de la hiérarchie. Le chemin d'accès de la classe est basé sur l'emplacement de la table dans la hiérarchie. Par exemple, la classe parente Hardware peut avoir un chemin d'accès de classe tel que **/ !! /! D** et la classe enfant Computer peuvent avoir un chemin d'accès de classe tel que **/ !! /! D/ !!.**

Pour rechercher des enregistrements dans le modèle Table par extension de partition, le système interroge la table logique et ses partitions et utilise la colonne de chemin d'accès de la classe pour limiter les résultats. Étant donné que ces requêtes ne nécessitent pas de joindre les résultats de plusieurs tables, le système offre de meilleures performances de recherche. En outre, le chemin d'accès de la classe réduit le nombre total d'enregistrements à rechercher, ce qui améliore encore les performances de recherche.

Traduction automatique

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

Le système utilise le modèle d'extension de table par partition pour la hiérarchie de table Élément de configuration de base [cmdb] sur les bases de données MySQL. Pour utiliser la table par partition sur une base de données Oracle, contactez le support technique.

Afficher une hiérarchie de tables et le modèle d'extension

Déterminez le modèle d'extension utilisé par une table.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le modèle d'extension utilisé par une table n'est pas immédiatement apparent. Alors qu'une hiérarchie peut utiliser une seule table physique, la plateforme affiche les tables comme si chaque table logique avait une table physique unique. Par exemple, lorsque vous spécifiez une table pour un workflow, vous pouvez sélectionner Changement [change_request] ou Incident [incident] même si la table parente, Tâche [task], utilise une seule table physique.

Les administrateurs peuvent afficher l'état des hiérarchies de tables aplaties, mais ne peuvent pas aplatir les hiérarchies supplémentaires. Vous pouvez configurer le formulaire pour ajouter le champ **Modèle d'extension** , si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez un enregistrement de table.
3. Examinez la valeur du champ **Modèle d'extension** , qui indique si la hiérarchie de tables utilise plusieurs tables uniques ou une seule table plate.
   - **Aucun** : indique que la table utilise la table par modèle de classe. Définit une table physique unique par table logique d'une hiérarchie. Par exemple, il existe des tables physiques distinctes pour la table Actif [alm_asset] et ses tables enfants : Matériel [alm_hardware], Consommable [alm_consumable], Installation [alm_facility] et Licence de logiciel [alm_license].

     Remarque :
     Si une table a un champ Modèle d'extension vide, il ne s'agit pas nécessairement d'une table Table par classe. Si la table étend une autre table, elle hérite en fait du modèle de toutes les tables parentes qu'elle étend, et ce n'est que lorsqu'aucun des parents n'a de modèle d'extension défini que la table est le modèle d'extension de la table. Cela peut être vu sur de nombreuses tables qui étendent la table Tâche. L'incident est une table logique qui étend la tâche et est physiquement située sur la tâche, mais dont la valeur Modèle d'extension est vide par défaut.

     Lorsqu'une table n'étend rien du tout et a un champ Modèle d'extension vide, il s'agit d'une table Table par classe.

   - **Table par hiérarchie** : définit une table physique unique par hiérarchie de table logique. Par exemple, il existe une seule table de tâches [task] sur la base de données MySQL qui contient tous les enregistrements de tâches, d'incidents, de problèmes et de changements. Cette table physique unique est représentée sous forme de tables logiques distinctes.

Affichage des références et extensions de table

Affichez les relations entre les tables de manière visuelle à l'aide de la carte de schéma.

Traduction automatique

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

La carte de schéma affiche visuellement les détails des tables et leurs relations, ce qui permet aux administrateurs d'afficher et d'accéder facilement à différentes parties du schéma de base de données.

La carte de schéma peut également être imprimée directement à partir d'un navigateur.

Relations entre les tables représentées dans la carte de schéma

Type de relation	Couleur utilisée
Référencé par	Rouge
Référencement	Orange
Étendu par	Vert
Étendre	Bleu

Par défaut, chaque type de relation s'affiche. Toutefois, vous pouvez afficher ou masquer chaque type selon vos besoins.

Générer une carte de schéma

Générez une carte de schéma pour afficher différentes parties du schéma de base de données.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables et colonnes**.
2. Dans le volet **Noms de table** , sélectionnez une table.
3. Cliquez sur **Carte de schéma**.

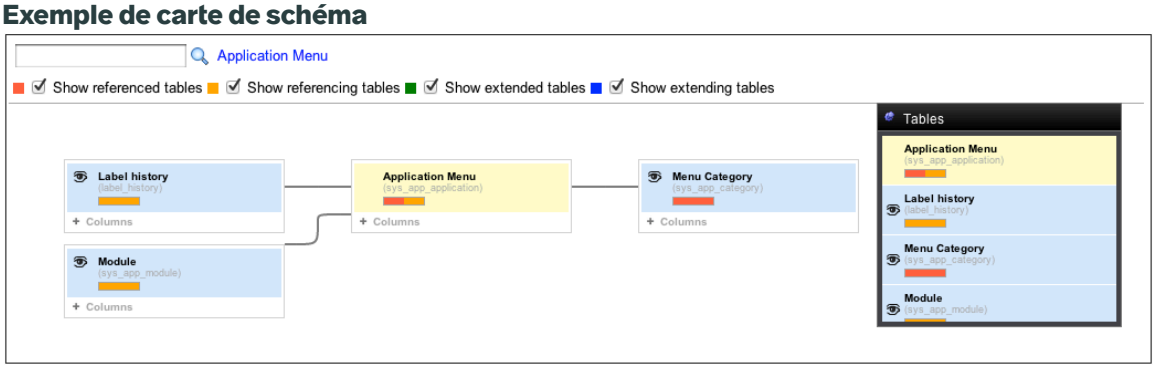
   La carte de schéma de la table sélectionnée s'ouvre dans un onglet ou une fenêtre distinct.

   Si nécessaire, vous pouvez imprimer cette carte à partir du navigateur.

Analyse des relations entre les tables

La carte de schéma affiche la table sélectionnée en jaune, généralement centrée, et toutes les tables associées à cette table, généralement affichées sur les côtés.

Exemple de carte de schéma



À partir de cette carte :

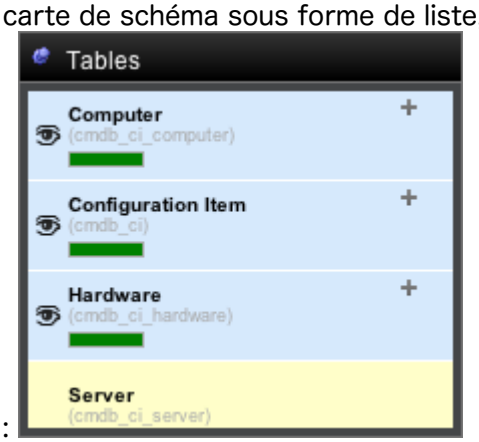
Traduction automatique

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

- Les cases à cocher en haut vous permettent de contrôler les relations à afficher. Sélectionnez ou désactivez un type de relation pour afficher ou masquer les tables ayant cette relation avec la table sélectionnée.
- Chaque table connexe comporte une barre colorée indiquant la relation avec la table sélectionnée.
- Vous pouvez pointer vers les lignes du connecteur pour afficher les détails d'une relation entre les deux tables.

Remarque :
Étant donné que les relations sont affichées sur lignes uniques pour plus de simplicité, les diagrammes rendus ne sont pas des diagrammes de relations d'entités.

À l'aide du sélecteur de table :

Pour afficher une carte de schéma sous forme de liste, pointez sur le sélecteur de table dans le coin droit : 

Vous pouvez :

- Cliquez sur une table de la liste pour faire défiler la carte de schéma jusqu'à cette table.
- Cliquez sur l'icône en forme d'œil à côté d'une table répertoriée pour masquer ou afficher cette table dans la carte de schéma.
- Cliquez sur l'icône en forme d'épingle dans le sélecteur pour maintenir la liste ouverte.

Utilisation des tables connexes :

Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête d'un nœud de table pour afficher un menu contextuel avec les fonctions suivantes :

- **Se concentrer sur cette table** : faites de la table sélectionnée la nouvelle table de focus et redessinez la carte de schéma en fonction de la nouvelle sélection.

  La nouvelle table de mise au point est ajoutée sous forme de fil d'Ariane en haut, ce qui vous permet de revenir à la table précédente à tout moment.

- **Accéder à la liste** : affiche la liste des enregistrements de la table.
- **Accéder au dictionnaire** : affiche le dictionnaire système, filtré pour la table sélectionnée.

Pour masquer une table connexe, cliquez sur l'icône en forme d'œil dans l'en-tête du nœud (le nœud peut être rendu visible à nouveau avec le sélecteur de table).

Pour les tables qui font partie de leur propre hiérarchie de dérivation, cliquez sur le bouton de développement (**+**) dans l'en-tête du nœud pour ajouter leur hiérarchie de dérivation à la carte de schéma.

Traduction automatique

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

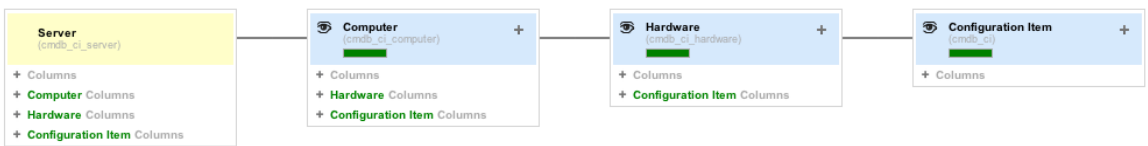
Affichage de Plus d'informations

Cliquez sur le bouton de développement (**+**) en regard de **Colonnes** pour développer les champs de table.

Columns -	
Business resolve time:	integer
Caller:	reference to User
Category:	string
Caused by Change:	reference to Change Request
Change Request:	reference to Change Request
Child Incidents:	integer
Close code:	string
Incident state:	integer
Notify:	integer
Parent Incident:	reference to Incident
Problem:	reference to Problem
Reopen count:	integer
Resolve time:	integer
Severity:	integer
Subcategory:	string

Les champs de référence affichent une notation rouge de la table à laquelle ils font référence.

Si des tables s'étendent à partir d'une table, leurs colonnes s'affichent dans l'ordre de dérivation inverse. Par exemple :



Ici, la table Serveur [cmdb_ci_server] s'étend de l'ordinateur [cmdb_ci_computer], du matériel [cmdb_ci_hardware] et de l'élément de configuration [cmdb_ci] et affiche les colonnes de ces tables.

De même, la table Ordinateur affiche les colonnes des tables Matériel et Élément de configuration.

Créer un index de table

Créez des index pour accéder plus facilement aux données contenues dans vos tables.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
La construction d'un index efficace nécessite des connaissances spécialisées en architecture de base de données. Si vous n'avez pas cette expertise, vous devriez consulter quelqu'un qui l'a.

Procédure

1. Accédez au créateur d'index de l'une des façons suivantes.

Traduction automatique

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

2. Sélectionnez les champs que vous souhaitez inclure dans l'index.
   L'ordre dans lequel vous sélectionnez les champs affecte le fonctionnement de l'index. Si vous n'avez pas d'expertise dans la conception de bases de données, vous devriez consulter quelqu'un qui en a.
3. Pour créer un index unique, cochez la case Index **unique** .
4. **Sélectionnez Créer un index**.
   Le champ **Nom de table** est disponible à titre de référence uniquement. Le remplacement de la valeur par défaut n'a aucun effet.
5. Sélectionnez un type d'index.

   - **btree**

     Type d'index par défaut.

   - **Columnstore (RaptorDB Pro)**

     Optimisez le stockage et la récupération des données en créant un index columnstore. Les index columnstore stockent les données dans un format compressé orienté colonne qui peut améliorer les performances des requêtes, en particulier lors de l'interrogation de jeux de données volumineux. Disponible avec RaptorDB Professional.

Supprimer un index personnalisé

Supprimez un index personnalisé en le supprimant d'une table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez la table qui contient l'index personnalisé que vous souhaitez supprimer.
3. Dans le formulaire **Table** , sélectionnez la liste connexe Index de base de données.
4. Dans la liste, sélectionnez l'index personnalisé que vous souhaitez supprimer.
5. Dans le formulaire Index de la base de données, sélectionnez **Abandonner**.

Résultats
L'index personnalisé est supprimé de la table.

Créer une relation de table plusieurs-à-plusieurs

Créez une relation bidirectionnelle entre deux tables, afin que les enregistrements connexes soient visibles à partir des deux tables d'une liste connexe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les relations plusieurs-à-plusieurs permettent à une liste de pointer vers une liste d'entrées, plutôt que vers un seul champ.

Si un article de la base de connaissances pointe vers une liste d'éléments de configuration connexes, il utilise une liste connexe. Cependant, toutes les listes ne peuvent pas être utilisées en tant que listes connexes. Pour qu'une liste soit liée à une autre liste, une relation plusieurs-à-plusieurs faisant référence aux deux tables doit exister.

Traduction automatique

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

La table Définitions plusieurs à plusieurs [sys_m2m] permet aux administrateurs de créer des relations plusieurs-à-plusieurs personnalisées.

Les tables plusieurs-à-plusieurs ne sont pas considérées comme des tables personnalisées et ne sont pas prises en compte dans votre allocation de table personnalisée.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_m2m.list.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Table De** , spécifiez une table parente.
4. Dans le champ **Table de destination** , spécifiez une table enfant.
   Le formulaire Nombreux à nombreux remplit automatiquement les autres champs avec des valeurs suggérées.
5. **Facultatif :** Modifiez les autres valeurs de champ, le cas échéant.

Remarque :
Les noms de tables plusieurs-à-plusieurs ne peuvent pas dépasser 30 caractères.

Information associée

Relations plusieurs-à-plusieurs par défaut de référence

Relations plusieurs-à-plusieurs par défaut de référence

Certaines relations plusieurs-à-plusieurs sont définies par défaut.

Pour référencer les relations plusieurs-à-plusieurs disponibles dans le système de base, les administrateurs peuvent entrer sys_collection.list dans le filtre de navigation.

Remarque :
Utilisez uniquement cette table pour afficher les relations plusieurs-à-plusieurs dans le système de base. Pour créer une nouvelle relation, utilisez toujours la table Définitions plusieurs-à-plusieurs.

Utilisation de la table de tâches

La table Tâches [task] est l'une des tables principales fournies avec le système de base.

La table Tâches [task] fournit une série de champs standard utilisés sur chacune des tables qui permettent de l'étendre, comme les tables Incident [incident] et Problème [problem]. En outre, toute table qui étend la table Tâches [task] peut tirer parti des fonctionnalités spécifiques aux tâches pour la conduite des tâches.

Le module d'extension Tâche planifiée fournit la table Tâche planifiée [planned_task], qui étend la table Tâches [task] pour fournir plus de champs pour les tâches afin de mesurer la durée et l'effort.

Création des tâches

La table Tâches [task] fournit des moyens de créer et d'accomplir des tâches, ainsi que de suivre leur workflow dans votre instance.

Les tâches ne sont pas créées directement sur la table Tâches [task]. Au lieu de cela, les tâches sont créées sur des tables enfants de tâches. Pour créer un enregistrement dans une table enfant de tâche, accédez à la table Tâches [task] en saisissant task.list dans le filtre de navigation, puis sélectionnez **Nouveau**. Dans l'intercepteur de tâche, sélectionnez la table enfant de tâche souhaitée.

Traduction automatique

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

Outils pour effectuer des tâches

Ces outils peuvent être exécutés sur n'importe quelle table qui étend la tâche.

- Approbations

  Les approbations peuvent être générées manuellement ou automatiquement dans une liste d'approbateurs, conformément aux règles d'approbation. Les approbations peuvent être intégrées dans des workflows ou peuvent être autonomes. Pour plus d'informations, voir Traiter les approbations .

  Les approbations peuvent être utilisées sur les tables qui n'étendent pas la tâche.

- Affectations

  Les règles d'affectation peuvent affecter automatiquement des tâches à des utilisateurs ou à des groupes, en veillant à ce que les membres de l'équipe les plus appropriés gèrent les tâches. Pour plus d'informations, voir Définition de règles d'affectation.

- Niveaux de service

  Les accords sur les niveaux de service permettent de suivre la durée d'ouverture d'une tâche afin de s'assurer que les tâches sont accomplies dans le délai imparti.

- Moniteurs d'inactivité

  Les moniteurs d'inactivité veillent à ce que les tâches ne soient pas mises de côté en informant les utilisateurs lorsque les tâches n'ont pas été modifiées pendant une période de temps prédéfinie. Pour plus d'informations, consultez Définition d'un moniteur d'inactivité.

- Studio de workflow

  Un propriétaire de processus peut concevoir un flux pour les tâches qui remplissent certaines conditions. Une fois qu'une tâche répondant aux conditions est créée, le flux applique un processus automatisé à la tâche. Le processus est défini dans Studio de workflow. Pour plus d'informations, consultez Flow Designer .

Modification de la table de tâches

Les modifications apportées à la table Tâches [task] sont appliquées à toutes les tables enfants.

Assurez-vous que les changements sont appropriés pour toutes les tables enfants. L'ajout de champs est un changement à faible impact, car vous pouvez masquer des champs sur des tables qui n'en ont pas besoin. Toutefois, si les champs sont utilisés dans plusieurs tables, la suppression des champs peut entraîner une perte de données indésirable.

Remarque :
Lors de l'ajout d'entrées de liste de choix à une liste de choix sur la table Tâches [task], assurez-vous que la valeur d'entrée est unique.

Vous pouvez utiliser des contournements de dictionnaire pour modifier certaines parties d'une définition de champ d'une manière qui ne s'applique pas à toutes les tables enfants.

Workflow des tâches

Un administrateur peut spécifier un processus de workflow spécifique à appliquer aux tâches qui remplissent certaines conditions.

Traduction automatique

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

Une fois qu'une tâche répondant aux conditions est créée, le workflow applique le processus à la tâche, en demandant des approbations, en informant les utilisateurs, en générant d'autres tâches, en exécutant des scripts, etc.

Structure de la table de tâches

La structure de la table de tâches fournit un cadre de travail pour organiser et stocker les données liées aux tâches, et comprend des options de personnalisation étendues.

Champs de la table des tâches importantes

La table Tâche est une classe de base qui fournit des champs pour les applications ITSM principales, telles que Incident, Problème et Gestion des changements. Toutes les applications qui étendent la table Tâche partagent ces champs en commun.

Étiquette	Nom	Type	Description
Actif	actif	booléen	Spécifie si le travail est toujours en cours sur une tâche ou si le travail pour la tâche est terminé. Par défaut, seules les règles métier spécifiques à l'application définissent la valeur de ce champ. Par exemple, la `incident autoclose` règle métier ferme les incidents résolus qui n'ont pas été mis à jour pendant une journée.
Commentaires supplémentaires	commentaires	journal_input	Affiche et permet la saisie de commentaires sur l'enregistrement de tâche. Chaque commentaire est inséré dans le champ **Activité** . Pour plus d'informations, voir Type de champ journal.
Historique des approbations	approval_history	journal	Affiche l'historique des approbations pour l'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Outils pour effectuer des tâches.
Affecté à	assigned_to	référence	Spécifie l'utilisateur affecté à l'achèvement de la tâche. Par défaut, ce champ utilise des qualificatifs de référence pour afficher uniquement les utilisateurs disposant du rôle itil. Certaines applications remplacent le qualificatif de référence parent pour afficher les utilisateurs pertinents. Par exemple, les tables Commande de service et Tâche de projet filtrent les utilisateurs en fonction de leurs compétences.
Créées	sys_created_on	glide_date_time	Affiche la date et l'heure de création de l'enregistrement de tâche.
Description	description	chaîne	Affiche et permet la saisie d'une description multiligne du travail à effectuer.
Escalade	escalade	entier	Indique combien de temps la tâche a été ouverte. Les escalades sont renseignées dynamiquement à l'aide d'accords sur les niveaux de service, qui spécifient la durée pendant laquelle une tâche reste dans chaque état d'escalade. Les états d'escalade vont de **Normal** à **Modéré** à **Élevé**, et enfin à **En retard**. Les listes

Traduction automatique

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

Étiquette	Nom	Type	Description
			d'enregistrements codent par couleur chaque tâche par état d'escalade.
Numéro	Numéro	chaîne	Affiche un numéro d'identification pour chaque enregistrement de tâche. Ce champ est la valeur d'affichage de la table Tâche. Le système génère ce numéro lors de la création de la tâche. Pour gérer la génération de numéros, voir Numérotation des enregistrements.
Ouverte le	opened_at	glide_date_time	Affiche la date et l'heure auxquelles un humain a ouvert l'enregistrement de tâche pour la première fois.
Priorité	Priorité	entier	Spécifie le niveau de priorité de la tâche pour le délégataire. Par défaut, la `calculatePriority` règle métier calcule cette valeur en fonction des valeurs **Impact** et **Urgence** . Les listes d'enregistrements attribuent un code couleur à chaque tâche par degré de priorité.
Description brève	short_description	Chaîne	Affiche et permet la saisie d'une brève description de la tâche, qui est un titre lisible par l'homme pour l'enregistrement.
État	État	Entier	Affiche une liste de choix pour l'état de la tâche : • En attente • Ouvert • Travail en cours • Fermé terminé • Fermé incomplet • Fermé ignoré Les applications permettent généralement Les contournements du dictionnaire d'afficher des états spécifiques à l'application.
ID système	sys_id	GUID	Affiche l'identificateur d'enregistrement unique (sys_id).
Type de tâche	sys_class_name	sys_class_name	Spécifie le type de tâche qui correspond à la classe enfant. Le système renseigne cette valeur lorsqu'un enregistrement est créé sur une table enfant.
Temps passé	time_worked	minuteur	Affichez un minuteur qui mesure la durée d'ouverture d'un enregistrement dans la vue de formulaire.
Liste de surveillance	watch_list	glide_list	Spécifie les utilisateurs qui reçoivent des notifications par e-mail et par SMS lorsque l'enregistrement est mis à jour. Par défaut, seules les applications Incident, Changement et Catalogue de services informent les

Traduction automatique

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

Étiquette	Nom	Type	Description
			utilisateurs répertoriés dans ce champ. Pour les autres applications basées sur des tâches, vous devez créer des notifications par e-mail personnalisées envoyées aux utilisateurs répertoriés dans ce champ.
Notes de travail	work_notes	journal_input	Affiche et permet la saisie de commentaires consultables uniquement par les utilisateurs ITIL. Chaque commentaire est inséré dans le champ **Activité** . Pour plus d'informations, voir Type de champ journal.
Liste de notes de travail	work_notes_list	glide_list	Spécifie les utilisateurs qui reçoivent des notifications par e-mail et par SMS lorsque des notes de travail sont ajoutées à l'enregistrement. Par défaut, seules les applications Changement, Problème et Catalogue de services informent les utilisateurs répertoriés dans ce champ. Pour les autres applications basées sur des tâches, vous devez créer des notifications par e-mail personnalisées envoyées aux utilisateurs répertoriés dans ce champ.

Champs de journal

Les champs de journal fonctionnent ensemble pour créer un journal des modifications et des commentaires au fur et à mesure que les tâches sont traitées.

Remarque :
Les champs de journal sont affichés quel que soit le paramètre activé ou désactivé de l'audit de table.

Les champs du type journal_input sont des zones de texte multilignes qui, lors de l'enregistrement, ajoutent les commentaires dans le champ Activité avec une notation.

Champs qui acceptent une entrée dans le journal

Champ	Description
Commentaires supplémentaires	Tout utilisateur peut effectuer une mise à jour.
Notes de travail	Les utilisateurs ITIL peuvent effectuer des mises à jour.

Ces commentaires, ainsi que toute modification apportée à l'enregistrement ou les notifications par e-mail envoyées en raison de l'enregistrement, sont affichés dans le formateur d'activité, qui peut être ajouté au formulaire comme un champ.

Traduction automatique

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

Formateur d'activité pour les champs de journal

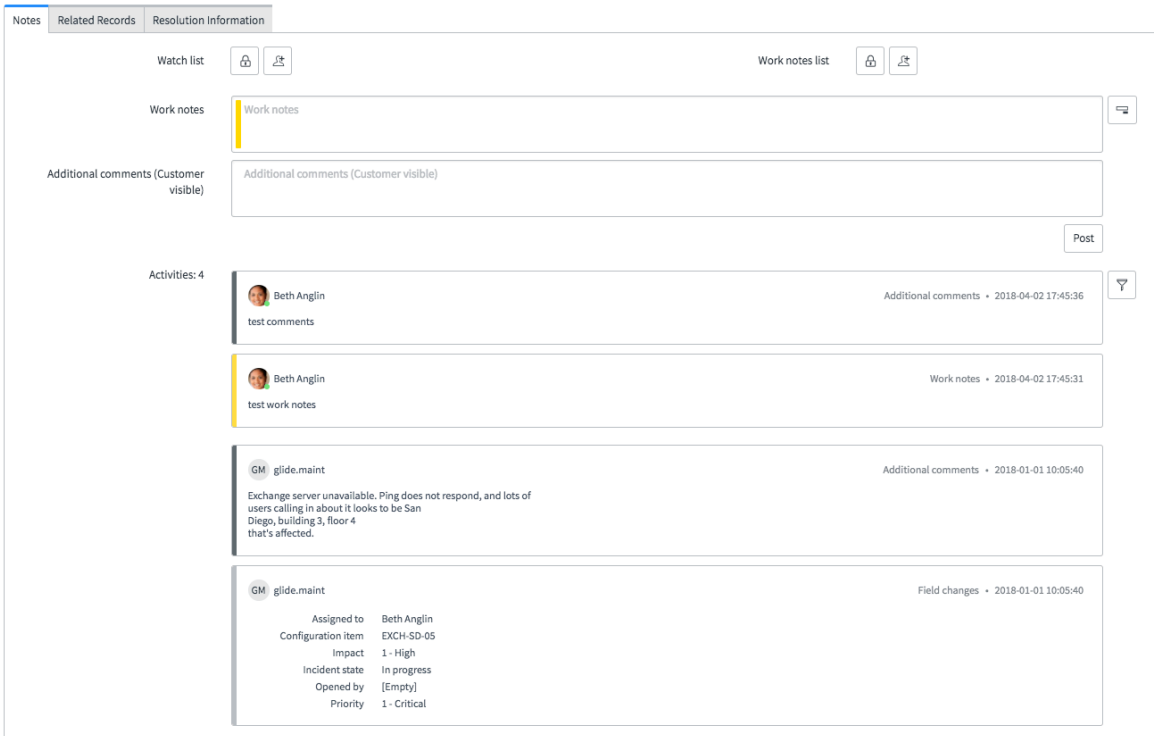


Table de rappel

La table Rappel [rappel] fournit un moyen de générer automatiquement des rappels pour une tâche.

Toute table qui étend la table Tâche, comme la table Incident [incident], peut utiliser la table Rappel [rappel].

Vous pouvez ajouter des rappels en tant que liste connexe au formulaire Incident en ouvrant le menu contextuel du formulaire et en accédant à **Configurer** > **Listes connexes**, puis en ajoutant **Rappels->Tâche**.

Par défaut, seul un administrateur peut créer ou modifier un enregistrement de rappel. Pour permettre aux non-administrateurs de créer des rappels, vous devez ajouter, créer et lire des règles ACL à la table Rappel [rappel] et spécifier le rôle de l'utilisateur.

Remarque :
Vous ne pouvez créer des rappels que pour les enregistrements de tâches actifs.

Pour accéder à la table Rappel, saisissez `reminder.do` dans le navigateur de filtre.

Table de rappel

Champ	Description
Tâche	Se réfère à l'enregistrement de tâche parent.
Utilisateur	Spécifie l'utilisateur qui s'est connecté au système.
Rappeler	Spécifie l'heure avant laquelle le rappel doit être envoyé. Les valeurs disponibles sont : **15 minutes**, **30 minutes**, **1 heure** et **2 heures**. Vous pouvez ajouter des valeurs à ce champ au besoin.

Traduction automatique

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

Table de rappel (suite)

Champ	Description
	Remarque : En interne dans le système, la valeur est toujours convertie en minutes, puis stockée dans le champ **Me le rappeler** .
Avant	Fait référence à un champ de date sur l'enregistrement de tâche parent. **Remarque :** Les champs **Échéance de l'activité** et **Échéance du SLA** sont des champs hérités avec une valeur **INCONNUE** que vous ne pouvez pas utiliser. Vous ne pouvez utiliser que les champs **Date d'échéance** et **Suivi** . Notez les détails suivants sur l'utilisation du champ **Avant** . • L'enregistrement de tâche parent doit avoir une valeur dans le champ que vous spécifiez. Par exemple, si vous sélectionnez Date **d'échéance**, l'enregistrement de tâche parent doit avoir une valeur dans **Date d'échéance** avant de pouvoir enregistrer le rappel. • Vous pouvez utiliser un champ de date autre que **Date d'échéance** ou **Suivi** en procédant comme suit : **1.** Sélectionnez **Date d'échéance** ou **Suivi**dans le champ **Avant** . **2.** Enregistrez le rappel. **3.** Recherchez le rappel dans une vue de liste en utilisant l'une des méthodes suivantes : ▪ Dans l'enregistrement de tâche parent, configurez le formulaire, puis ajoutez les rappels en tant que liste connexe. ▪ Accédez à `reminder.do` et recherchez le rappel. **4.** Dans la vue de liste, remplacez la valeur du champ **Avant** par un champ de date différent de celui de la tâche parente. Utilisez le nom du champ et assurez-vous que le champ a une valeur. Par exemple, saisissez `work_start` pour utiliser le champ **Début réel** à la place. Notez que vous ne pouvez pas apporter de changements supplémentaires sur le formulaire de rappel sans redéfinir la valeur du champ **Avant** sur **Date d'échéance** ou **Suivi**.
Utilisant	Spécifie la méthode par laquelle le rappel doit être envoyé. Les options disponibles sont les suivantes : **Envoyer un e-mail** et **Calendrier Outlook**.
Objet	Spécifie l'objet ou le motif du rappel. Le nombre maximal de caractères autorisés dans ce champ est de 100.

Traduction automatique

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

Table de rappel (suite)

Champ	Description
Notes	Fournit un espace dans lequel vous pouvez entrer vos commentaires concernant le rappel. Le nombre maximal de caractères autorisés dans ce champ est de 8 000.

Définition des règles d'affectation

L'instance peut affecter automatiquement une tâche à un utilisateur ou à un groupe en fonction de conditions prédéfinies à l'aide des règles de recherche de données et des règles d'affectation.

Module de règles d'affectation

Le module Règles d'affectation vous permet de définir automatiquement une valeur dans les champs assigned_to et assignment_group lorsqu'un ensemble de conditions se produit.

Une règle d'affectation doit également répondre à ces critères supplémentaires pour s'exécuter :

- L'enregistrement de la tâche a été créé ou mis à jour. Les règles d'affectation ne s'appliquent pas aux changements non enregistrés sur un formulaire.
- L'enregistrement de la tâche doit être désaffecté. L'enregistrement ne peut pas avoir de valeur existante pour les champs *assigned_to* ou *assignment_group* . Les règles d'affectation ne peuvent pas remplacer les affectations existantes (y compris les affectations définies par une valeur par défaut ou une règle d'affectation précédemment exécutée).
- La règle d'affectation est la première qui correspond à la table et aux conditions. Si plusieurs règles d'affectation correspondent aux conditions, seule la règle dont la valeur d'ordre est la plus faible s'exécute.

Règle de recherche de données

Les règles de recherche de données offrent un moyen générique de modifier n'importe quelle valeur de champ, et pas seulement les champs d'affectation.

La prise en charge de la recherche de données et de la correspondance des enregistrements offre les améliorations suivantes par rapport au module *Affectation* :

- Possibilité de modifier n'importe quelle valeur de champ, et pas seulement un champ d'affectation
- Plus d'options à définir quand une règle s'exécute :
  - Au changement de formulaire (permet d'appliquer des règles d'affectation aux changements non enregistrés sur un formulaire)
  - Lors de l'insertion de l'enregistrement
  - A la mise à jour de l'enregistrement
- Option permettant de remplacer les valeurs existantes (y compris les valeurs par défaut)

Remarque :
Vous pouvez définir la recherche de données et les règles *d'affectation* en même temps. Le système ignore les règles en double après l'affectation d'un incident, sauf si vous utilisez une option de définition de recherche de données pour remplacer les valeurs existantes.

Information associée

Priorité entre la recherche de données, l'affectation et les règles métier

Traduction automatique

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

Priorité entre la recherche de données, l'affectation et les règles métier

Les scripts, les règles d'affectation, les règles métier, les workflows, les escalades et les moteurs prennent tous effet dans le cadre d'une opération de base de données, telle que l'insertion ou la mise à jour. Dans de nombreux cas, l'ordre de ces événements est important.

Remarque :
Le code basé sur le client qui s'exécute dans le navigateur, en utilisant Ajax ou en JavaScript, s'exécutera toujours avant la soumission du formulaire au serveur.

L'ordre d'exécution est le suivant :

1. *Avant* les règles métier : Scripts configurés pour s'exécuter avant l'opération de base de données avec un ordre inférieur à 1 000.
2. *Avant* les moteurs. Les éléments suivants ne sont pas exécutés dans un ordre spécifique :
   - Moteur d'approbation (pour les tables de tâches et sys_approval_approver)
   - Moteur de règles d'affectation (pour les tables de tâches)
   - Moteur de politique de données
   - Moteur d'escalade
   - Moteur de normalisation de champ
   - Moteur de rôle : synchronise les changements de rôle avec sys_user_has_role table (pour les tables sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember et sys_user_role)
   - Moteur de plan d'exécution (pour les tables de tâches)
   - Mettre à jour le moteur de version : crée une entrée de version lorsque sys_update_xml entrée est écrite (pour sys_update_xml table)
   - Insertions ou mises à jour du moteur de recherche de données
   - Moteur de workflow (pour les workflows par défaut)
3. *Avant* les règles métier : scripts configurés pour s'exécuter avant l'opération de base de données avec un ordre supérieur ou égal à 1 000.
4. L'opération de base de données (insérer, mettre à jour, supprimer).
5. *Après* les règles métier : scripts configurés pour s'exécuter après l'opération de base de données avec un ordre inférieur à 1 000.
6. *Après* les moteurs. Les éléments suivants ne sont pas exécutés dans un ordre spécifique :
   - Moteur d'étiquette
   - Moteur de compréhension
   - Moteur de notifications de table
   - Moteur de rôle : synchronise les changements de rôle avec sys_user_has_role table (pour les tables sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember et sys_user_role)
   - Moteur d'indexation de texte
   - Mettre à jour le moteur de synchronisation
   - Moteur de workflow (pour les workflows différés)
   - Moteur de déclenchement (pour tous les Studio de workflow flux)
7. Notifications par e-mail. Les actions suivantes sont exécutées en fonction du poids de l'enregistrement de notification :

Traduction automatique

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

- Notifications envoyées lors d'une insertion, d'une mise à jour ou d'une suppression
- Notifications basées sur les événements

8. *Après* les règles métier (uniquement les enregistrements actifs). Scripts configurés pour s'exécuter après l'opération de base de données avec un ordre supérieur ou égal à 1 000.

Information associée

Règles métier

Affectations de workflows

Une alternative à la création de règles d'affectation ou de recherche de données consiste à créer une ou plusieurs tâches de workflow qui affectent un enregistrement de tâche dans le cadre d'un workflow.

Envisagez d'utiliser les activités de workflow de tâche pour l'affectation si votre processus comprend plusieurs étapes ou conditions, comme exiger l'approbation d'une demande par un groupe particulier.

Lorsque vous utilisez un workflow pour gérer les affectations de tâches, ajoutez une brève activité de workflow du minuteur au début du workflow. Sans cette activité de minuteur, le workflow s'exécute avant que l'enregistrement parent, l'enregistrement actuel, ne soit inséré dans la base de données. Une fois l'activité de minuteur terminée, le workflow reprend en utilisant les informations d'enregistrement parent de la base de données au lieu de l'enregistrement actuel d'origine. La mise en pause d'un workflow de cette manière ne change pas un workflow par défaut en workflow différé. Pour plus d'informations sur la façon dont le moteur de workflow interagit avec la base de données, consultez Ordre d'opération du moteur de workflow .

Exemple de règles d'affectation de base de référence

Une instance de base de référence contient certaines règles d'affectation.

Règles d'instance de base de référence

Nom	Table	Conditions	Affecté à un utilisateur, Affecté à un groupe ou Script
Réseau	incident	La catégorie est Réseau	Utilisateur : administrateur système Groupe : réseau
Base de données ou logiciel	incident	La catégorie est l'une des suivantes : Demande, Question/Aide, Logiciel, Matériel	Utilisateur : administrateur système Groupe : logiciel
Exécution de l'élément SC : services sur site	Ticket	Le type Parent.Task est Élément de demande	Groupe : services sur site

Traduction automatique

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

Règles d'instance de base de référence (suite)

Nom	Table	Conditions	Affecté à un utilisateur, Affecté à un groupe ou Script
Planification de version	release_phase	Le nom est Plan	Script : `current.release.product.service.assigned_to;`
Matériel informatique	sc_req_item	L'approbation est approuvée et Item.Category est Demande d'ordinateurs et de matériel	Utilisateur : administrateur système Groupe : matériel
Centre de services	incident	Actif est défini sur true	Groupe : Centre de services

Créer une règle d'affectation

Affectez automatiquement un enregistrement en fonction d'une ou plusieurs conditions d'une règle d'affectation. Les règles d'affectation sont conçues pour s'exécuter au moment où vous ouvrez un enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : assignment_rule_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **Règles** > **Affectation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de règle d'affectation

Champ	Description
Nom	Le nom descriptif de la règle d'affectation.
Actif	Option permettant d'activer la règle d'affectation.
Concerne	
Table	Table contenant les enregistrements auxquels la règle d'affectation s'applique. La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que la règle d'affectation. Si vous sélectionnez une table personnalisée qui étend la table de tâches et que la règle d'affectation fonctionne correctement, vous devez vider le cache de l'instance en accédant à https://<instance_name>.service-now.com/cache.do.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Important : vider le cache du système peut affecter les performances globales et dégrader les délais de réponse du système. N'exécutez pas les purges du cache pendant les heures de travail et ne déclenchez pas automatiquement les purges du cache.
Conditions	Conditions dans lesquelles la règle d'affectation s'applique.
Affecter à	
Utilisateur	Utilisateur auquel l'événement est affecté.
Groupe	Groupe auquel l'événement est affecté.
Script	
Script	Script permettant de spécifier la fonctionnalité de règle d'affectation avancée. Le current.variable_pool ensemble de variables est disponible. **Remarque :** Assurez-vous que l'entrée dans le script est correcte et que le type d'entrée correspond au type de champ dans le script de règle d'affectation. Par exemple, si le script de règle d'affectation définit la valeur d'un champ Entier et que la valeur du script est définie sur Chaîne, la règle d'affectation peut générer des résultats inattendus.
Champs facultatifs	
Respecter les conditions	**N'importe lequel** Si l'une des conditions est remplie, la règle d'affectation s'applique. **Tout** Si toutes les conditions sont remplies, la règle d'affectation s'applique.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel la règle d'affectation est traitée. En cas de conflit entre règles d'affectation, la règle dont la valeur d'ordre est inférieure prévaut sur la règle dont la valeur est supérieure. Si les valeurs d'ordre sont définies sur le même nombre, la règle d'affectation avec la première condition correspondante prévaut sur les autres. Seule la première règle d'affectation avec une condition correspondante s'exécute sur un enregistrement.

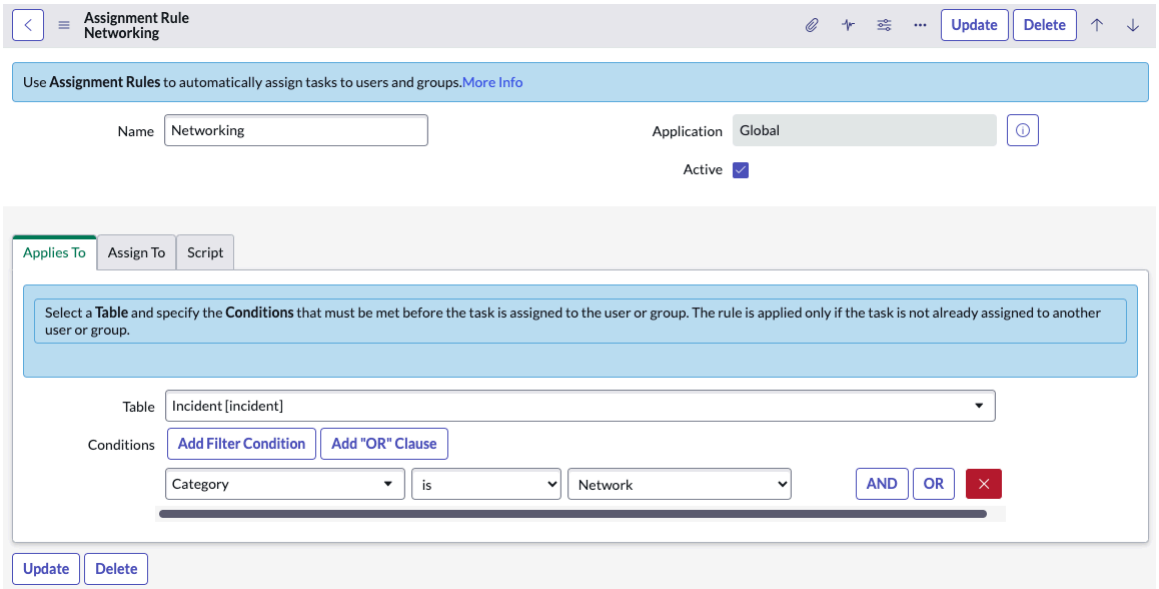
Example: Éditeur de condition

Dans cet exemple, la déclaration de condition affecte automatiquement tout incident ouvert dans la catégorie Réseau à l'administrateur système dans le groupe d'affectation Réseau.

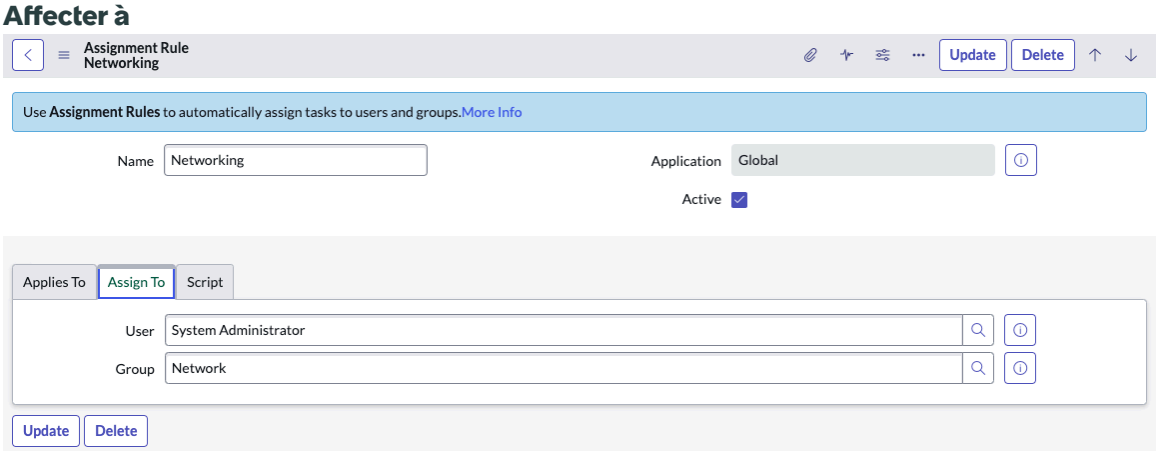
Traduction automatique

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

Concerne



Affecter à



Créer une règle de recherche de données d'affectation

Affectez automatiquement un enregistrement à l'aide de la recherche de données et de la correspondance d'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : assignment_rule_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **Règles** > **Règles de recherche d'affectation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de recherche de données d'affectation

Champ	Description
Catégorie	Catégorie à laquelle la recherche de données correspond.
Sous-catégorie	Sous-catégorie à laquelle la recherche de données correspond.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Élément de configuration	Élément de configuration auquel la recherche de données correspond.
Emplacement	Emplacement auquel la recherche de données correspond.
Groupe d'affectation	Groupe d’affectation auquel affecter l’incident.
Affecté à	L’utilisateur à qui affecter l’incident.
Actif	Option permettant d’exécuter la règle ou de la désactiver.
Commande	Ordre dans lequel la règle s’exécute par rapport à d’autres règles de la même table. Le module d’extension Recherche de données exécute la règle en procédant avec l’ordre et les valeurs correspondantes les plus bas.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

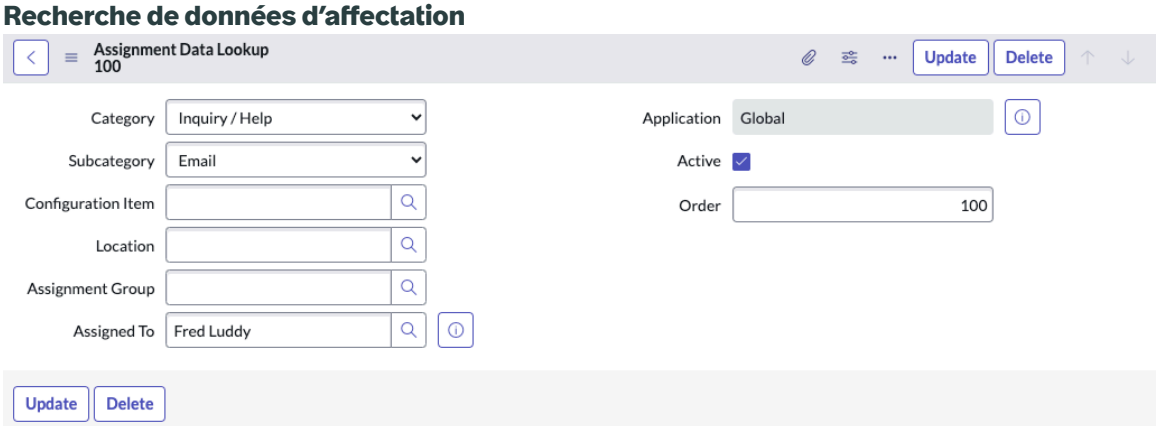
Résultats

La règle affecte les incidents aux valeurs des champs *Groupe d’affectation* et *Affecté à* en fonction des valeurs sélectionnées dans les champs **Catégorie**, **Sous-catégorie**, **Élément de configuration** ou **Emplacement** . Une règle de recherche d’affectation valide exige au moins un champ de correspondance et un champ de création.

Example: Recherche de données d'affectation

Dans cet exemple, la règle Recherche de données d’affectation affecte automatiquement tout incident avec la catégorie de question/aide et la sous-catégorie d’e-mail à Fred Luddy.

Recherche de données d’affectation



Extension de la table Tâches avec des tâches planifiées

Le module d’extension Planned Task fournit une table Planned Task [planned_task] qui étend la table Task [task].

Le module d’extension Planned Task ne peut pas être activé indépendamment. Il est activé lors de l’activation du module d’extension Project Management (via le module d’extension PPM Standard).

Les tâches planifiées fournissent des champs supplémentaires pour les tâches relatives au temps et à l’énergie dans le cadre d’un processus planifié à plusieurs étapes.

Traduction automatique

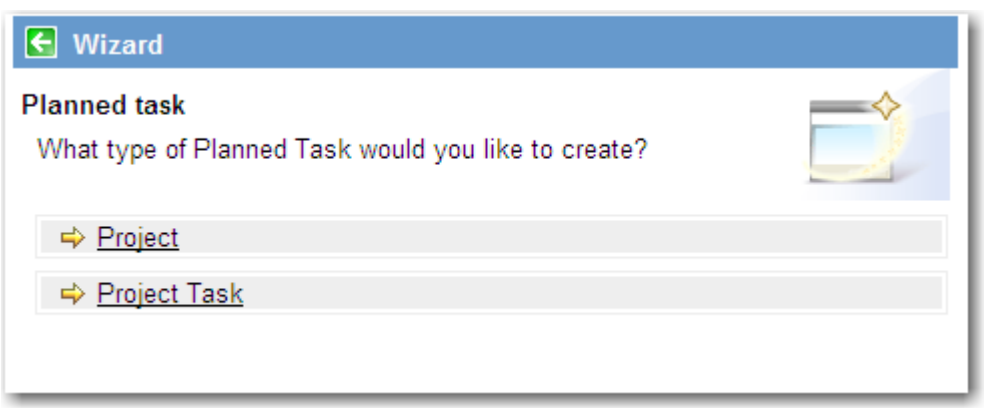
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Si le module d'extension Planned Task_v2 (com.snc.planned_taskv2) est actif lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Geneva ou une version ultérieure, le système ajoute la colonne Tâche à la table Tâche planifiée [planned_task]. La colonne Tâche est de type Champ composite et stocke la description brève et le numéro de la tâche. Pendant la mise à niveau, le système met à jour tous les enregistrements de la table Tâche planifiée.

Créer une tâche planifiée

Les tâches planifiées sont créées sur les tables enfants de tâches planifiées.

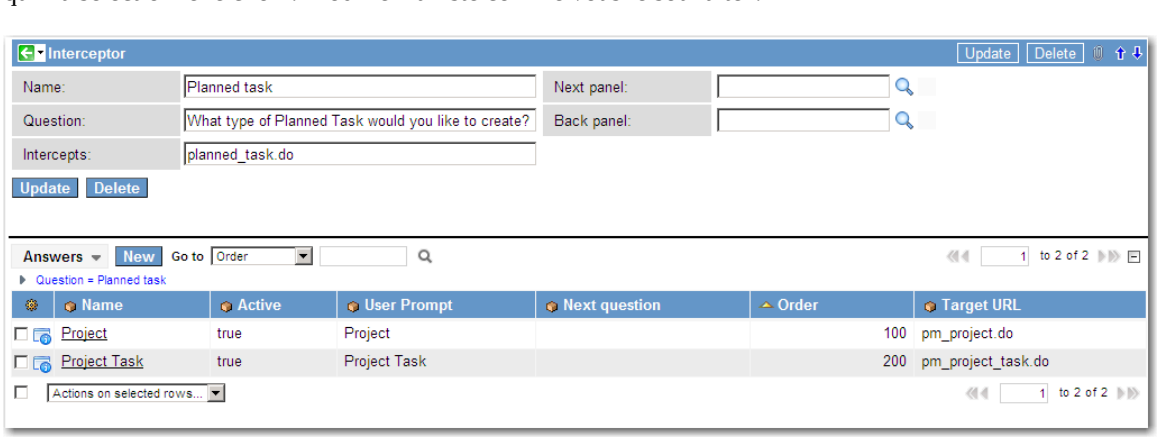
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cliquer sur le bouton **Nouveau** dans la liste d'enregistrements de tâches planifiées lance l'intercepteur de tâche planifiée, qui invite l'utilisateur à sélectionner une table enfant sur laquelle créer la tâche planifiée :



Pour modifier l'intercepteur de tâche planifiée :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Intercepteurs** (il est possible que ce module doive être activé).
2. Sélectionnez l'intercepteur **de tâche planifiée** .
3. Les **réponses** de la liste connexe spécifient quels choix sont présentés et où l'utilisateur est redirigé une fois qu'il a sélectionné le choix. Modifiez la liste comme vous le souhaitez.



Créer une base de référence

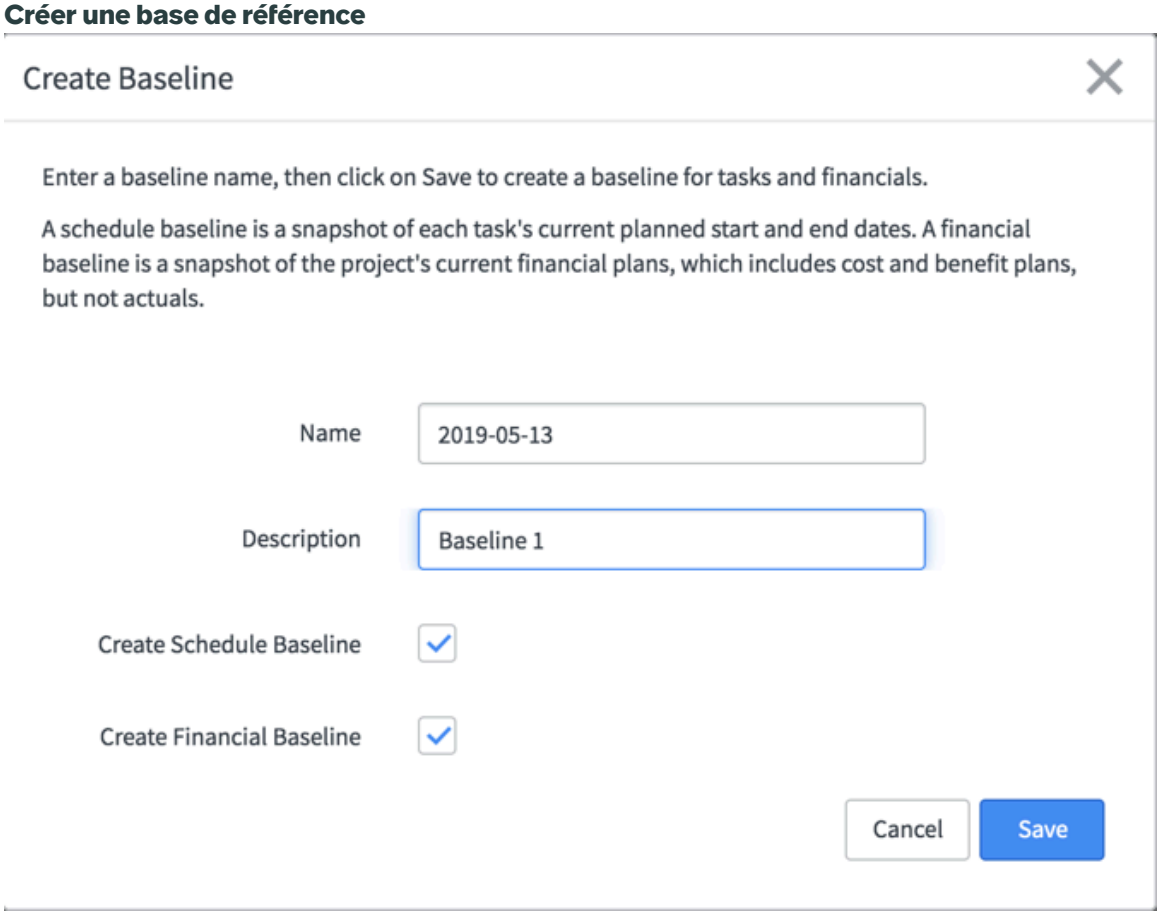
Une base de référence de tâche planifiée est un enregistrement des heures de début et de fin de la tâche planifiée à un moment donné.

Traduction automatique

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

Pour créer une base de référence, accédez au formulaire de la tâche planifiée principale et sélectionnez le lien connexe **Créer une base de référence** :

Créer une base de référence



Pour afficher la base de référence, configurez les listes connexes afin d'ajouter une liste connexe de bases de référence :

Onglet Bases de référence



La base de référence peut être affichée sur un diagramme de Gantt à l'aide du lien connexe.

Mesurer le temps et l'effort

La table Tâche planifiée [planned_task] fournit des champs standard pour le suivi de la durée et de l'effort.

La durée mesure le temps écoulé de la date de début à la date de fin. L'effort mesure les heures de travail exercées sur le projet.

Durée

Traduction automatique

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

- Durée prévue : durée prévue pour la tâche planifiée.
- Durée réelle : durée réelle jusqu'à présent de la tâche planifiée.
- Durée restante : durée prévue moins la durée réelle, qui représente la durée restante prévue.

Effort

- Effort planifié : durée prévue qui sera consacrée à la tâche planifiée.
- Effort réel : durée réelle qui a déjà été consacrée à la tâche planifiée.
- Effort restant : l'effort planifié moins l'effort réel, qui représente la quantité de travail restante du projet.
- Pourcentage d'achèvement : pour la tâche parente, le champ du pourcentage d'achèvement n'est pas modifiable et est déployé à partir du pourcentage d'achèvement des tâches enfants à l'aide de la formule suivante :

  Pourcentage d'achèvement de la tâche parente = somme (durée prévue des tâches enfants * pourcentage d'achèvement des tâches enfants) / somme (durée prévue des tâches enfants)

  Pour une tâche enfant, le pourcentage d'achèvement est saisi manuellement.

Calcul de date : toutes les dates planifiées et les dates réelles des tâches enfants sont automatiquement reportées sur la tâche parente. La date de fin prévue pour une tâche enfant est calculée en fonction de la date de début prévue et de la durée prévue. Si un début réel est présent, la date de fin prévue est calculée à partir de la date de début réelle et de la durée prévue.

Dépendances : tous les types de dépendances de tâches, à l'exception des dépendances externes, sont pris en charge par les tâches planifiées. Pour plus d'informations sur les différents types de dépendances, voir Relations et dépendances entre les tâches de projet.

Champs importants de la table de tâches planifiées

La table Tâche planifiée comporte ces champs.

Champs importants de la table de tâches planifiées

Étiquette	Nom	Type	Description
Coût réel	work_cost	currency	Coût réel de la tâche planifiée, à comparer au coût estimé.
Durée effective	work_duration	glide_duration	Durée réelle (de l'heure de début à l'heure de fin) de travail sur la tâche planifiée, à comparer à la durée prévue.
Effort effectif	work_effort	glide_duration	Temps réel passé à travailler, à comparer à l'effort planifié.
Chemin critique	critical_path	booléen	
Coût estimé	coût	currency	Estimation du coût de la tâche planifiée, à comparer au coût réel.
Description HTML	html_description	HTML	Un champ de description qui accepte le balisage HTML.

Traduction automatique

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

Champs importants de la table de tâches planifiées (suite)

Étiquette	Nom	Type	Description
Terminé (%)	percent_complete	décimal	Pourcentage de l'effort accompli. Généré à l'aide des champs Effort planifié et Effort réel.
Durée prévue	durée	glide_duration	Durée estimée (de l'heure de début à l'heure de fin) de la tâche planifiée.
Effort planifié	effort	glide_duration	Durée estimée passée à travailler sur la tâche planifiée.
Date de fin prévue	end_date	glide_date_time	Date et heure estimées de fin de la tâche planifiée.
Date de début prévue	start_date	glide_date_time	Date et heure estimées de début de la tâche planifiée.
Durée restante	remaining_duration	glide_duration	La différence entre la durée planifiée et la durée réelle, représentant le temps restant pour la tâche planifiée.
Effort restant	remaining_effort	glide_duration	La différence entre l'effort planifié et l'effort réel, représentant la quantité de temps de travail restant pour la tâche planifiée.
Déploiement	Déploiement	booléen	Champ en lecture seule géré par le système qui identifie la tâche comme ayant des tâches enfants. Une tâche de déploiement comporte plusieurs de ses champs calculés à partir des enfants, de sorte que ces champs sont en lecture seule.
Contrainte horaire	time_constraint	chaîne	Description des contraintes de temps qui s'appliquent à la tâche planifiée.
Tâche principale	top_task	Référence (planned_task)	Lorsque différentes tâches planifiées sont empilées dans une hiérarchie, ce champ est renseigné avec la tâche parente de niveau le plus élevé. Par exemple, si le projet A a un projet B enfant et que le projet B a un projet C enfant, la tâche principale du projet C est le projet A. Le champ Tâche principale du projet A est vide.
Date de début effective	work_start	glide_date_time	Date réelle de début du travail sur la tâche planifiée.
Date de fin effective	work_end	glide_date_time	Date réelle de fin du travail sur la tâche planifiée.

Scripts de tâches planifiées

Plusieurs règles métier et un script include déterminent le calcul dynamique des champs cruciaux de Tâche planifiée.

Traduction automatique

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

Scripts de tâches planifiées

Règle métier	Description
Définir la valeur de début de tâche réelle	Définit la date de début effective de la tâche planifiée lorsque l'état est défini sur l'état de travail par défaut.
Définir les données de fermeture sur les inactifs	Définit les données de fermeture de la tâche planifiée lorsque la tâche devient inactive.
Recalculer	Recalcule les champs de calendrier des tâches planifiées lorsque l'un des champs de calendrier change.
Événements globaux de tâches planifiées	Déclenche un événement global pour chaque insertion ou mise à jour d'un enregistrement de tâche planifiée. Pour plus d'informations, consultez Événements mondiaux .
Mettre à jour l'effort réel du parent	Répète l'effort réel de la tâche enfant vers la tâche parente.
Mettre à jour l'effort parent	Regroupe l'effort planifié de la tâche enfant vers la tâche parente.
Mettre à jour le pourcentage d'achèvement parent	Répète le pourcentage d'achèvement de la tâche enfant vers la tâche parente.
Valider la durée	Valide que la valeur dans le champ de durée prévue n'est pas égale à 0 ou négative.
Valider le pourcentage d'achèvement	Valide que la valeur du champ Pourcentage d'achèvement est comprise entre 0 et 100.
Valider la fin du travail avant le début du travail	Valide que la date de fin effective n'est pas antérieure à la date de début effective.
Définir la tâche principale	Définit les tâches principales pour maintenir la hiérarchie des tâches.
Définir la tâche principale sur les enfants	Définit les tâches principales sur les tâches enfants pour maintenir la hiérarchie des tâches.

Hiérarchie des tâches planifiées

L'outil **de hiérarchie des tâches** disponible pour la tâche planifiée affiche la relation entre les tâches planifiées parentes et enfants.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'outil **Hiérarchie des tâches** prêt à l'emploi est disponible dans Gestion des projets et Gestion des mises en production.

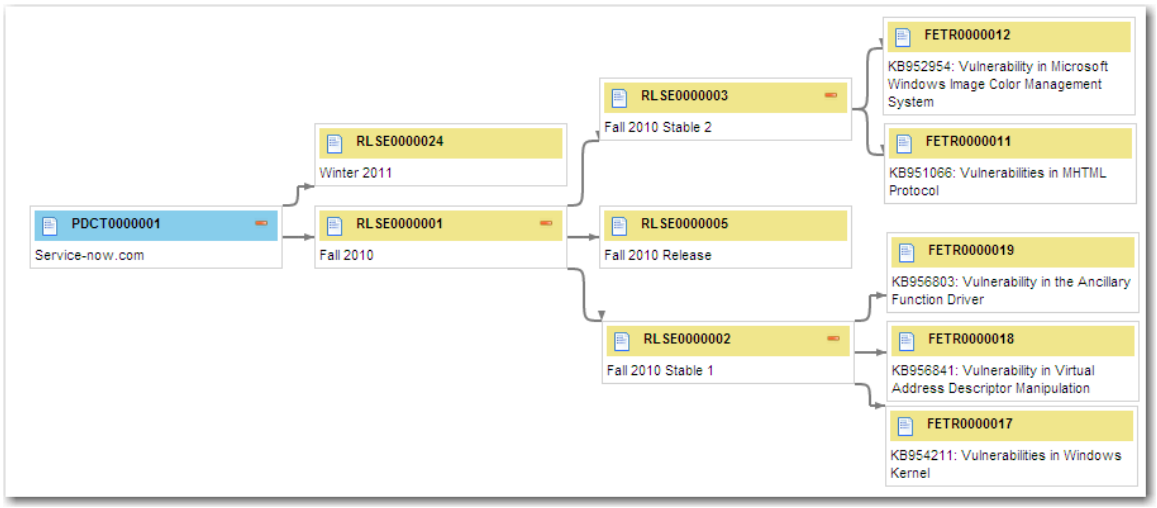
Différentes tables **de tâches planifiées** ont différentes actions d'interface utilisateur pour lancer la hiérarchie des tâches :

- Pour afficher la hiérarchie d'un projet, accédez à l'action utiliser l'action de menu contextuel **Hiérarchie des tâches** .
- Pour afficher la hiérarchie d'un produit dans la version v2, accédez au produit et cliquez sur le lien connexe **Hiérarchie de produits** .
- Pour afficher la hiérarchie d'une mise en production dans la version v2, accédez à la mise en production et cliquez sur le lien connexe **Hiérarchie des mises en production** .

Traduction automatique

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

Hiérarchie Rm2



La hiérarchie des tâches peut être ajoutée à n'importe quelle table de tâches planifiées en :

Procédure

1. Accès à **Interface utilisateur du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Sélection d'une des actions d'interface utilisateur de hiérarchie des tâches existantes (par exemple, **Hiérarchie des tâches** si Gestion des projets est activée).
3. Remplacez la table par la table souhaitée et renommez l'action d'interface utilisateur le cas échéant, puis insérez.

   La hiérarchie devrait maintenant être disponible en tant qu'action d'interface utilisateur sur le formulaire de la nouvelle table.

Configurer le déploiement pour les champs de tâche planifiée

Vous pouvez configurer les champs de tâche planifiée pour déployer les valeurs de champ dans l'entité parente.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les champs suivants sont configurés pour le cumul de n'importe quelle tâche planifiée et de ses dérivés :

Coût, **budget**, **effort**, **date réelle**, **date planifiée**, **durée**, **pourcentage d'achèvement**

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Ouvrez la table **Déploiement de tâche planifiée** .
3. Dans les liens connexes, cliquez sur **Afficher la liste**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Remplissez le formulaire Déploiement de tâche planifiée (voir table).
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Champs du formulaire Déploiement de tâche planifiée

Champ	Description
Enfant	Sélectionnez la table que vous souhaitez inclure ou exclure.
Champ	Sélectionnez le nom de colonne que vous souhaitez inclure ou exclure.
Navigateur	Colonne de référence du parent sur laquelle la valeur doit être déployée.
Société parente	Sélectionnez la table parente.
Demande	Valeur générée automatiquement.
Déploiement	Cochez la case pour autoriser le déploiement. Laissez le champ décoché pour l'exclure du déploiement.

Création de relations de tâches plusieurs-à-plusieurs

Par défaut, les tâches peuvent être liées les unes aux autres à l'aide d'une relation parent/enfant, comme un problème avec un groupe d'incidents enfants ou une demande du catalogue avec un groupe de tâches de catalogue enfants.

Toutefois, il peut s'avérer utile d'enregistrer exactement la nature de la relation entre les enregistrements de tâches. Lorsqu'il est activé, le module d'extension Relations de tâches plusieurs-à-plusieurs permet aux administrateurs de définir des relations entre différentes tâches.

Relations de tâches nombreuses à nombreuses

Le module d'extension Relations de tâches plusieurs à plusieurs (com.snc.task_relations) est inclus dans plusieurs modules d'extension. Vous pouvez demander l'activation du module d'extension par lui-même.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

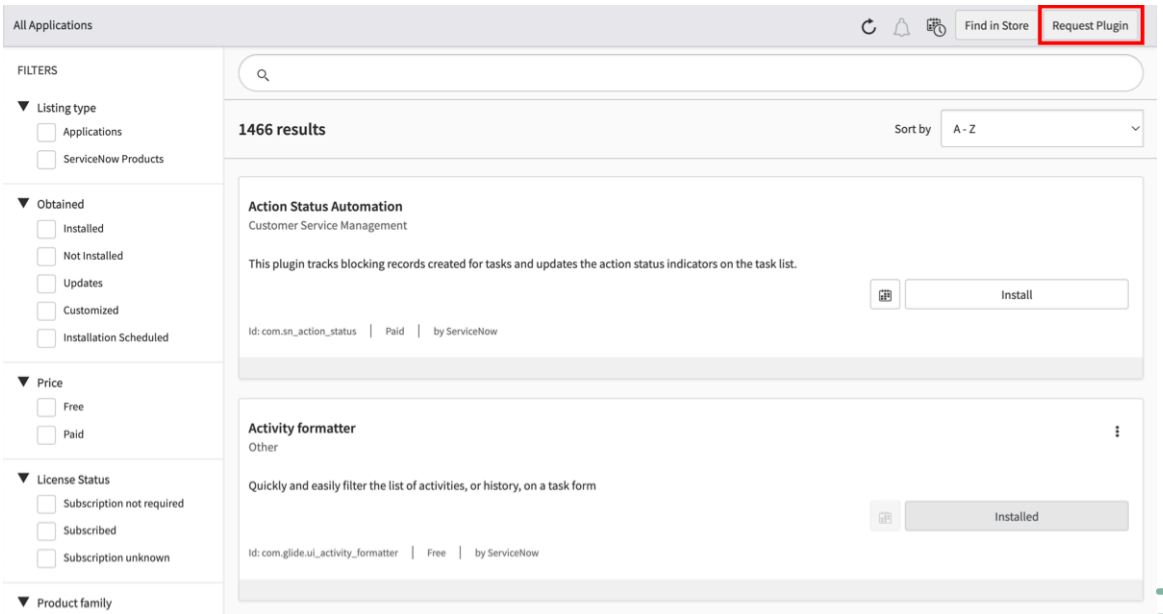
- Tâche planifiée
- Gestion des services sur site
- Gestion des projets
- Gouvernance, risque et conformité

Procédure

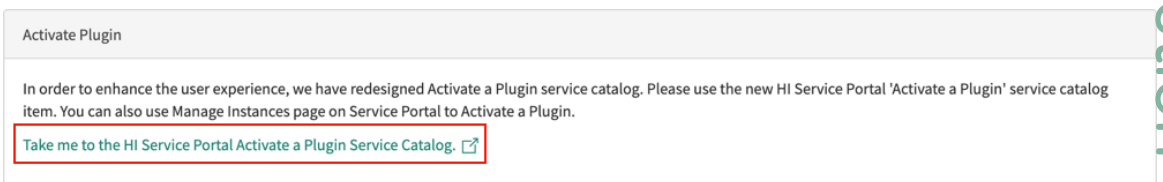
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

Traduction automatique

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



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



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

Formulaire Activer le module d'extension

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

Traduction automatique

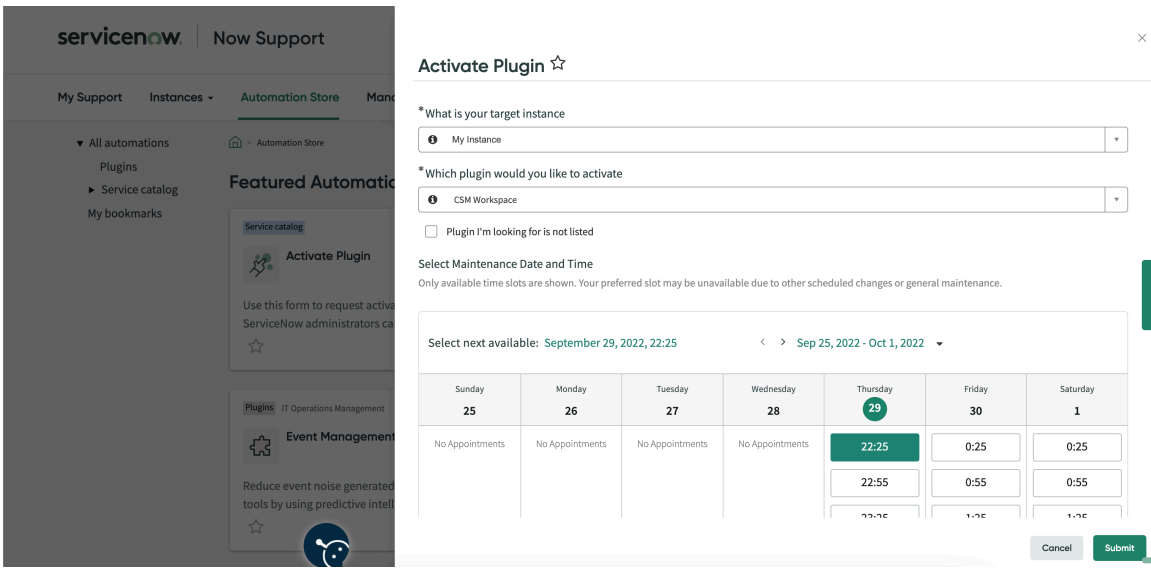
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



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

Manifeste du module d'extension

Lorsque le module d'extension est activé, l'application Task Relationships est disponible avec certains modules.

Relations de tâches

Module	Description
Types de relations de connaissance	Contient les définitions des types de relations possibles entre les articles et les tâches de la base de connaissances.
Relations de base de connaissances	Affiche toutes les relations définies entre les tâches existantes et les articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

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

Relations de tâches (suite)

Module	Description
Types de relations	Contient les définitions des types de relations possibles entre les tâches.
Relations	Contient toutes les relations définies entre les tâches existantes.

Les types de relations suivants sont disponibles par défaut :

- La solution est documentée dans ::D ocumenting solution for
- Causé par ::Causes
- Contient ::Tâche de
- Documentation de la solution pour ::Solution est documenté dans
- Examiné par ::Investigates
- Correction permanente pour ::P ermanently corrigé par
- Associé à ::Associé à
- Demande ::Demandé par
- Résolu par ::Résout

Définir un type de relation

Créez des codes de type qui définissent la relation entre les tâches parentes et enfants.

Avant de commencer

Activez d'abord le module d'extension Relations de tâches (com.snc.task_relations). Consultez Relations de tâches nombreuses à nombreuses.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Relations de tâches** > **Types de relations** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs *Descripteur parent* et *Descripteur enfant* avec une brève description de la relation entre les deux tâches, comme un descripteur parent *Causé par* et un descripteur enfant de *Causes*.
3. Sélectionnez et maintenez enfoncée (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur la barre d'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Le champ *Nom* est automatiquement renseigné avec les descripteurs Parent et Enfant.

Définir une relation de tâche autorisée à partir de l'enregistrement de type de relation de tâche

Définissez les relations de tâches autorisées à partir de l'enregistrement Type de relation de tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Relations de tâches** > **Types de relations**.
2. Sélectionnez un enregistrement de type de relation de tâche.
3. Dans la liste connexe Relation de tâche autorisée, sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

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

4. Renseignez les tables parent et enfant pour définir les tables capables d'accepter la relation.
5. **Facultatif :** Définissez les scripts à exécuter dans les champs *Script parent* et *Enfant* .

   (Optional) Ces scripts sont exécutés lorsqu'un enregistrement parent ou enfant est exécuté pour générer automatiquement l'autre tâche (enfant ou parent). Ces scripts utilisent la valeur actuelle du nouvel enregistrement, par opposition à l'enregistrement source qui a déclenché le script.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Modifier le champ affiché

La vue de liste de la recherche de référence définit les champs affichés dans le champ Relations de tâches et dans l'interface d'édition.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à un formulaire qui a une référence à la table dont vous souhaitez modifier les valeurs d'affichage dans le champ Relations de tâches.
2. Cliquez sur la loupe pour afficher la vue de liste Recherche de référence.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de liste, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page de la liste**.

   La mise en page de liste sélectionnée est utilisée comme valeur d'affichage pour les enregistrements dans le champ Relations de tâche.

Bouton Marquer comme solution

Le bouton **Marquer comme solution** est ajouté à la vue contextuelle de la base de connaissances et affiché lorsque vous recherchez la base de connaissances à partir d'un enregistrement de tâche.

La sélection de **Marquer comme solution** crée un enregistrement dans la table Relations tâche/base de connaissances [task_rel_kb] pour associer l'article de la base de connaissances à une tâche. Vous pouvez désactiver ce bouton en marquant le champ actif comme faux sur la macro d'interface utilisateur « solution_button ».

Relations des tâches avec les actions d'interface utilisateur

Après avoir défini les relations des tâches, vous pouvez utiliser les actions d'interface utilisateur pour définir la relation des tâches lorsqu'une nouvelle tâche est créée à partir d'une ancienne tâche.

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples.

⚠ Avertissement :
Ces exemples peuvent ne pas fonctionner sur toutes les instances. Ils sont fournis à titre d'exemples.

Exemples d'actions d'interface utilisateur

Provoquer un incident

Traduction automatique

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

Cette action d'interface utilisateur permet à l'équipe Gestion des changements de consigner un incident directement à partir de la demande de changement et enregistre que le changement a causé l'incident.

Créez une action d'interface utilisateur dans la table Demande de changement [change_request] et placez les éléments suivants dans le script :

```
var inccaus =new GlideRecord("incident");
inccaus.short_description= current.short_description;
inccaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// inccaus.parent = current.sys_id;
inccaus.insert();
CauIncident();

gs.addInfoMessage("Incident "+ inccaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(inccaus);



function CauIncident(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= inccaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

Causer un problème

Cette action d'interface utilisateur permet à l'équipe Gestion des changements d'enregistrer un problème à partir d'une demande de changement et d'enregistrer que le changement a causé le problème.

Créez une action d'interface utilisateur dans la table Demande de changement [change_request] et collez le script suivant :

```
var probcaus =new GlideRecord("problem");
probcaus.short_description= current.short_description;
probcaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// probcaus.parent = current.sys_id;
probcaus.insert();
CauProblem();

gs.addInfoMessage("Problem "+ probcaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(probcaus);



function CauProblem(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= probcaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

Résoudre un problème

Traduction automatique

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

Cette action d'interface utilisateur permet de générer une demande de changement à partir d'un problème, en enregistrant que le changement résout le problème.

Créez une action d'interface utilisateur dans la table Problème [problem] et collez le code suivant :

```
var fixchg =new GlideRecord("change_request");
fixchg.short_description= current.short_description;
fixchg.comments= current.comments.getHTMLValue();
// fixchg.parent = current.sys_id;
fixchg.insert();
FixChange();

gs.addInfoMessage("Change "+ fixchg.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(fixchg);


function FixChange(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= fixchg.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Fixes::Fixed by");
m2m.insert();}
```

Carte de pointage Management

La fonctionnalité Carte de pointage Management permet aux utilisateurs de carte de pointage (par exemple, des délégataires de tâches) d'indiquer et de suivre leur temps pour les tâches affectées.

Vidéo expliquant comment configurer la fonctionnalité de suivi du temps pour les projets, saisir le temps et approuver les cartes de pointage. Regardez cette vidéo de cinq minutes pour en savoir plus sur la configuration de la fonctionnalité de suivi du temps, la saisie des heures et les approbations.

Carte de pointage Management fonctionne avec la table de tâches pour enregistrer le temps passé sur divers types de tâches, telles que des projets, des incidents, des problèmes et des demandes de changement.

La fonctionnalité Carte de pointage Management vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Les utilisateurs de carte de pointage peuvent enregistrer le temps passé sur une tâche à l'aide des cartes de pointage et des feuilles de temps. Ils peuvent soumettre leurs cartes de pointage et feuilles de temps pour approbation.
- Les cartes de pointage et les feuilles de temps sont acheminées pour approbation en fonction des champs **Approbateur de temps hors projet** et **Approbateur de temps du projet** dans la politique de feuille de temps de l'utilisateur. Les gestionnaires d'utilisateurs ayant le rôle d'approbateur de carte de pointage peuvent également enregistrer le temps et soumettre la feuille de temps de leurs ressources.
- Les approbateurs de carte de pointage peuvent effectuer les tâches ci-dessous :

Traduction automatique

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

- Examiner et approuver ou rejeter les cartes de pointage dans une feuille de temps soumise.
- Rappeler les feuilles de temps ou les cartes de pointage approuvées pour les renvoyer aux utilisateurs, afin qu'ils les corrigent.
- Utiliser des tableaux de bord pour afficher les rapports des exceptions de carte de pointage et de feuille de temps, et catégoriser le temps indiqué par les utilisateurs.
- Déléguer à un autre approbateur de carte de pointage le traitement des feuilles de temps de vos ressources lorsque vous n'avez pas le temps ou que vous n'êtes pas disponible. Notez les points suivants pour la délégation :
  - Vous ne pouvez pas déléguer l'approbation pour une ressource individuelle uniquement.
  - L'approbateur de carte de pointage délégué ne peut pas déléguer à son tour vos approbations de feuille de temps.

Les rôles project_manager et resource_manager incluent le rôle timecard_approver dans le système de base. Toutefois, le rôle timecard_approver peut également être utilisé indépendamment sans ces rôles.

- L'administrateur de carte de pointage peut créer et gérer des politiques de feuille de temps. Par ailleurs, il peut approuver ou rejeter par exception, ainsi que traiter les feuilles de temps. L'administrateur de carte de pointage est aussi en mesure de créer ou modifier les cartes de pointage des utilisateurs si l'état de celles-ci est défini sur « En attente » ou « Rejeté ».

Remarque :
Le champ Carte de pointage Module d’extension de gestion est nécessaire pour utiliser des cartes de pointage. Certaines procédures exigent la fonctionnalité Project Management, qui active automatiquement les cartes de pointage. Pour plus d’informations, voir Gestion des projets (com.snc.financial_planning_pmo).

Domain Separation dans Carte de pointage Management

Domain Separation permet d'isoler totalement des données pour des utilisateurs spécifiques au domaine. Time Card Management est compatible avec Domain Separation au niveau **Données uniquement**.

Activer Time Card Management

Les administrateurs peuvent activer le module d'extension Carte de pointage Management (com.snc.time_card). Le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Project Portfolio Suite Dashboards (com.snc.pa.time_card) est également activé. Toutefois, vous avez besoin d'une licence Analyse des performances pour utiliser les tableaux de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le module d’extension Carte de pointage Gestion est également activé dans le cadre du module d’extension PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Politiques de feuille de temps

Les politiques de feuille de temps contiennent les politiques qu'une feuille de temps ou une carte de pointage doivent respecter.

La politique de feuille de temps par défaut est disponible avec le système. En tant qu'administrateur de carte de pointage, vous pouvez créer plusieurs politiques de feuille de temps en fonction des divers workflows et besoins de votre organisation. Par exemple, spécifiez une politique de feuille de temps pour chaque département ou équipe et affectez-leur les utilisateurs appropriés.

Les politiques de feuille de temps permettent également de spécifier le workflow d'approbation approprié pour les tâches du projet et hors projet.

Une politique de feuille de temps peut être définie comme politique par défaut. La politique par défaut est une politique de feuille de temps globale, qui s'applique à tous les utilisateurs qui ne sont pas affectés à une autre politique de feuille de temps. Une seule politique de feuille de temps peut être définie comme politique par défaut.

Accédez à la **Feuilles de temps** > **Administration** > **Politiques de feuille de temps** pour afficher la liste des politiques de feuille de temps.

Créer une politique de feuille de temps

En tant qu'administrateur de cartes de pointage, vous pouvez créer une politique de feuille de temps pour définir les besoins des utilisateurs de cartes de pointage qui enregistrent leur temps passé au travail. Les approbateurs de cartes de pointage doivent examiner et traiter les feuilles de temps en fonction de la politique de feuille de temps applicable.

Avant de commencer
Rôle requis : timecard_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Feuilles de temps** > **Administration** > **Politiques de feuille de temps**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire Politique de feuille de temps

Champ	Description
Nom	Nom unique de la politique.
Autoriser les cartes de pointage vides	Option permettant de soumettre des cartes de pointage vides pour approbation. Cette option n'est pas sélectionnée par défaut.
Créer automatiquement des cartes de pointage en fonction de la mise à jour de la tâche planifiée	Option pour créer automatiquement une carte de pointage lorsque vous mettez à jour une tâche planifiée, si les conditions suivantes sont réunies : ◦ Vous êtes un utilisateur de carte de pointage. ◦ Vous êtes affecté à la tâche via le champ **Affecté à** ou **Liste des délégataires supplémentaires**. ◦ La tâche n'est pas à l'état En attente. Cette option n'est pas sélectionnée par défaut.
Remplir automatiquement une carte de pointage avec les entrées de temps passé	Option pour remplir automatiquement les cartes de pointage lorsque vous entrez du temps dans le champ **Temps passé** du formulaire Tâche. Si aucune carte de pointage n'existe pour la tâche, une carte de pointage est créée lorsque le temps passé au travail est mis à jour et dans le cas où les conditions suivantes sont réunies : ◦ Vous êtes un utilisateur de carte de pointage. ◦ Vous êtes affecté à la tâche via le champ **Affecté à** ou **Liste des délégataires supplémentaires**. Cette option n'est pas sélectionnée par défaut.
Créer automatiquement des cartes de pointage toutes les semaines	Option permettant de générer automatiquement des cartes de pointage toutes les semaines via une tâche planifiée pour tous les utilisateurs affectés à la politique de feuille de temps. Les cartes de pointage sont générées en fonction des affectations de tâches planifiées et des plans de ressource avec allocation ferme des utilisateurs. Cette option est sélectionnée par défaut.
Mettre à jour les heures et les coûts réels des rapports/ plans de ressource	Option permettant de mettre à jour les heures et les coûts réels du plan de ressource associé en fonction des heures saisies dans la carte de pointage approuvée. Lorsque cette option est sélectionnée, vous pouvez associer un plan de ressource lié à la tâche sélectionnée avec la carte de pointage en procédant comme suit :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Si la tâche a plusieurs plans de ressource, vous pouvez sélectionner le plan approprié. ○ Si la tâche a un plan de ressource, ce plan est sélectionné par défaut. Les heures de l'entrée de la carte de pointage et le taux horaire de la ressource sont utilisés pour mettre à jour les valeurs **Heures réelles** et **Coût réel** du plan de ressource associé. **Remarque :** si la tâche n'a pas de plan de ressource, les enregistrements associés mettent à jour le projet correspondant. Cette option n'est pas sélectionnée par défaut.
Autoriser le rappel	Option permettant d'activer l'action de rappel sur une feuille de temps ou une carte de pointage après son approbation et son traitement. Cette option est sélectionnée par défaut.
Période de rappel autorisée (jours)	Nombre de jours pendant lesquels vous pouvez rappeler une feuille de temps ou une carte de pointage. Ce champ apparaît lorsque l'option **Autoriser le rappel** est sélectionnée. La valeur par défaut est 30.
Début de la semaine	Jour de début de la semaine pour la feuille de temps. La valeur par défaut est Dimanche. **Remarque :** Pour plus d'informations sur le filtrage des feuilles de temps à l'aide de ce champ, consultez KB0852458 article dans Now Support Base de connaissances.
Nombre maximal d'heures par jour	Nombre maximal d'heures qui peuvent être saisies chaque jour dans une feuille de temps. La valeur par défaut est 24. Définir ce champ sur -1 permet à la ressource de saisir les types de valeurs suivants : ○ Une valeur comprise entre 0 et 24 pour les heures passées au travail chaque jour ○ Une valeur négative, pour corriger les cartes de pointage préalablement saisies
Nombre maximal d'heures par semaine	Nombre maximal d'heures autorisées pour une semaine dans une feuille de temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	La valeur du nombre total d'heures pour une semaine dans une feuille de temps est la somme des heures saisies par jour pour cette semaine. Si la valeur est définie sur -1, le nombre total d'heures autorisées par semaine est de 168 (24 x 7) heures. La valeur par défaut est 40.
Approbateur de temps hors projet	Type d'approbation requise lorsque vous soumettez une carte de pointage qui a une tâche autre qu'un projet affectée. ○ **Automatique** : la carte de pointage est approuvée automatiquement lors de la soumission. ○ **Gestionnaire des utilisateurs** : lors de la soumission, la carte de pointage est acheminée vers le gestionnaire des utilisateurs pour approbation. Le gestionnaire des utilisateurs a le rôle d'approbateur de carte de pointage, en plus d'être sélectionné comme gestionnaire de l'utilisateur de la carte de pointage sur le formulaire Utilisateur. ○ **Aucun** : un utilisateur disposant du rôle timecard_admin peut approuver les cartes de pointage lors de la soumission.
Approbateur de temps du projet	Type d'approbation requise lorsque vous soumettez une carte de pointage qui a une tâche de projet. ○ **Automatique** : la carte de pointage est approuvée automatiquement lors de la soumission. ○ **Gestionnaire de projet** : lors de la soumission, les cartes de pointage d'une tâche de projet sont acheminées au gestionnaire de projet respectif pour approbation. Le gestionnaire de projet est sélectionné dans la tâche pour laquelle vous entrez votre temps passé. ○ **Gestionnaire des utilisateurs** : lors de la soumission, les cartes de pointage sont acheminées vers le gestionnaire des utilisateurs pour approbation. ○ **Les deux** : lors de la soumission, les cartes de pointage sont acheminées vers le gestionnaire des utilisateurs et le gestionnaire de projet pour approbation. Une carte de pointage reste à l'état Soumis lorsqu'un seul des approbateurs approuve la carte de pointage. ○ **Aucun** : un utilisateur disposant du rôle timecard_admin peut approuver les cartes de pointage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Le gestionnaire de projet et le gestionnaire des utilisateurs peuvent afficher uniquement les cartes de pointage qui leur sont acheminées pour approbation. ◦ Si le gestionnaire des utilisateurs ou le gestionnaire de projet change alors que la carte de pointage n'est toujours pas approuvée, le système met automatiquement à jour l'approbateur de la carte de pointage. ◦ Si le nom du gestionnaire de projet ou du gestionnaire des utilisateurs n'est pas renseigné sur le formulaire respectif, un utilisateur disposant du rôle time_card admin peut approuver les cartes de pointage.
Autoriser plusieurs types de taux	Option permettant de fournir un type de taux dans une carte de pointage, qui sera utilisé pendant la génération d'une ligne de dépense. Lorsque cette option est sélectionnée, le champ **Type de taux** s'affiche sur le formulaire Carte de pointage pour activer la sélection d'un type de taux. Pour plus d'informations, voir Type de taux dans la carte d'évaluation de main-d'œuvre .
Type de taux par défaut	Type de taux utilisé par défaut pour la carte de pointage. Si vous n'en sélectionnez pas, l'option de type de taux standard est utilisée. Ce champ s'affiche lorsque la case **Autoriser plusieurs types de taux** est cochée.
Politique par défaut	Option permettant de définir la politique de feuille de temps comme politique par défaut. La politique par défaut est une politique de feuille de temps globale, qui s'applique à tous les utilisateurs qui ne sont pas affectés à une autre politique de feuille de temps. Une seule politique de feuille de temps peut être définie comme politique par défaut. Une politique de feuille de temps définie en tant que politique par défaut ne peut pas être supprimée. Vous devez d'abord définir une autre politique comme politique par défaut.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Définir la politique de feuille de temps comme politique par défaut, si nécessaire.
- Affecter la politique de feuille de temps aux utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir une politique de feuille de temps comme politique par défaut

En tant qu'administrateur de carte de pointage, vous pouvez définir une politique de feuille de temps comme politique par défaut. La politique par défaut est une politique de feuille de temps globale, qui s'applique à tous les utilisateurs qui ne sont pas affectés à une autre politique de feuille de temps.

Avant de commencer
Rôle requis : timecard_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une seule politique de feuille de temps peut être définie comme politique par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Feuilles de temps** > **Administration** > **Politiques de feuille de temps**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique de feuille de temps.
3. Cliquez sur le lien connexe **Définir par défaut**.

> **Remarque :**
> le lien connexe s'affiche uniquement pour une politique de feuille de temps qui n'est pas déjà définie comme politique par défaut.

Résultats
L'option **Politique par défaut** du formulaire d'enregistrement est sélectionnée pour indiquer que la politique de feuille de temps actuelle est définie comme politique par défaut. L'option **Politique par défaut** de la politique de feuille de temps par défaut antérieure est désélectionnée.

Vous ne pouvez pas supprimer une politique de feuille de temps par défaut. Vous devez d'abord définir une autre politique comme politique par défaut pour supprimer la politique par défaut actuelle.

Affecter une politique de feuille de temps à un utilisateur

En tant qu'administrateur de carte de pointage, vous pouvez affecter une politique de feuille de temps à un utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : timecard_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez affecter qu'une seule politique de feuille de temps à un utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Feuilles de temps** > **Administration** > **Politiques de feuille de temps**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique de feuille de temps.
3. Dans la liste connexe **Utilisateurs**, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les utilisateurs dans **Liste d'utilisateurs**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Les utilisateurs sélectionnés apparaissent dans la liste connexe **Utilisateurs**. La politique de feuille de temps est affectée aux utilisateurs sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un type de taux

Vous pouvez créer des types de taux à l'aide de la fonctionnalité Types de taux.

Avant de commencer
Rôle requis : timecard_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonctionnalité de type de taux est utilisée pour catégoriser les différents types de travaux. Par exemple, Heures standards et Heures supplémentaires. Il peut également informer les produits tiers en aval de la nature du travail effectué.

Par exemple :

- Un utilisateur travaille plus sur une journée et doit différencier les heures standards des heures supplémentaires.
- Un technicien peut être rémunéré à un taux plus élevé en fonction des différents types de travail impliqués dans l'exécution d'une tâche.
- Une tâche de réparation de dispositif peut être facturée à un seul taux la première heure et à un taux différent pour les heures restantes.
- Un appel de service peut durer quatre heures au cours desquelles un équipement spécialisé est utilisé pendant une heure. L'entreprise doit saisir l'utilisation de l'équipement spécialisé à des fins allant de la facturation supplémentaire à la conformité juridique ou au suivi de la garantie.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Feuilles de temps** > **Administration** > **Types de taux**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez le formulaire.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- Le type de taux est affiché dans la liste **Types de taux**.
- Le type de taux s'il est actif est également affiché dans le champ **Type de taux** du formulaire Cartes d'évaluation de main-d'œuvre, Formulaire de temps passé, Formulaire de carte de pointage et Portail des feuilles de temps.

Portail des feuilles de temps

Le portail des feuilles de temps catégorise et affiche toutes vos tâches affectées dans une seule vue pour une semaine donnée. Le portail vous permet d'enregistrer le temps passé sur les tâches au quotidien et de soumettre la feuille de temps via une seule action.

Le portail des feuilles de temps fonctionne avec la table de tâches pour enregistrer le temps que vous passez sur divers types de tâches, telles que des projets, des incidents, des problèmes et des demandes de changement. Il fournit une répartition complète du temps que vous saisissez pour la tâche, les catégories de tâches et les jours d'une semaine. Il vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Générer des cartes de pointage pour les projets ou les tâches de projet affectés.
- Copier les cartes de pointage d'une feuille de temps précédente.
- Rechercher et créer une carte de pointage pour une tâche qui n'est pas affichée dans la liste des tâches affectées.

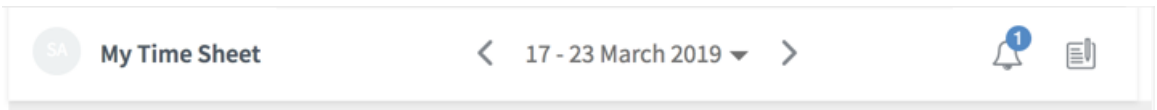
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modifier, supprimer ou ajouter des remarques à une carte de pointage.
- Envoyer, approuver, rejeter et rappeler une feuille de temps.
- Afficher les notifications des feuilles de temps ou cartes de pointage soumises, rejetées et rappelées.

Le portail des feuilles de temps comprend les sections suivantes :

En-tête



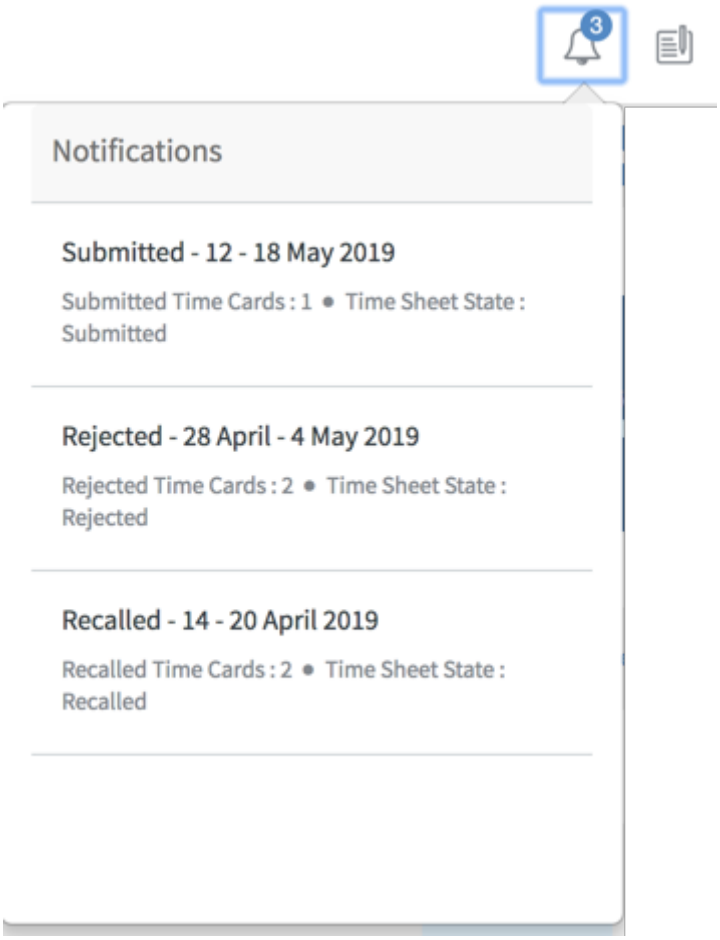
L'en-tête du portail des feuilles de temps :

- Affiche une plage de dates de la feuille de temps pour la semaine sélectionnée et fournit des options pour accéder à la feuille de temps de la semaine précédente ou de la semaine suivante.
- Fournit un calendrier avec la plage de dates. Cliquer sur une date dans le calendrier affiche la feuille de temps pour la semaine correspondant à la date sélectionnée.
- Fournit un lien pour accéder à la feuille de temps de la semaine en cours lorsqu'une autre feuille de temps est affichée.
- Propose une option sous **Ma feuille de temps** qui vous permet d'ouvrir et de modifier les feuilles de temps de vos ressources. L'option est uniquement disponible pour un gestionnaire des utilisateurs.
- Fournit une option pour afficher la feuille de temps dans la vue Formulaire à l'aide de l'icône d'affichage du formulaire de la feuille de temps ( ).
- Affiche les notifications des feuilles de temps soumises, rejetées et rappelées sous l'icône d'affichage des notifications ( ). Chaque entrée affiche le nombre de cartes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

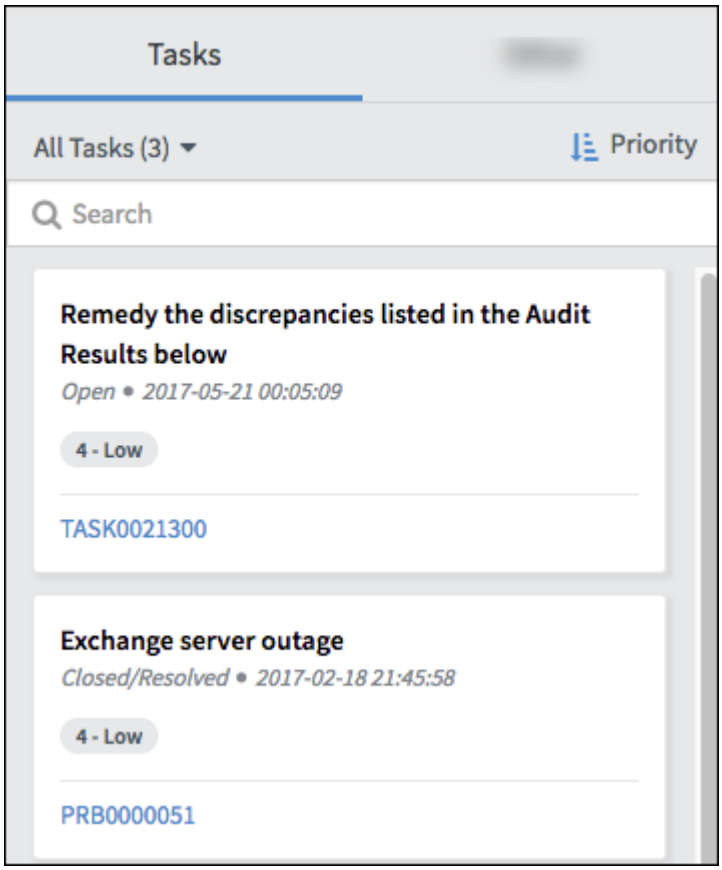
de pointage et leur état. Cliquez sur un élément de notification pour ouvrir la feuille de temps.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches



L'onglet **Tâches** affiche vos tâches affectées sous forme de cartes. Chaque carte fournit des informations sur une tâche, telles qu'une courte description, un état, la date et l'heure de la dernière mise à jour, ainsi qu'une priorité. Les tâches sont dérivées des conditions de filtre suivantes :

- Tous les incidents, problèmes ou demandes de changement qui vous sont affectés et qui sont actifs.
- Tous les incidents, problèmes ou demandes de changement qui vous sont affectés et qui sont fermés pour la semaine sélectionnée.
- Toutes les tâches pour lesquelles vous avez une allocation ferme pendant la semaine sélectionnée.
- Tous les projets ou les tâches de projet qui vous sont affectés et qui sont actifs pendant la semaine sélectionnée. Les projets ou les tâches de projet sont dérivés des conditions suivantes :
  - Un projet ou une tâche de projet qui a commencé et dont la date de début réelle est antérieure à la fin de la semaine sélectionnée.
  - Un projet ou une tâche de projet qui a fermé et dont la date de fin effective est ultérieure au début de la semaine.
  - Quand il n'y a pas de date réelle pour un projet, les dates planifiées du projet doivent se trouver dans la semaine sélectionnée.
- Toutes les stories actives qui vous sont affectées.
- Toutes les tâches Scrum actives qui vous sont affectées ou fermées pendant la semaine sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tous les plans de test actifs qui vous sont affectés.
- Tous les défauts et améliorations actifs qui vous sont affectés ou fermés pendant la semaine sélectionnée.

Remarque :
si le module d'extension Gestion du service clientèle (com.sn_customerservice) est activé, les tâches qui vous sont affectées et qui sont actives et fermées pendant la semaine sélectionnée sont aussi dérivées des tables suivantes :

- Ticket [sn_customerservice_case]
- Commande de travaux [wm_order]
- Tâche de commande de travaux [wm_task]

Dans l'onglet **Tâches**, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

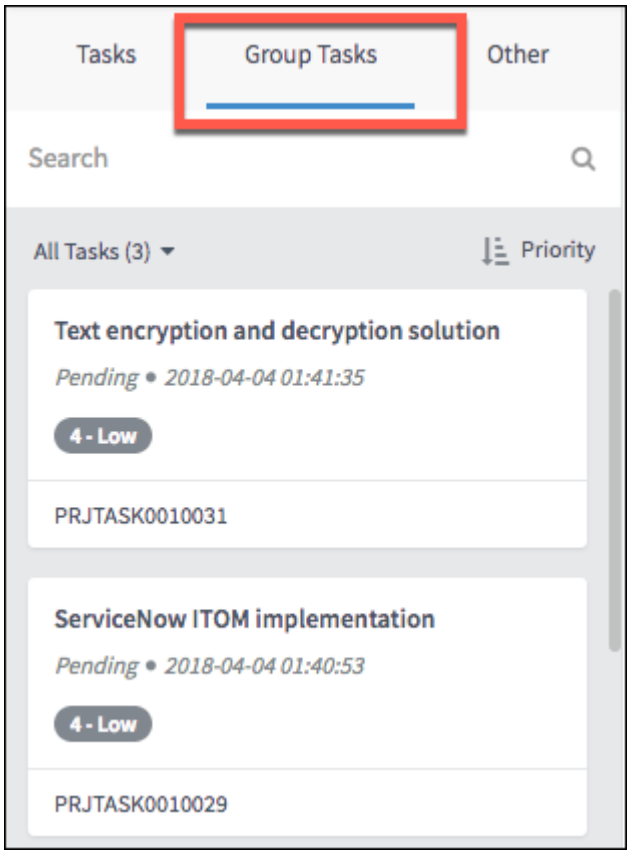
- Saisir un mot clé dans le champ de recherche pour afficher uniquement les cartes avec des détails qui correspondent au mot clé.
- Trier les cartes par ordre croissant ou décroissant en fonction de la priorité, quel que soit le type de tâche.
- Afficher les cartes en fonction d'une catégorie, comme les projets, les tâches de projet, l'incident, le problème, le changement, le défaut, l'amélioration, les plans de test et les tâches Scrum.
- Créer des cartes de pointage pour les tâches affectées. Reportez-vous à Créer des cartes de pointage et enregistrer son temps via le portail des feuilles de temps.

Remarque :
les Politiques de feuille de temps s'appliquent lorsque vous créez ou modifiez une carte de pointage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de groupe

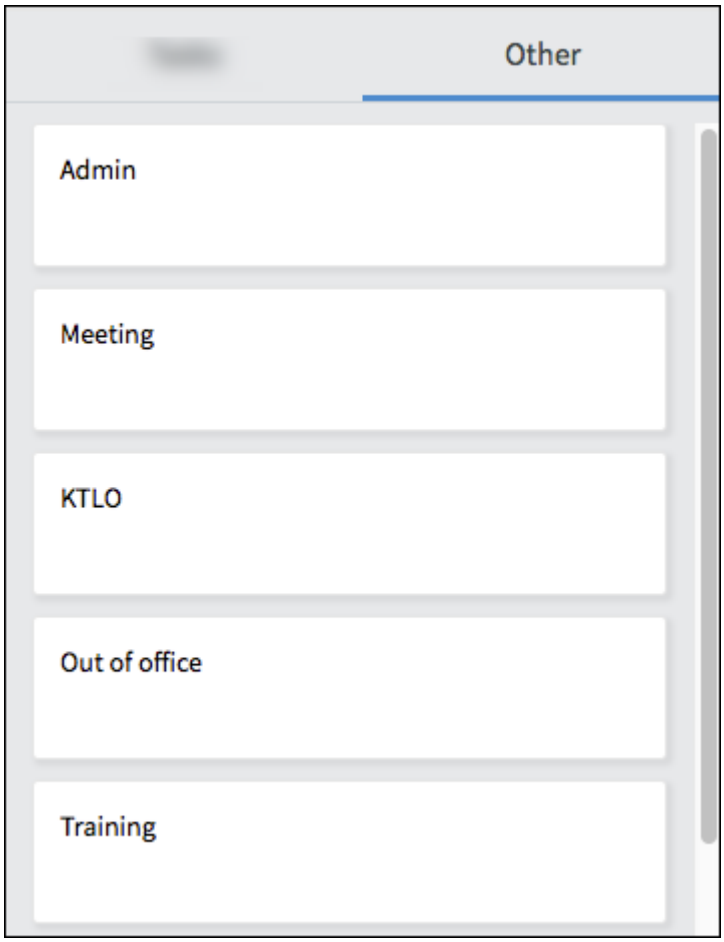


L'onglet **Tâches de groupe** affiche les tâches affectées à votre **groupe d'affectation**. Les tâches de groupe sont affichées sous forme de cartes dans l'onglet. Une carte fournit des informations sur la tâche, telles qu'une courte description, un état, la date et l'heure de la dernière mise à jour, ainsi qu'une priorité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

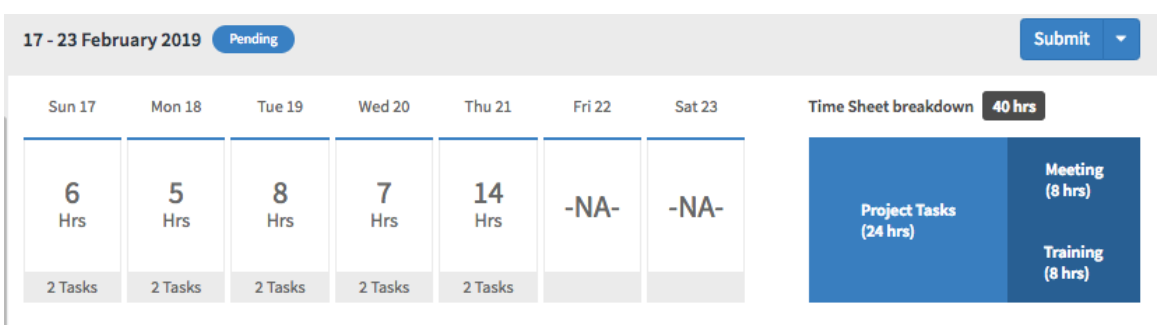
Autre



L'onglet **Autre** affiche les cartes utilisées pour enregistrer le temps dédié au travail opérationnel (par exemple, administration, réunion et KTLO).

Remarque :
la liste des catégories de la carte de pointage contrôle la liste des cartes affichées dans l'onglet **Autre**. Si un administrateur marque l'une des catégories comme inactives dans les cartes de pointage, ces catégories ne sont pas affichées dans l'onglet **Autre**.

Feuille de temps



À partir de la mise en production, le portail des cartes de pointage et des feuilles de Yokohama temps prend en charge les affectations de ressources. Les utilisateurs peuvent sélectionner une affectation de ressources spécifique lors de la création de cartes de pointage et de la soumission d'une carte de pointage via le portail des feuilles de temps. Votre administrateur système peut activer la colonne d'affectation des ressources

Traduction automatique

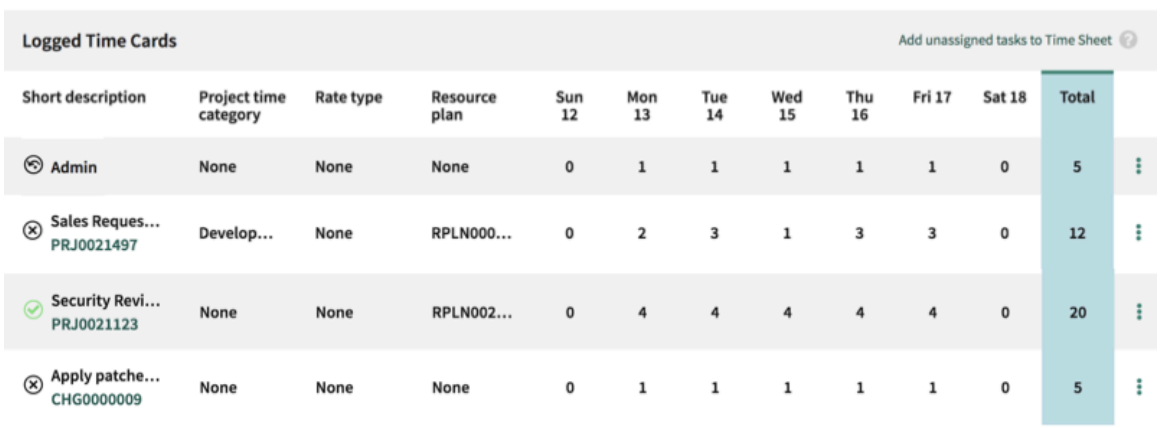
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans le portail des feuilles de temps. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une colonne d'affectation de ressources à une feuille de temps, consultez le Base de connaissances pour en savoir KB1649389 .

La section Feuille de temps :

- Affiche la plage de dates de la feuille de temps pour la semaine sélectionnée.
- Indique l'état de la feuille de temps affichée.
- Affiche le nombre total de tâches et d'heures que vous avez entrées pour chaque jour d'une semaine. Lorsque vous cliquez sur un jour dans la feuille de temps, la colonne correspondant à ce jour est mise en surbrillance dans les sections **Feuille de temps** et **Cartes de pointage enregistrées**. Le premier jour affiché dans la section Feuille de temps est basé sur la valeur spécifiée dans le champ **Début de la semaine** de la politique de feuille de temps des utilisateurs. Par exemple, si le champ **Début de la semaine** est défini sur « Vendredi », la section Feuille de temps commence au vendredi.
- Indique le nombre total d'heures que vous avez saisies dans la feuille de temps. La répartition de la feuille de temps affiche également une répartition des heures saisies par l'utilisateur dans différentes catégories de travail, telles que les tâches de projet, l'administration, les réunions, les tâches de suivi ou les demandes de changement.
- Fournit des options qui vous permettent de soumettre une feuille de temps et de copier des cartes de pointage à partir d'une feuille de temps précédente. Pour un approbateur, des options pour approuver ou rejeter une feuille de temps soumise et rappeler une feuille de temps traitée sont disponibles.

Cartes de pointage enregistrées



Chaque ligne de la section Cartes de pointage enregistrées représente une entrée de carte de pointage pour une semaine donnée. Elle inclut des informations comme une icône indiquant l'état de la carte de pointage, une courte description de la tâche, une catégorie de temps de projet, un type d'évaluation, un plan de ressource et le temps enregistré. Chaque ligne de la carte de pointage contient des options qui vous permettent de modifier, supprimer ou ajouter des remarques à une carte de pointage. Pour plus d'informations, voir Créer des cartes de pointage et enregistrer son temps via le portail des feuilles de temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- La colonne **Type de taux** est uniquement visible quand l'option **Autoriser plusieurs types de taux** est sélectionnée dans la politique de feuille de temps de l'utilisateur.
- La colonne **Plan de ressource** est uniquement visible quand l'option **Mettre à jour les heures réelles et les coûts de plans/rapports de ressources** est sélectionnée dans la politique de feuille de temps de l'utilisateur.

L'icône qui se trouve à côté de la courte description d'une ligne indique l'état de la carte de pointage. L'icône de fusion (⚠) dans une ligne de carte de pointage indique qu'une carte de pointage en double pour la même tâche se trouve dans la feuille de temps et offre la possibilité de les fusionner en une seule carte de pointage.

Lorsqu'il n'y a pas de carte de pointage, la section Cartes de pointage enregistrées affiche les boutons **Générer des cartes de pointage** et **Copier à partir de la feuille de temps précédente** pour créer des cartes de pointage.

Remarque :
le portail des feuilles de temps n'est pas conçu pour une utilisation sur des équipements mobiles et son apparence peut différer de celle présentée dans ce document.

Créer des cartes de pointage et enregistrer son temps via le portail des feuilles de temps

Après avoir créé des cartes de pointage dans le portail des feuilles de temps, enregistrez le temps que vous y avez passé dans les cartes de pointage.

Avant de commencer

- Prises en charge du portail des feuilles de temps Affectations de ressources créées à l'aide de Espace de travail du projet . Une fois les cartes de pointage approuvées, les chefs de projet peuvent afficher les heures planifiées par rapport aux heures réelles pour une affectation dans Espace de travail du projet une Espace de travail de la gestion des ressources vue de carte thermique.
- Rôle requis : timecard_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Feuilles de temps** > **Portail de Feuille de temps**.
2. Créez des cartes de pointage dans la section **Cartes de pointage enregistrées** à l'aide de l'une des options suivantes.

   En fonction des paramètres du champ **Autoriser la génération de rapports de la carte de pointage sur** dans l'onglet **Préférences** d'un projet, les options **Ajouter à la feuille de temps** et **Ajouter la sélection à la feuille de temps** sont affichées dans le portail des feuilles de temps.

   S'il existe une carte de pointage en double, vous pouvez fusionner les deux cartes de pointage en une seule, à l'exception des cartes de pointage à l'état Traité, Approuvé ou Rappelé. Une carte de pointage en double est identifiée en comparant les valeurs des champs **Brève description**, **État**, **Tâche**, **Catégorie**, **Type de taux**, **Plan de ressource** ou **Catégorie de temps de projet** dans la carte de pointage.
3. Dans la section **Cartes de pointage enregistrées**, enregistrez le temps dans une carte de pointage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoyer une feuille de temps via le portail des feuilles de temps

Une fois que vous avez mis à jour la feuille de temps avec le temps passé au travail sur une semaine donnée, soumettez-la pour approbation.

Avant de commencer
Rôle requis : timecard_ user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous soumettez une feuille de temps, les cartes de pointage sont vérifiées par rapport à la politique de feuille de temps affectée. Si aucune politique de feuille de temps n'est affectée, les cartes de pointage sont vérifiées par rapport à la politique de feuille de temps par défaut. Des règles métier vous empêchent de soumettre une feuille de temps si une violation est détectée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Feuilles de temps** > **Portail de Feuille de temps**.
2. Cliquez sur **Envoyer**.
   La feuille de temps passe à l'état Soumis.

Enregistrer le temps et soumettre les feuilles de temps de vos ressources

En tant que gestionnaire des utilisateurs, vous pouvez enregistrer le temps et soumettre la feuille de temps de vos ressources.

Avant de commencer
Un gestionnaire des utilisateurs doit avoir le rôle d'approbateur de carte de pointage pour créer et modifier des cartes de pointage, ainsi que pour soumettre la feuille de temps des autres utilisateurs de carte de pointage. Le gestionnaire des utilisateurs dispose de l'un des rôles requis, en plus d'être répertorié en tant que gestionnaire des utilisateurs de carte de pointage.

Rôle requis : timecard_approver

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Feuilles de temps** > **Portail de Feuille de temps**.
2. Cliquez sur la liste de choix **Ma feuille de temps** et sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous souhaitez approuver ou rejeter la feuille de temps dans **Mes ressources**.

   La section **Mes ressources** répertorie les utilisateurs de carte de pointage sous votre responsabilité.

   Remarque :
   la liste de choix avec **Ma feuille de temps** est uniquement disponible pour un gestionnaire des utilisateurs.

3. Créer des cartes de pointage et enregistrer son temps via le portail des feuilles de temps, le cas échéant.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- La feuille de temps de l'utilisateur sélectionné passe à l'état Soumis. La politique de feuille de temps affectée à l'utilisateur de carte de pointage est utilisée pour validation lorsque vous soumettez la feuille de temps.
- Toutes les cartes de pointage associées à la feuille de temps sont également soumises automatiquement et passent à l'état Soumis.
- Les boutons **Approuver** et **Rejeter** apparaissent dans la section Feuille de temps. Les deux boutons s'affichent uniquement pour un gestionnaire des utilisateurs.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez soumis la feuille de temps pour votre ressource, vous pouvez cliquer sur **Approuver** ou **Rejeter** pour l'approuver ou la rejeter. Seules les cartes de pointage acheminées vers le gestionnaire des utilisateurs sont approuvées ou rejetées. L'acheminement pour approbation dépend des champs **Approbateur de temps hors projet** et **Approbateur de temps du projet** définis dans la politique de feuille de temps de l'utilisateur de carte de pointage.

Feuilles de temps

Une feuille de temps regroupe toutes les cartes de pointage d'un utilisateur pour une semaine donnée.

Avec les feuilles de temps :

- Les utilisateurs de carte de pointage peuvent soumettre leur temps de travail pour la semaine via une seule étape en utilisant une feuille de temps.
- Les approbateurs de carte de pointage peuvent approuver toutes les cartes de pointage d'une feuille de temps pour un utilisateur via une seule étape en approuvant la feuille de temps. Ils n'ont pas besoin d'approuver individuellement plusieurs cartes de pointage pour un utilisateur donné.
- Suivez les activités d'une feuille de temps, telles que la personne qui a soumis ou approuvé une feuille de temps, dans la section Activités du formulaire Feuille de temps. Cet audit des activités de feuille de temps est utile pour effectuer un suivi lorsque vous déléguez la responsabilité du traitement de votre carte de pointage à un autre utilisateur. Pour suivre les activités, activez le champ **État** de la table Carte de pointage [time_card] afin d'auditer les activités de la carte de pointage, si ce champ n'est pas déjà activé. Pour plus d’informations, consultez Inclure un champ de table dans l’audit.

Une feuille de temps peut avoir l'un des états suivants :

En attente

Une feuille de temps a été créée, mais l’utilisateur doit encore apporter des modifications avant de la soumettre.

Soumise

Une feuille de temps a été soumise pour approbation. L’approbateur peut l’approuver ou la rejeter.

Approuvée

Une feuille de temps a été approuvée. Si la feuille de temps n’est pas automatiquement mise à jour sur Traité, cela signifie qu’aucune tâche n’était associée à la feuille de temps.

Traité

Une feuille de temps a été traitée par le système. Une fois qu’une feuille de temps est approuvée, la règle métier après Créer une dépense à partir d’une carte de pointage approuvée est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

déclenchée. Cette règle métier crée une ligne de dépense pour la tâche associée, puis met à jour l'état sur Traité.

Rejetée

Une feuille de temps a été renvoyée à l'émetteur pour modification.

Rappelé

Une feuille de temps a été rappelée par l'émetteur pour modification.

Créer une feuille de temps

En tant qu'utilisateur de carte de pointage, vous pouvez créer une feuille de temps pour regrouper toutes vos cartes de pointage pour une semaine donnée et les soumettre via une seule étape.

Avant de commencer

Rôle requis : timecard_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un utilisateur ne peut créer qu'une seule feuille de temps par semaine.

Remarque :
lorsqu'un utilisateur crée une carte de pointage pour une semaine, une feuille de temps est également créée automatiquement pour cette semaine.

Procédure

1. Créez la feuille de temps avec l'une de ces options.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Feuille de temps

Champ	Description
Début de la semaine	Date de début de la semaine pour laquelle la feuille de temps est créée. **Remarque :** la valeur du champ **Début de la semaine** de la politique de feuille de temps définit le jour de début de la semaine.
Nombre total d'heures	Nombre d'heures de travail de l'utilisateur pour cette semaine. Ce champ est automatiquement renseigné à partir des heures enregistrées pour les cartes de pointage associées.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur pour lequel la feuille de temps est créée.
État	État actuel de la feuille de temps. L'état de toutes les nouvelles feuilles de temps est défini sur En attente. États par défaut : En attente, Soumis, Approuvé, Traité, et Rejeté, Rappelé.
Commentaires	Commentaires associés à la feuille de temps.
Notes	Informations supplémentaires.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Ajoutez des cartes de pointage à la feuille de temps. Vous pouvez utiliser les liens connexes, ainsi que la liste connexe pour ajouter des cartes de pointage. Vous pouvez également ajouter des cartes de pointage via le portail des feuilles de temps.

Liens connexes du formulaire de feuille de temps

Champ	Description
Générer des cartes de pointage	Lien pour générer des cartes de pointage pour les tâches de projet affectées.
Copier à partir de la feuille de temps précédente	Lien pour ouvrir la fenêtre **Copier la feuille de temps**, afin que vous puissiez copier les cartes de pointage à partir des feuilles de temps précédentes.
Portail des feuilles de temps	Lien pour ouvrir le portail des feuilles de temps, afin que vous puissiez afficher et gérer la feuille de temps.

Listes connexes des formulaires de feuille de temps

Champ	Description
Cartes de pointage	Liste des cartes de pointage qui font partie de la feuille de temps. Pour créer une carte de pointage, cliquez sur **Nouveau**.

Envoyer une feuille de temps

Une fois la feuille de temps mise à jour avec le temps passé au travail, vous pouvez soumettre la feuille de temps pour la semaine afin d'envoyer toutes les cartes de pointage de la semaine ensemble.

Avant de commencer

Rôle requis : timecard_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un utilisateur soumet une feuille de temps, la politique de feuille de temps affectée à l'utilisateur est utilisée pour validation. Si aucune politique de feuille de temps n'est affectée à l'utilisateur, la politique de feuille de temps par défaut est utilisée. Des règles métier empêchent un utilisateur de soumettre une feuille de temps si une violation est détectée.

Remarque :
vous pouvez également effectuer cette tâche depuis le portail des feuilles de temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la feuille de temps en utilisant l'une des options suivantes :
   - Pour soumettre une feuille de temps à l'état En attente, accédez à**Feuilles de temps** > **Mes feuilles de temps** > **En attente**.
   - Pour soumettre la feuille de temps pour la semaine en cours, accédez à **Feuilles de temps** > **Mes feuilles de temps** > **Feuille de temps actuelle**.
   - Pour soumettre une feuille de temps à l'état Rejeté, **Feuilles de temps** > **Mes feuilles de temps** > **Rejetée**. Vous pouvez apporter les changements requis comme suggéré dans les commentaires de rejet pour soumettre à nouveau une feuille de temps rejetée.
2. Pour soumettre une feuille de temps à partir de la liste Feuilles de temps, ouvrez la feuille de temps.
3. Ajoutez des commentaires si nécessaire.
4. Cliquez sur **Envoyer la feuille de temps**.

Résultats

- La feuille de temps passe à l'état Soumis.
- Toutes les cartes de pointage associées à la feuille de temps sont également soumises automatiquement et passent à l'état Soumis.

Approuver ou rejeter une feuille de temps

Affichez, approuvez ou rejetez des feuilles de temps ou des cartes de pointage pour votre utilisateur et pour la semaine donnée, en une seule étape.

Avant de commencer

Rôle requis : timecard_approver ou timecard_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un gestionnaire des utilisateurs est la personne qui dispose de l'un des rôles requis et qui est sélectionnée dans le champ **Gestionnaire** du formulaire Utilisateur de l'utilisateur de la carte de pointage.

Pendant les heures d'absence, le gestionnaire des utilisateurs peut déléguer les approbations de feuilles de temps à un autre utilisateur ayant les rôles requis en tant qu'approbateur de feuille de temps. Pour la période spécifiée, l'utilisateur délégué reçoit également toutes les feuilles de temps soumises par les utilisateurs de carte de pointage à traiter.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Feuilles de temps** > **Feuilles de temps** > **Approbation en attente**.
2. Dans la liste Feuilles de temps, ouvrez la feuille de temps pour l'approuver ou la rejeter.
3. Si nécessaire, ajoutez des commentaires.
4. Cliquez sur **Approuver** ou **Rejeter**.

Résultats

- La feuille de temps passe à l'état Approuvé ou Rejeté.

Remarque :
si une feuille de temps est rejetée, elle est répertoriée dans les notifications des feuilles de temps rejetées sous l'icône d'affichage des notifications ( ) du portail des feuilles de temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Toutes les cartes de pointage associées à la feuille de temps sont également approuvées ou rejetées automatiquement.
- Si des cartes de pointage de la feuille de temps sont en attente d'approbation par l'un des approbateurs, comme défini par la politique de feuille de temps, la feuille de temps reste à l'état Soumis.

Remarque :

- Vous pouvez également approuver ou rejeter les cartes de pointage d'une feuille de temps en sélectionnant une ou plusieurs de ces cartes et en les approuvant ou en les rejetant.
- si une feuille de temps est rejetée, toutes les cartes de pointage à l'état Soumis associées sont également rejetées automatiquement. Les cartes de pointage à l'état Approuvé et Traité de la feuille de temps ne sont pas affectées.
- Si toutes les cartes de pointage d'une feuille de temps sont approuvées, la feuille de temps passe automatiquement à l'état Approuvé.
- Si une carte de pointage d'une feuille de temps est à l'état Rejeté, la feuille de temps passe également à l'état Rejeté, quel que soit l'état des autres cartes de pointage de la feuille de temps.

Feuilles de présence

Les cartes de pointage sont utilisées pour enregistrer le temps passé sur une tâche par un délégataire de tâche.

La fonctionnalité Time Card Management fonctionne avec la table de tâches pour enregistrer le temps passé sur les projets, les incidents, les problèmes et les demandes de changement.

Les délégataires de tâche peuvent enregistrer le temps passé dans le champ *Temps passé* sur un enregistrement de tâche ou saisir des heures directement dans leur carte de pointage. Certaines tables prennent en charge la création automatique de cartes de pointage en fonction des champs de date de début et de fin.

Suivez les activités d'une carte de pointage, telles que la personne qui a soumis ou approuvé une carte de pointage, dans la section Activités du formulaire Carte de pointage. Cet audit des activités de carte de pointage est utile pour effectuer un suivi lorsque vous déléguez la responsabilité du traitement de votre feuille de temps à un autre utilisateur. Pour suivre les activités, activez le champ **État** de la table Carte de pointage [time_card] pour auditer les activités de la carte de pointage, s'il n'est pas déjà activé. Pour plus d'informations, consultez Inclure un champ de table dans l'audit.

Vous pouvez associer des cartes de pointage pour les tâches de projet et d'autres catégories de tâches, telles que la réunion et la formation, aux plans de ressources pertinents.

Lorsque vous approuvez une carte de pointage, le temps enregistré dans la carte de pointage est sauvegardé quotidiennement dans la table Carte de pointage quotidienne [time_card_daily]. À l'aide des données de temps enregistré quotidiennement, vous pouvez générer des rapports de carte de pointage par jour, quelle que soit la période de feuille de temps à laquelle les cartes de pointage appartiennent. Par exemple, vous pouvez créer un rapport de carte de pointage mensuel qui inclut les cartes de pointage du premier au dernier jour du mois.

Les cartes de pointage disposent également d'un mécanisme d'approbation facultatif qui permet aux gestionnaires de projet d'approuver celles-ci. Les administrateurs et les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

approbateurs de cartes de pointage peuvent voir toutes les cartes de pointage de la semaine. Tous les utilisateurs étant, de par leur rôle, responsables du traitement des tâches peuvent aussi accéder à leurs cartes de pointage personnelles. Une carte de pointage peut avoir l'un des états suivants :

États de la carte de pointage

État	Description
En attente	Une carte de pointage qui n’est pas soumise pour approbation.
Soumise	Une carte de pointage soumise pour approbation.
Approuvée	Une carte de pointage approuvée.
Traité	Une carte de pointage approuvée avec une ligne de dépense pour la tâche associée.
Rejetée	Une carte de pointage rejetée.
Rappelé	Une carte de pointage approuvée rappelée pour tout ajustement requis.

Créer une carte de pointage

Vous pouvez créer des cartes de pointage pour enregistrer le temps passé à effectuer vos tâches au travail.

Avant de commencer

Rôle requis : timecard_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de Yokohama la mise en production, les utilisateurs peuvent sélectionner une affectation de ressource pour l’associer à des cartes de pointage afin de calculer les efforts réels et de les étiqueter aux projets respectifs.

Le champ **Autoriser la génération de rapports de la carte de pointage sur** le formulaire de projet détermine le niveau auquel les cartes de pointage pour les tâches de projet peuvent être créées.

Remarque :
Les cartes de pointage créées à partir du formulaire de projet ne renseignent pas automatiquement les plans de ressources pour éviter les allocations aléatoires. Pour plus d’informations, reportez-vous à KB0814884 article dans la section Now Support Base de connaissances.

Les cartes de pointage peuvent être créées automatiquement ou manuellement.

- *Automatique* : utilisez les options suivantes pour générer automatiquement les cartes de pointage :
  - *En mettant à jour la tâche* :

    Créer automatiquement des cartes de pointage en fonction de la mise à jour de la tâche

    Configurez les cartes de pointage de sorte qu'elles soient créées lorsqu'un utilisateur met à jour un enregistrement de tâche. Le paramètre **Créer automatiquement des cartes de pointage en fonction de la mise à jour de la tâche** de la politique de feuille de temps affectée contrôle ce comportement et est défini par défaut sur la valeur false.

    Remplir automatiquement une carte de pointage avec les entrées de temps passé

    Configurez les cartes de pointage de sorte qu'elles soient créées lorsqu'un utilisateur renseigne le champ **Temps passé**. Si aucune carte de pointage n'existe pour la tâche, une carte de pointage est créée. La politique de feuille de temps **Remplir automatiquement**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

une carte de pointage avec les entrées de temps passé contrôle ce comportement et est définie par défaut sur la valeur false.

Dans les enregistrements **Tâche de projet**, **Incident**, **Problème** et **Changement**, le champ **Temps passé** n'apparaît pas par défaut et doit donc être configuré sur le formulaire.

- *Par tâche planifiée* : configurez les cartes de pointage pour que les tâches de projet soient générées automatiquement pour les utilisateurs via une tâche planifiée. Seul l'administrateur peut configurer une tâche planifiée.

Remarque :
les cartes de pointage ne peuvent pas être créées automatiquement lorsque vous utilisez l'interface mobile. Utilisez l'interface de bureau si vous souhaitez utiliser la fonctionnalité de carte de pointage automatique.

- *Manuel* : créez une carte de pointage pour chaque tâche et entrez le temps manuellement.

Procédure

1. Créez la carte de pointage en utilisant l'une des options suivantes.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Carte de pointage

Champ	Description
Début de la semaine	Date de début de la semaine pour la feuille de temps. **Remarque :** La valeur du champ **Début de la semaine** de la politique de feuille de temps définit le jour de début de la semaine. un message s'affiche lorsque vous essayez d'associer un plan de ressource à une carte de pointage alors que la semaine de début de la carte de pointage se trouve en dehors des dates du plan de ressource.
État	État actuel de la carte de pointage. Toutes les nouvelles cartes de pointage sont à l'état En attente. Les différents états d'une carte de pointage sont En attente, Soumis, Approuvé, Traité, Rejeté et Rappelé.
Catégorie	Type de tâche pour laquelle la carte de pointage est créée.
Tâche	Tâche associée à la carte de pointage.
Catégorie de temps de projet	Type d'activité du projet pour laquelle le temps passé est enregistré. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Projet/Tâche de projet** ou **Tâche** dans le champ **Catégorie**.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur pour lequel la carte de pointage est créée.
Affectation des ressources	Sélectionnez une affectation de ressources affectée à l'utilisateur. Lorsque la carte de pointage est approuvée, les heures réelles sont utilisées pour afficher les heures planifiées par rapport aux heures réelles dans la vue de carte thermique dans Espace de travail du projet et Espace de travail de la gestion des ressources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Une affectation de ressources est associée à la carte de pointage de la manière suivante : ○ Si l'utilisateur a plusieurs affectations de ressources, vous pouvez sélectionner l'affectation appropriée. ○ Si l'utilisateur n'a qu'une seule affectation de ressource, ce plan est sélectionné par défaut.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- La carte de pointage est créée pour la période de carte de pointage sélectionnée.
- S'il n'existe pas de feuille de temps pour la semaine, une feuille de temps est créée pour la semaine de la carte de pointage.

Que faire ensuite

Une fois la carte de pointage créée, les heures de cette tâche peuvent être incrémentées automatiquement à partir du champ **Temps passé** de l'enregistrement de tâche. La politique de feuille de temps **Remplir automatiquement une carte de pointage avec les entrées de temps passé** contrôle la façon dont le temps est mis à jour dans les cartes de pointage. La politique est définie sur *false* par défaut. Si les mises à jour automatiques du temps passé ne sont pas configurées, l'utilisateur doit mettre à jour manuellement la carte de pointage.

Information associée

Mapper une catégorie de carte de pointage aux types de travaux opérationnels

Copier les cartes de pointage d'une feuille de temps précédente

Pour créer des cartes de pointage, vous pouvez aussi les copier à partir d'une feuille de temps existante. Toutes les cartes de pointage (des tâches du projet et hors projet) d'une feuille de temps sélectionnée seront alors copiées.

Avant de commencer

Rôle requis : timecard_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également effectuer cette tâche depuis le portail des feuilles de temps.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de feuille de temps pour lequel vous souhaitez créer les cartes de pointage.
2. Cliquez sur le lien connexe **Copier à partir de la feuille de temps précédente**.
3. Dans le champ **Sélectionner une feuille de temps**, sélectionnez une feuille de temps précédente à partir de laquelle vous souhaitez copier les cartes de pointage.
4. **Facultatif :** Vous pouvez copier le temps enregistré pour les tâches de la feuille de temps précédente, cochez la case **Copier le temps enregistré**.
5. Cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Cartes de pointage pour les tâches de projet

Les cartes de pointage de toutes les tâches de projet en cours ou planifiées pour la semaine actuelle sont copiées à partir de la feuille de temps sélectionnée. Si une carte de pointage correspondant à une tâche de projet existe déjà, aucune carte de pointage en double n'est créée lors de la copie.

Cartes de pointage pour une catégorie autre qu'une tâche

Les cartes de pointage de toutes les catégories autres que les tâches, telles que les réunions et les formations, sont copiées à partir de la feuille de temps sélectionnée. Si une carte de pointage correspondant à une catégorie autre qu'une tâche existe déjà, aucune carte de pointage en double n'est créée lors de la copie.

Remarque :

- Si la feuille de temps précédente a des types de taux et que la politique de feuille de temps de l'utilisateur autorise les types de taux, ces derniers sont également copiés dans la feuille de temps actuelle.
- Si la feuille de temps précédente a des types de taux, mais que la politique de feuille de temps de l'utilisateur n'autorise plus les types de taux, ces derniers ne sont pas copiés dans la feuille de temps actuelle.
- Si la feuille de temps précédente a un type de taux inactif, ce dernier n'est pas copié. Si nécessaire, l'utilisateur peut entrer un type de taux différent avant d'enregistrer les cartes de pointage individuelles.

Générer automatiquement des cartes de pointage

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer une tâche planifiée afin de générer automatiquement des cartes de pointage pour les tâches de projet affectées aux utilisateurs de carte de pointage.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En plus de l'option manuelle **Générer des cartes de pointage**, une tâche planifiée peut être exécutée pour générer automatiquement les cartes de pointage des tâches de projet. Une tâche peut être planifiée pour une exécution toutes les semaines, par exemple tous les dimanches, afin de générer des feuilles de temps pour l'ensemble des utilisateurs pour la semaine suivante. Vous pouvez configurer l'exécution de la tâche planifiée en fonction du processus business de l'organisation. Par défaut, la tâche planifiée est désactivée. Pour plus d’informations, reportez-vous à la section Planification de l’exécution d’un script .

Remarque :

la tâche planifiée génère automatiquement des cartes de pointage uniquement pour les utilisateurs pour lesquels l'option **Créer automatiquement des cartes de pointage toutes les semaines** est définie sur true dans leur politique de feuille de temps affectée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Dans la liste Scheduled Jobs, sélectionnez **Générer automatiquement des cartes de pointage**.
3. Configurez les paramètres suivants dans le script, en fonction des besoins professionnels :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- run for (CURRENT_WEEK, NEXT_WEEK, LAST_WEEK)
- Group Name (includeGroups, excludeGroups)

Remarque :

- Si une carte de pointage correspondant à une tâche de projet pour la semaine de la carte de pointage existe déjà, aucune carte de pointage en double n'est créée.
- Les cartes de pointage sont uniquement générées pour les tâches de projet en cours ou planifiées pour cette semaine.
- Le champ **Autoriser la génération de rapports de la carte de pointage** sur le formulaire du projet détermine le niveau auquel les cartes de pointage des tâches de projet sont créées.

Example:
L'exemple de script suivant est exécuté lorsqu'une tâche planifiée est exécutée pour générer des cartes de pointage pour la semaine Current week et les groupes Database et Hardware :

```
// Clone this schedule job to run separately for different groups at different times
// One of the following values
// TimeCardConstants.CURRENT_WEEK
// TimeCardConstants.NEXT_WEEK
// TimeCardConstants.LAST_WEEK
var runFor = TimeCardConstants.CURRENT_WEEK;

// Comma separated group sys ids or group names. TimeSheet/TimeCards will be auto
 generated for time card users in the given groups.
var includeGroups = [Database,Hardware];
var excludeGroups = [];

var generator = new TimeCardGenerator();
generator.generateFromConfig(runFor, includeGroups, excludeGroups);
```

Envoyer une carte de pointage

En tant qu'utilisateur de carte de pointage, une fois qu'une carte de pointage pour la semaine est mise à jour avec le temps passé au travail, vous pouvez la soumettre individuellement.

Avant de commencer
Une carte de pointage à l'état En attente ou Rejeté peut être soumise.

Rôle requis : timecard_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un utilisateur soumet une carte de pointage, la politique de feuille de temps affectée à l'utilisateur est utilisée pour validation. Si aucune politique de feuille de temps n'est affectée à l'utilisateur, la politique de feuille de temps par défaut est utilisée. Des règles métier empêchent un utilisateur de soumettre une carte de pointage si une violation est détectée.

Procédure

1. Accédez à :

- **Feuilles de temps** > **Mes cartes de pointage** > **Tout**
- La liste connexe **Cartes de pointage** dans une feuille de temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
vous pouvez sélectionner plusieurs cartes de pointage à soumettre.

2. Dans la liste Carte de pointage, ouvrez la carte de pointage à soumettre.
3. Cliquez sur **Envoyer la carte de pointage**.

Résultats

- La carte de pointage passe à l'état Soumis.
- La carte de pointage est soumise à un approbateur en fonction des valeurs définies dans les champs **Approbateur de temps du projet** et **Approbateur de temps hors projet** de la politique de feuille de temps affectée à l'utilisateur.

Remarque :
si le gestionnaire de projet ou le gestionnaire des utilisateurs change après avoir soumis la carte de pointage, celle-ci est automatiquement redirigée vers le nouveau gestionnaire de projet ou gestionnaire des utilisateurs pour approbation.

Approuver ou rejeter une carte de pointage

En tant qu'approbateur de carte de pointage, vous pouvez afficher et approuver ou rejeter une carte de pointage soumise.

Avant de commencer
Rôle requis : timecard_approver ou timecard_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez afficher uniquement les cartes de pointage qui vous sont soumises pour approbation ou qui vous ont été déléguées, pour approbation également, par l'un des autres gestionnaires d'utilisateurs. La politique de feuille de temps affectée à l'utilisateur régit le processus d'approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Feuilles de temps** > **Cartes de pointage** > **Approbation en attente**.
2. Sélectionnez la carte de pointage à approuver ou rejeter.
3. Cliquez sur **Approuver** ou **Rejeter**.

Résultats

- La carte de pointage passe à l'état Approuvé ou Rejeté.
- Une ligne de dépense est créée pour une carte de pointage approuvée.
- Pour une carte de pointage approuvée, un enregistrement Carte de pointage quotidienne est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Un gestionnaire des utilisateurs peut également approuver les cartes de pointage d'une feuille de temps en sélectionnant une ou plusieurs de ces cartes et en les approuvant. Lorsque toutes les cartes de pointage d'une feuille de temps sont approuvées, la feuille de temps passe automatiquement à l'état Approuvé.

  Un gestionnaire des utilisateurs est la personne sélectionnée dans le champ **Gestionnaire** du formulaire Utilisateur de l'utilisateur de la carte de pointage.

- Si une carte de pointage est à l'état Rejeté, la feuille de temps associée passe également à l'état Rejeté, quel que soit l'état des autres cartes de pointage de la feuille de temps.

  Remarque :
  si une feuille de temps est rejetée, elle est répertoriée dans les notifications des feuilles de temps rejetées sous l'icône des notifications du portail des feuilles de temps.

- Si le champ **Approbateur de temps du projet** est défini sur **Les deux** dans la politique de feuille de temps affectée, la carte de pointage passe à l'état Soumis uniquement si les deux approbateurs l'approuvent. Si l'un des approbateurs rejette la carte de pointage, l'état de celle-ci est défini sur Rejeté et le champ **Approuvé par** est effacé. L'approbation des deux approbateurs est alors exigée lors de la nouvelle soumission.

Enregistrer le temps passé

La carte de pointage récupère le temps comptabilisé sur un projet ou passé à travailler sur n'importe quel enregistrement de la table de tâches à partir du champ **Temps passé**.

Ce champ n'apparaît pas par défaut sur les formulaires Tâche de projet, Incident, Problème et Changement. Il doit donc être ajouté en personnalisant le formulaire. Le temps enregistré dans ce champ est utilisé pour remplir une carte de pointage existante ou créer une carte de pointage s'il n'y en a pas. Une politique de feuille de temps contrôle ce comportement.

Remarque :

Lorsque le temps passé est mis à jour, une carte de pointage est créée si les conditions suivantes sont remplies :

- l'utilisateur est un utilisateur de carte de pointage, ET
- l'utilisateur est affecté à la tâche via le champ **Affecté à** ou **Liste des délégataires supplémentaires**.

Le champ *Temps passé* possède un compteur qui fonctionne comme un chronomètre pour mesurer le temps passé dans l'enregistrement. Un bouton dans le champ permet d'arrêter et de démarrer le compteur. Par défaut, le compteur *Temps passé* est activé et commence à enregistrer le temps écoulé dès l'ouverture de l'enregistrement. Arrêtez le compteur avec le bouton d'arrêt et redémarrez-le avec le bouton de lecture.

Si vous créez des cartes de pointage à partir d'entrées de temps passé, vous pouvez demander à votre administrateur d'ajouter la liste connexe **Temps passé** pour afficher les enregistrements de temps passé sur le formulaire de carte de pointage. Vous remarquez également la présence d'un message d'information sur la carte de pointage ; celui-ci vous indique que les changements apportés aux enregistrements de temps passé remplacent les valeurs dans la carte de pointage. Cela s'affiche à l'aide d'un formateur Créez un formateur et ajoutez-le à un formulaire, qui peut être ajouté ou supprimé en configurant le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les coûts

Lorsque la fonctionnalité de gestion des coûts est activée, les cartes de pointage peuvent être utilisées pour gérer le coût de la main-d'œuvre dans l'application Cost Management.

Lorsqu'une carte de pointage relative à une tâche de projet est approuvée, une ligne de dépense est générée pour le coût de la main-d'œuvre correspondant associé au projet. Si un modèlede taux est associé au projet, le taux horaire pour le calcul du coût de la main-d'œuvre pour les lignes de dépense est dérivé du modèle de taux. Si aucun modèle de taux n'est associé au projet, le taux indiqué dans la *carte d'évaluation de main-d'œuvre* est pris en compte. Si aucune carte d'évaluation de main-d'œuvre n'est applicable, la propriété `com.snc.time_card.default_rate` définit le taux horaire par défaut.

Rôles

Le rôle timecard_admin permet aux utilisateurs d'approuver, de modifier et de supprimer les cartes de pointage d'autres utilisateurs.

Information associée

Activer Cost Management

Domain Separation et carte de pointage

Les cartes de pointage prennent en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Séparation de domaine avec Carte de pointage, reportez-vous à la section https://community.servicenow.com/community?id=community_article&sys_id=616d706edbb318d066f1d9d9689619c1 .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création de vues de base de données pour la génération de rapports

Une vue de base de données définit les jointures de tables à des fins de génération de rapports.

Par exemple, une vue de base de données peut joindre la table Incident aux tables Définition de mesure et Instance de mesure. Cette vue peut être utilisée pour générer des rapports sur les mesures d'incident et peut inclure des champs de l'une de ces trois tables.

Plusieurs vues de base de données utiles sont installées avec les modules d'extension Vue de base de données et Vues de base de données pour Gestion des services. Ces vues de base de données couvrent la plupart des besoins en matière de rapports de mesures et réduisent considérablement la nécessité d'en définir de nouveaux.

Tous les utilisateurs autorisés à créer un rapport peuvent utiliser les vues de base de données comme source de rapport, mais les ACL sur les tables sous-jacentes sont respectées.

Remarque :

- L'impact cumulé sur les performances augmente à mesure que le nombre de tables incluses dans la vue et le nombre d'enregistrements que ces tables contiennent augmentent. Pour optimiser les performances de la vue de base de données, assurez-vous que les clauses « où » qui sont définies dans la vue de base de données sont basées sur des champs indexés.
- Une vue de base de données n'est pas traitée comme une table personnalisée, elle n'a donc aucun impact sur la gestion des licences.
- Les tables de vue de base de données ne sont pas incluses dans les exportations FTP.

Limitations

- Les vues de base de données ne peuvent pas être créées sur des tables qui participent à la rotation des tables.
- Il n'est pas possible de modifier les données dans la sortie de la vue de base de données.
- Les tables de vue de base de données ne peuvent pas être ajoutées en tant que conservateur de données dans les demandes de clone.
- Vous pouvez référencer une vue de table ou de base de données à partir d'un périmètre d'application différent dans un champ Nom de table. Toutefois, si le champ appartient à une table qui s'étend sys_metadata, la vue de table ou de base de données doit appartenir au même périmètre d'application que cette table.

ACL et vues de base de données

Vous n'avez pas besoin de créer d'ACL sur les champs de la vue. Le système respecte les ACL contextuelles (ACL avec une condition ou un script) qui existent dans la table sous-jacente. Les ACL non contextuelles (ACL avec uniquement des vérifications de rôle) sont toujours respectées, tout comme dans les versions précédentes.

Pour exiger que des ACL en lecture explicite soient ajoutées aux vues de base de données, définissez la `glide.security.expander.view.legacy` propriété sur **vrai**. Sur les instances mises à niveau, ajoutez cette propriété système et définissez-la sur **vrai**.

Vous pouvez toujours créer des ACL supplémentaires sur les vues de base de données. Ces ACL sont évaluées en dernier et sont toujours respectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mots réservés de la vue de la base de données

L'utilisation de ces termes peut entraîner des performances involontaires ou indésirables. Pour plus d'informations, consultez le document MySQL Reserved Words .

Création d'une vue de base de données

Créez une vue de base de données pour joindre des tables. Vous pouvez ensuite créer un rapport basé sur la vue de base de données.

Utilisez le module **Vues de base de données** pour créer une vue de base de données qui joint des tables pour créer une pseudo-table qui combine les données de chaque table de la vue. Vous pouvez créer un rapport sur ces données en ajoutant la vue de base de données en tant que table dans un rapport. L'accès à la vue de base de données ne nécessite pas l'accès à la base de données.

Créer une vue de base de données

Créez la vue de base de données.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Vues de la base de données**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Nommez la vue comme vous nommeriez une nouvelle table.
   L'application convertit les lettres majuscules en minuscules et les espaces en traits de soulignement.
4. Fournissez une étiquette et un pluriel.

   Les champs **Étiquette** et **Pluriel** définissent la façon dont la vue de base de données est étiquetée dans les listes et les formulaires. Par exemple, donnez à une vue de base de données avec l'étiquette Dupliquer l'installation au pluriel Dupliquer les installations.
5. **Facultatif :** Fournir une description de la vue de base de données afin que les autres utilisateurs en connaissent l'utilité.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
La vue de base de données est créée et accessible à partir du module **Vues de base de données** .

Que faire ensuite
Ajouter une table à la vue de base de données

Ajouter une table à la vue de base de données

Spécifier la table à joindre à la vue de base de données.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le champ **Table** du formulaire Table d'affichage spécifie la table à joindre à la vue de base de données. Le **préfixe Variable** est utilisé par la **clause Where** pour définir les conditions de la jointure. Ces conditions peuvent faire référence à n'importe quel champ, mais définissent

Traduction automatique

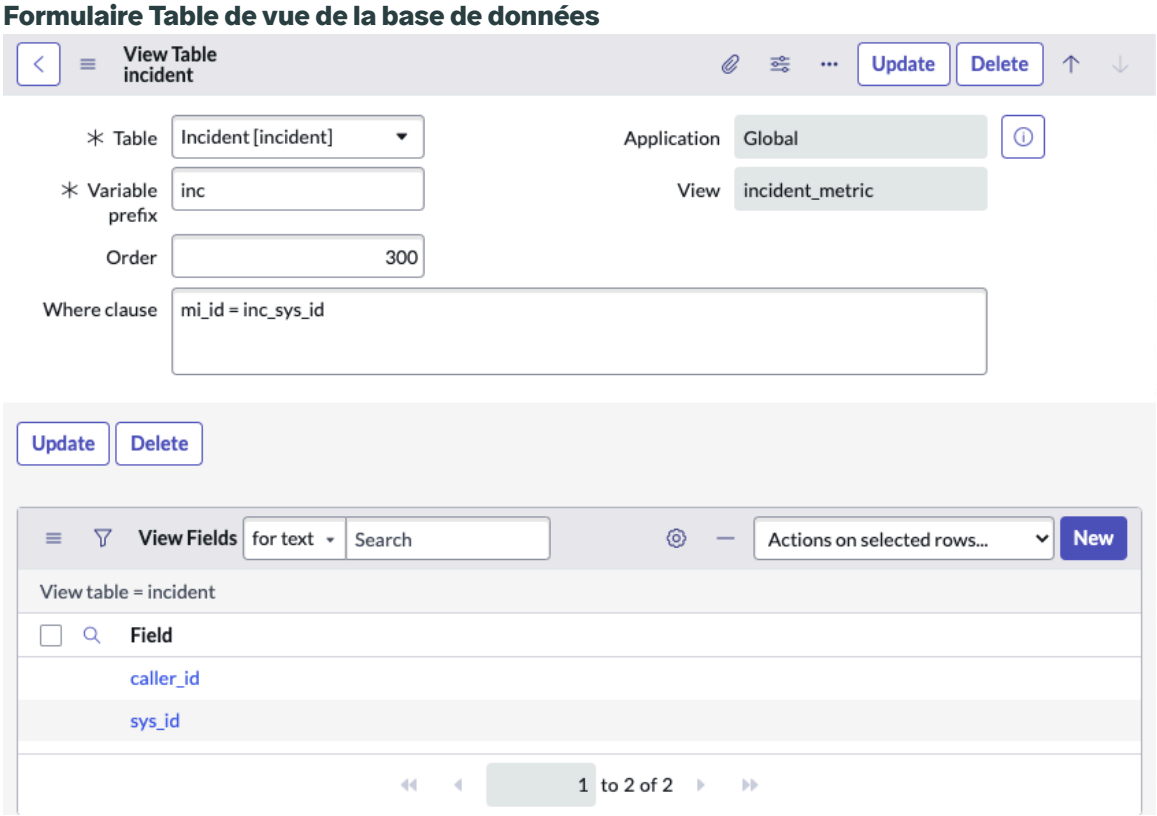
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

généralement la jointure en faisant correspondre un champ de la table à un champ d'une autre table de la vue de base de données.

Remarque :
Le champ Préfixe variable est obligatoire.

Lorsque vous écrivez la **clause Where**, ajoutez le nom du champ au **préfixe Variable** de sa table avec un trait de soulignement. Dans l'exemple suivant, **mi_id** fait référence au champ **ID** de la table Instance de mesure [metric_instance] (mi) et **inc_sys_id** fait référence au champ **sys_id** de la table Incident [incident] (inc).

Formulaire Table de vue de la base de données



Remarque :

- Les vues de base de données ne peuvent pas être créées sur des tables qui participent à la rotation des tables.
- Utilisez uniquement des caractères minuscules dans le **préfixe de variable**. L'utilisation de caractères majuscules peut vous empêcher d'afficher la vue de base de données dans une liste.

Pour voir un exemple d'utilisation de jointures gauches pour créer une vue, consultez Exemple de jointure gauche dans la création d'une vue de base de données.

La **clause Where** prend en charge ces opérateurs conditionnels JavaScript :

- =
- !=
- <
- <=
- >

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- >=
- &&
- ||

Les conditions LIKE ou CONTAINS ne sont pas prises en charge dans la clause **Where** d'une vue de base de données. Liez les tables en fonction du sys_id à l'aide de l'opérateur = pour utiliser l'ensemble de données complet lors du filtrage de listes, de l'exécution de requêtes Glide ou de l'exécution de rapports.

Procédure

1. Dans le formulaire Vue de la base de données, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Afficher les tables.
2. Configurez le formulaire et ajoutez le champ **Jointure à gauche** (une case à cocher) au formulaire.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Remplissez le formulaire et cochez la case **Joindre à gauche** .
    - La sélection de la **jointure à gauche** entraîne l'affichage de tous les enregistrements dans la table de gauche de la vue de base de données, même si la condition de jointure ne trouve pas d'enregistrement correspondant dans la table de droite. Cochez cette case pour afficher les tables qui spécifient une **clause Where**. La sélection de **la jointure gauche** pour les tables de vue sans **clause Where** n'affecte pas la requête.
    - Les tables jointes sont classées de gauche à droite, de la valeur d'ordre la plus basse à la valeur **d'ordre** la plus élevée.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Personnalisez la liste connexe **Afficher les tables** pour afficher la colonne **de jointure gauche** . Le champ **Jointure à gauche** est **vrai**.
7. Sélectionnez un enregistrement pour afficher une table.
8. Pour ajouter un OU à votre clause Where, utilisez ||.

    Par exemple, pour interroger tous les incidents associés aux RFC OU tous les incidents qui sont le parent d'une demande de changement, utilisez la syntaxe : `inc_rfc = chg_sys_id || chg_parent = inc_sys_id`.

Exemple de jointure à gauche dans la création d'une vue de base de données

Cet exemple montre les paramètres appropriés lors de l'utilisation de jointures gauches pour ajouter des tables à une vue de base de données.

Avant de commencer

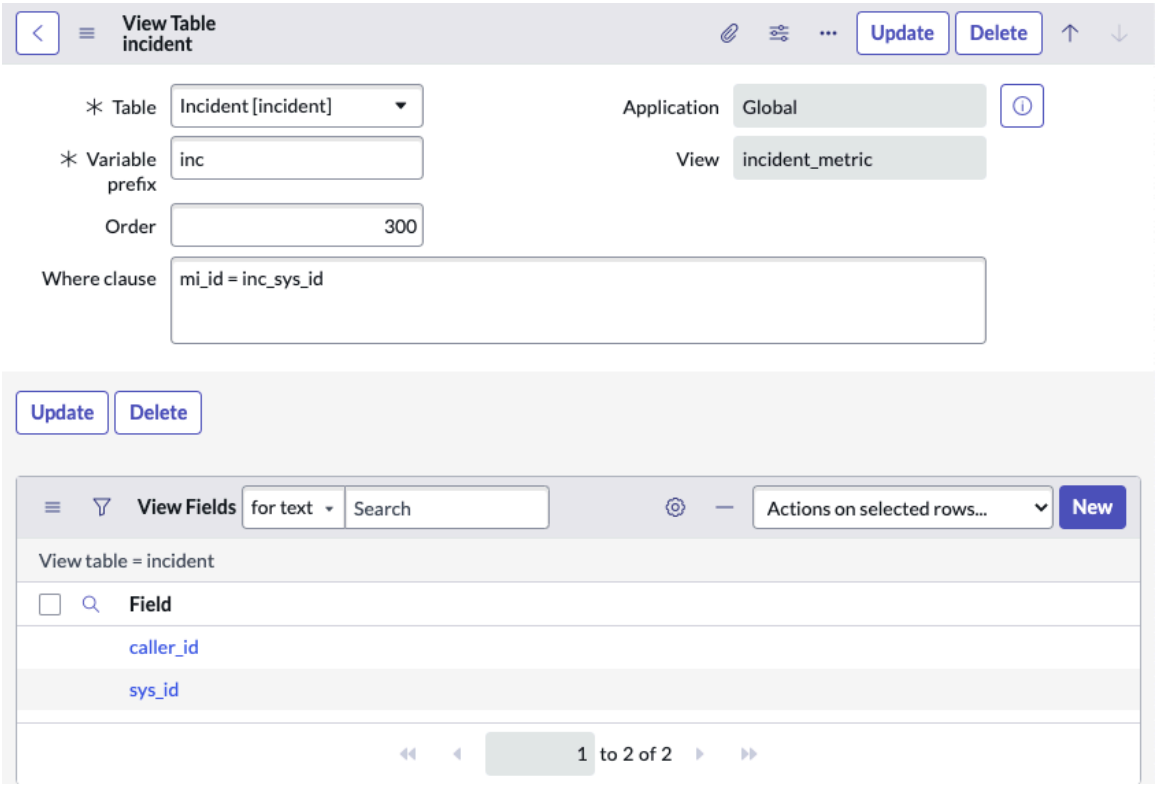
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La procédure suivante montre comment créer une vue de base de données qui inclut une liste de tâches du catalogue et de leurs parents. La plupart des étapes ont lieu sur le formulaire Afficher la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Vues de la base de données**.
2. Sélectionnez la vue que vous souhaitez modifier.
   La page Vue de base de données s'affiche. Dans la liste connexe à Afficher les tables, spécifiez les tables souhaitées dans la vue de base de données.
3. Dans la liste connexe **Afficher les tables** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Ajoutez une case à cocher **Jointure gauche** au formulaire en configurant la mise en page du formulaire.
5. Ajoutez la table Tâche de catalogue [sc_task] à la vue de base de données en remplissant le formulaire avec les données suivantes, puis sélectionnez **Soumettre**. Les tables jointes sont classées de gauche à droite, de la valeur d'ordre la plus basse à la valeur **d'ordre** la plus élevée.

Champ	Valeur
Table	Tâche du catalogue [sc_task]
Préfixe variable	cat
Commande	100
Clause Where	Laisser vide

   La page Vue de base de données s'affiche avec la table Tâche du catalogue dans la table Tables de vue.
6. Dans la table **Tables d'affichage** , sélectionnez **Nouveau** et ajoutez la table Élément demandé [sc_req_item] à la vue de base de données en remplissant le formulaire avec les données suivantes, puis en sélectionnant **Soumettre**. Les tables jointes sont classées de gauche à droite, de la valeur d'ordre la plus basse à la valeur **d'ordre** la plus élevée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Table	Élément demandé [sc_req_item]
Préfixe variable	élément
Commande	200
Clause Where	cat_parent=item_sys_id
Case à cocher Jointure à gauche	Vrai

La page Vue de la base de données s'affiche avec la table Élément demandé dans la table Tables de vue.

7. Dans la table **Afficher les tables** , sélectionnez **Nouveau** et ajoutez la table Demande [sc_request] à la vue de base de données en remplissant le formulaire avec les données suivantes, puis en sélectionnant **Soumettre**.

Champ	Valeur
Table	Demande [sc_request]
Préfixe variable	Req
Commande	300
Clause Where	cat_parent=req_sys_id
Case à cocher Jointure à gauche	Vrai

La page Vue de la base de données s'affiche avec la table Demande dans la table Tables d'affichage.

8. Dans la table **Afficher les tables** , sélectionnez **Nouveau** et ajoutez la table Utilisateur [sys_user] à la vue de base de données en remplissant le formulaire avec les données suivantes, puis en sélectionnant **Soumettre**.

Champ	Valeur
Table	Utilisateur [sys_user]
Préfixe variable	utilisateur
Commande	400
Clause Where	cat_opened_by=user_sys_id
Case à cocher Jointure à gauche	Faux

   - La page Vue de base de données s'affiche avec la table Utilisateur dans la table Tables d'affichage.
   - Si l'enregistrement parent de la tâche de catalogue est un élément demandé, tous les champs de la table Demande sont vides.
   - Si l'enregistrement parent est une demande, tous les champs de l'élément demandé seront vides.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- En raison des deux jointures gauches, l'enregistrement de tâche du catalogue est renvoyé même si le parent est vide ou n'est pas un élément demandé ou une demande.
- Étant donné que l'utilisateur n'est pas une jointure de gauche, il doit y avoir un utilisateur correspondant en sys_user pour le champ Ouvert par de la ligne pour que la ligne de tâche du catalogue revienne.

9. **Facultatif :** Effectuez les étapes suivantes pour expérimenter et en savoir plus sur la façon dont les jointures gauches ont un impact sur les vues de base de données.
   Si vous faites en sorte que la gauche se joigne :
   - Utilisateur vrai, lignes dont le champ **Créé par** est vide.
   - Élément demandé faux, seules les tâches du catalogue qui ont un élément demandé comme parent reviennent.
   - Demande faux, seules les tâches du catalogue qui ont une demande comme parent reviennent.
   - Élément demandé et Demande faux, aucune ligne ne renvoie, car rien ne peut avoir un élément demandé et une demande comme parents.

Spécifier un champ à renvoyer

Limitez ou spécifiez un champ que vous souhaitez renvoyer par la table jointe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez restreindre les champs affichés dans la sortie de la vue de base de données en ajoutant des champs à la liste connexe Afficher les tables.

Lorsque vous limitez les champs, vous devez créer un enregistrement Afficher le champ pour le champ de jointure à partir de la *clause Where* de l'enregistrement parent. Si vous omettez un enregistrement pour ce champ, il ne peut pas être renvoyé et la jointure échoue.

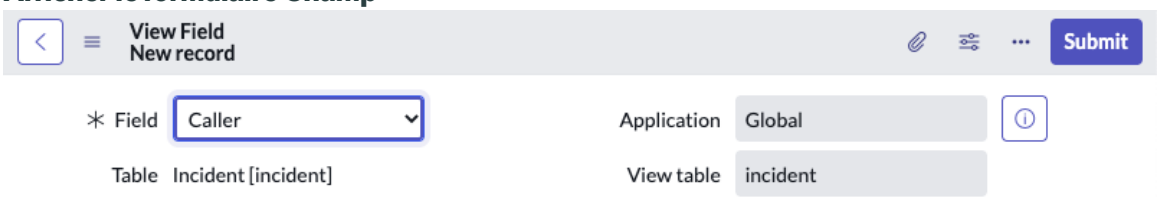
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Vues de la base de données**.
2. Sélectionnez la vue de base de données à laquelle vous souhaitez ajouter un champ auquel revenir.
3. Dans l'enregistrement d'affichage de base de données, sélectionnez une table d'affichage, puis sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Afficher les champs.
4. Dans le formulaire Afficher le champ, sélectionnez le champ que vous souhaitez afficher dans la sortie de la vue de base de données.
   Si aucun champ n'est défini dans la liste connexe Afficher les champs, tous les champs sont renvoyés. Si des champs sont définis, seuls ces champs sont renvoyés. Par exemple, vous pouvez restreindre l'affichage s'il existe des champs qui ne doivent pas être visibles par tous les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher le formulaire Champ



Dans cet exemple, la *clause Where* utilise le champ *sys_id* de la table Incident pour établir la jointure. Pour que la jointure réussisse avec une liste de champs restreints, vous devez inclure un enregistrement pour le champ *sys_id* dans la liste connexe Afficher les champs.

Que faire ensuite

Vérifiez vos modifications à l'aide du lien connexe **Essayer** dans l'enregistrement de vue de base de données. Consultez Tester la vue de la base de données.

Ré-étiqueter une colonne

Parfois, deux tables différentes peuvent avoir des champs du même nom qui sont tous deux importants (par exemple, deux tables avec un champ sys_updated_on). Pour plus de clarté, réétiquetez l'un des champs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer des rapports clairs, réétiquetez les champs de la table Vue de base de données [sys_db_view] sans modifier les noms des champs.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Fichier de langue**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire comme suit :

Nouveaux champs du fichier de langue

Nom	Description
Table	Nom de la vue de base de données
Étiquette	Étiquette d'affichage
Pluriel	Forme pluriel de l'étiquette d'affichage
Élément	Nom du champ dans la vue de base de données au format prefix_fieldname. Par exemple, vous pouvez entrer des inc_name pour indiquer le champ Nom sur la table Incident. **Le préfixe de variable** est un champ obligatoire lorsque vous définissez les tables dans une vue de base de données.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Spécifier le nombre d'enregistrements à renvoyer

Spécifiez le nombre d'enregistrements à renvoyer pour une vue de base de données lorsque la vue est utilisée dans un script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une propriété appelée *glide.db.max_view_records* contrôle le nombre maximal de lignes renvoyées lors de l'exécution d'une requête GlideRecord dans un script. La valeur par défaut de cette propriété est 10001. Pour modifier cette valeur, ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties] et modifiez le nombre de lignes à renvoyer.

Cette propriété s'applique uniquement lors de l'interrogation d'une table de vue de base de données dans un script. Lorsque la table de vue de base de données est utilisée dans une liste ou un rapport, cette propriété ne s'applique pas. Les rapports ou les listes basés sur la vue de base de données utilisent toutes les lignes de la vue.

Tester la vue de la base de données

Vérifiez que la vue de base de données fonctionne correctement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > > **Définition du système** > **Vues de la base de données**.
2. Sélectionnez la vue de base de données que vous souhaitez tester.
3. Testez la vue en cliquant sur le lien connexe **Essayer** .

> **Remarque :**
> Si vous ne voyez pas le lien *Essayer* , les tables nécessaires à la vue n'existent pas. Si ce problème se produit, il est possible que vous n'ayez pas activé les modules d'extension nécessaires pour créer les tables de prise en charge.

La vue de base de données s'exécute et une liste d'éléments s'affiche. Si vous avez spécifié des champs dans la liste connexe **Afficher les champs** pour chaque table, la sortie est limitée à ces champs. Si vous avez spécifié des champs de vue et que la vue ne s'affiche pas correctement, passez en revue la liste connexe **Afficher les champs** pour chaque table et assurez-vous d'inclure des champs à partir de la **clause Where** (Where Clause).

Example: Sortie de l'exemple de vue de base de données Mesures d'incident

Incident Metrics | Number | Search | Actions on selected rows...

All

Number	Category	Priority	Incident state	Escalation	Definition	Value
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0009002	Hardware	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0000014	Inquiry / Help	1 - Critical	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Incident State Duration	Closed
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Incident State Duration	Closed

L'affichage des résultats de fonction dans une vue de base de données

Améliorez l'affichage d'une vue de base de données en ajoutant un champ de fonction à la sortie pour afficher les résultats de la fonction.

Les champs de fonction effectuent des transformations et des calculs courants de base de données sur les champs du système. Les champs de fonction ne stockent aucune donnée, mais affichent plutôt les résultats d'une requête de base de données lorsque la fonction est exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, vous pouvez identifier les incidents dont les descriptions inefficaces comptent moins de 10 caractères en ajoutant un champ de fonction qui calcule la longueur du champ **Brève description** .

Créer un champ de fonction pour effectuer une fonction de base de données

Créez un champ de fonction qui affiche les résultats d'une fonction de base de données, telle qu'une opération mathématique, un calcul de longueur de champ ou un calcul de jour de la semaine.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Vous pouvez sélectionner un champ de fonction à partir d'une table physique ou créer un champ de fonction directement dans la vue de base de données.

Si vous créez un champ de fonction directement sur la vue de base de données, vous devez utiliser les préfixes variables de la vue de base de données dans la définition de fonction pour identifier les colonnes. Avant de créer le champ de fonction, notez les préfixes de variables dans votre vue de base de données.

Par exemple, si le préfixe de variable pour la table Incidents est `inc2` et que vous souhaitez renvoyer la longueur du champ de description, la définition de la fonction sera `glidefunction :length(inc2_description)`. Si le préfixe de variable pour la table Instance de mesure est `mi` et que vous souhaitez concaténer les champs Définition et Valeur, la définition de la fonction sera `glidefunction :concat(mi_definition.name,' ',mi_value)`.

Pour plus d'informations sur les fonctions prises en charge, reportez-vous à la section Report on function fields .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. **Sélectionnez le champ Fonction**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Champs de fonction

Champ	Description
Table	Vue de table ou de base de données à laquelle le champ de fonction est ajouté. Si vous sélectionnez une vue de base de données, vous devez inclure les préfixes variables de la vue de base de données dans le champ Définition de la **fonction** .
Type	Type de champ : chaîne, numéro, date, etc.
Étiquette de colonne	L'étiquette de la colonne.
Nom de colonne	Nom de la colonne. Ce champ est automatiquement défini sur la valeur du champ **Étiquette de colonne** .
Longueur max.	Longueur maximale de la valeur de retour.

Traduction automatique

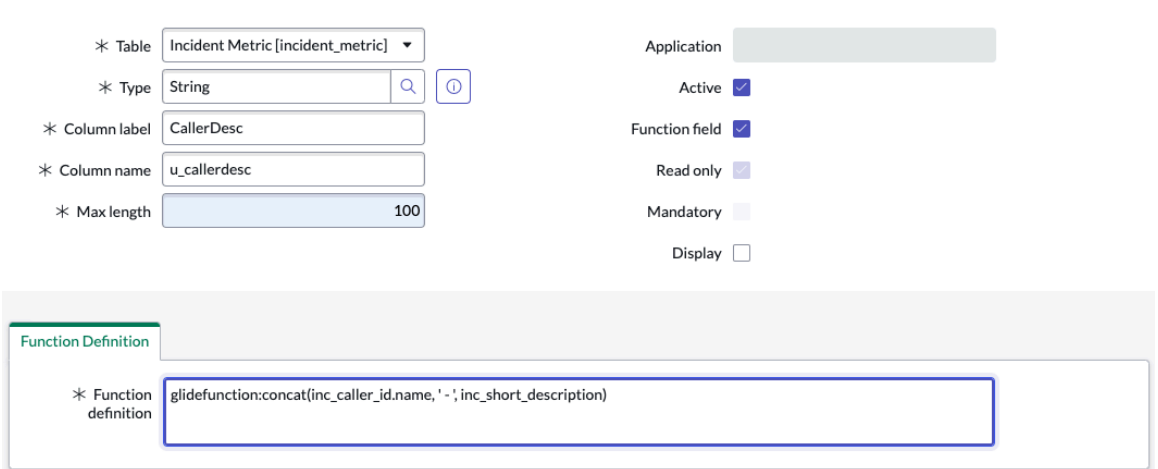
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ de la fonction	Si cette option est sélectionnée, un champ est créé qui affiche les résultats d'une fonction de base de données, telle qu'une opération mathématique, un calcul de longueur de champ ou un calcul de jour de la semaine. Une fois le nouvel enregistrement de fonction enregistré, vous ne pouvez pas décocher la case pour faire du champ un champ normal.
Définition de la fonction	Fonction que le champ remplit. Le format des fonctions commence par `glidefunction :`, suivi de l'opération à effectuer (par exemple, `concat`), suivi des paramètres de fonction. Les constantes doivent être placées entre guillemets simples. **Important :** Si vous créez le champ Fonction sur une vue de base de données et non sur une table physique, vous devez inclure les préfixes variables de la vue de base de données dans le champ Définition de la **fonction** .

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Example: Créer un champ Fonction dans la vue de base de données Mesures d'incident

Dans cet exemple, un nouveau champ de fonction, CallerDesc, est ajouté à la vue de base de données Mesures d'incident. Le champ concatène le nom de l'appelant, un trait d'union et la brève description.



Le préfixe de variable `inc` est inclus, car le champ de fonction est défini sur la vue de base de données Mesures d'incident et non sur une table physique. Le préfixe est nécessaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour distinguer les colonnes short_description et caller_id à utiliser dans les tables qui font partie de la vue de base de données.

Que faire ensuite

Afficher les résultats de fonction dans une vue de base de données

Afficher les résultats de fonction dans une vue de base de données

Ajoutez un champ de fonction à la sortie d'une vue de base de données pour afficher les résultats des fonctions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Vues de la base de données**.
2. Sélectionnez une vue de base de données.
3. Sélectionnez le lien connexe **Essayer** .
4. Ajoutez le champ de fonction à la sortie de la vue de base de données.
   Consultez Configure items on forms or in lists using a list collector .
5. Examinez la définition de fonction si la valeur attendue n'est pas renvoyée ou si une valeur renvoyée indique que la définition de fonction n'est pas valide.
   - Si le message **Fonction non valide** est renvoyé, la définition de la fonction n'est pas valide pour les types de champ chaîne.
   - Si une valeur vide est renvoyée, la définition de la fonction n'est pas valide pour les autres types de champs.
   - Si une valeur inattendue est renvoyée, examinez la définition du champ dans la définition de fonction.

Résultats

L'opération de champ de fonction est exécutée et les résultats apparaissent dans la sortie de la vue de base de données.

Utiliser des disjonctions dans des requêtes complexes

ServiceNow Exécute des instructions de conjonction avant les instructions de disjonction dans une requête.

Lorsque vous créez une requête complexe, vous devez utiliser des parenthèses autour des disjonctions le cas échéant pour garantir un regroupement correct des éléments de requête. Par exemple, vous devez utiliser une parenthèse dans la requête `(md_table = 'incident' || md_table = 'task') && mi_definition = md_sys_id && mi_id = inc_sys_id`. La suppression de la parenthèse de cette requête renvoie tous les enregistrements dans lesquels la valeur md_table est *incident*.

Vues de base de données dans le système de base

Certaines vues sont incluses dans le système de base avec les modules d'extension Vues de la base de données et Vues de la base de données pour Gestion des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vues de la base de données

Nom	Description	Étiquette
change_request_metric	Joindre le changement de définition de mesure à l'instance de mesure, en créant une vue qui peut faire l'objet de rapports pour des éléments tels que : Changements qui ont été fermés par catégorie.	Mesure de changement
change_request_sla	Joignez change_request à un ou task_sla de SLA, en créant une vue qui peut faire l'objet de rapports pour des choses comme la demande de changement résolue par un SLA par catégorie de changement.	SLA de demande de changement
change_task_metric	Joindre la tâche de changement à la définition de mesure à l'instance de mesure, en créant une vue qui peut faire l'objet de rapports pour des éléments tels que : Tâches de changement qui ont été fermées par état du changement	Mesure de tâche de changement
change_task_sla	Joignez change_task à un ou task_sla, ce qui crée une vue pouvant faire l'objet de rapports pour des choses comme les tâches de changement résolues par un SLA.	SLA de tâche de changement
change_task_time_worked	Joindre une tâche de changement à une tâche Temps travaillé pour extraire les entrées de temps passé associées à des incidents.	Temps consacré aux tâches de changement
incident_metric	Joindre l'incident à la définition de mesure à l'instance de mesure Création d'une vue pouvant faire l'objet de rapports pour des éléments tels que : Incidents résolus lors du premier appel par catégorie	Mesure d'incident
incident_sla	Joindre un incident à un SLA (task_sla) pour signaler des éléments tels que les incidents résolus par SLA par catégorie d'incident.	SLA d'incident
incident_time_worked	Joindre l'incident à la tâche Temps travaillé pour extraire les entrées de temps travaillé associées aux incidents.	Temps d'incident passé
pm_project_metric	Joindre pm_project à la définition de mesure à l'instance de mesure, créant une vue qui peut faire l'objet de rapports pour des éléments tels que : Projets fermés par nom ou par date	Mesure du projet
pm_project_sla	Joignez-pm_project à un ou task_sla pour générer des rapports sur des éléments tels que les noms de projets par SLA.	SLA de projet
pm_project_task_metric	Joindre pm_project_task à la définition de mesure à l'instance de mesure Création d'une vue pouvant faire l'objet de rapports pour des éléments tels que : Tâches de projet qui ont été fermées par nom ou par date	Mesure de tâche de projet
pm_project_task_sla	Joignez-pm_project à un ou task_sla pour générer des rapports sur des éléments tels que les tâches de mise en production par SLA.	SLA de tâche de projet
pm_project_task_time_worked	Joindre pm_project_task au temps travaillé sur la tâche pour extraire les entrées de temps travaillé associées aux tâches du projet.	Tps travail tâche projet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vues de la base de données (suite)

Nom	Description	Étiquette
problem_metric	Joindre le problème à la définition de mesure à l'instance de mesure Création d'une vue pouvant faire l'objet de rapports pour des éléments tels que : Problèmes résolus lors du premier appel par catégorie	Mesure du problème
problem_sla	Joindre un problème à un ou plusieurs sla task_sla pour générer des rapports sur des éléments tels que les problèmes résolus par SLA par état de problème.	SLA de problème
release_feature_metric	Joindre les release_feature à la définition de mesure à l'instance de mesure créant une vue qui peut faire l'objet de rapports pour des éléments tels que : Mise en production Fonctionnalités fermées par produit	Mesure de fonctionnalités de mise en production
release_project_metric	Joindre release_project à la définition de mesure à l'instance de mesure, ce qui crée une vue qui peut faire l'objet de rapports pour des éléments tels que : Versions fermées par catégorie	Mesure de mise en production
release_task_metric	Joindre release_task à la définition de mesure à l'instance de mesure, ce qui crée une vue qui peut faire l'objet de rapports pour des éléments tels que : Mise en production Fonctionnalités qui ont été fermées par fonctionnalité	Mesure de la tâche de mise en production
release_task_sla	Joignez-release_task à un ou task_sla pour générer des rapports sur des éléments tels que les tâches de mise en production par SLA.	SLA de la tâche de mise en production
sc_request_metric	Joindre sc_request à la définition de mesure à l'instance de mesure créant une vue qui peut faire l'objet de rapports pour des éléments tels que : Demandes fermées par catégorie	Mesure des demandes du catalogue
sc_request_sla	Joignez-sc_request à un ou task_sla pour générer des rapports sur des éléments tels que les demandes par SLA.	SLA de demande du catalogue
sc_req_item_metric	Joindre sc_request_item à la définition de mesure à l'instance de mesure Création d'une vue pouvant faire l'objet de rapports pour des éléments tels que : Éléments de demande qui ont été fermés par élément	Mesure d'élément de demande du catalogue
sc_req_item_sla	Joignez sc_req_item à un ou task_sla pour générer des rapports sur des éléments tels que les éléments de demande par SLA.	SLA d'élément de demande du catalogue
sc_task_metric	Joindre sc_task à la définition de mesure à l'instance de mesure créant une vue qui peut faire l'objet de rapports pour des éléments tels que : Tâches du catalogue qui ont été fermées par élément	Mesure de tâche de catalogue
sc_task_sla	Joignez-sc_task à un ou task_sla pour générer des rapports sur des éléments tels que les tâches par SLA.	SLA de tâche de catalogue

Création de requêtes hiérarchiques

Simplifiez et créez des requêtes plus efficaces en tirant parti des relations hiérarchiques dans le générateur de conditions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages clés

- Filtrez les données de table dans le générateur de conditions en fonction d'une hiérarchie des enregistrements.
- Recherchez dans toute une hiérarchie avec une seule condition.
- Rationalisez la création de requêtes avec moins de maintenance continue.

La création de requêtes dans le générateur de conditions peut devenir fastidieuse lorsque vous devez effectuer une recherche dans chaque niveau d'une relation hiérarchique à l'aide de plusieurs conditions OU. Les requêtes hiérarchiques rationalisent ce processus en vous permettant de spécifier un seul nœud et de rechercher dans la hiérarchie à partir de là, ce qui vous permet d'économiser du temps et des efforts.

Définition de hiérarchies avec des champs de référence

Une hiérarchie entre enregistrements connexes dans la même table est basée sur un champ de référence. Vous pouvez utiliser un champ de référence existant avec des relations parent-enfant ou en créer un nouveau et le renseigner avec des valeurs pour chaque enregistrement.

Par exemple, vous pouvez définir une hiérarchie sur la table Emplacement [cmn_location] à l'aide du champ Parent. Chaque emplacement a un parent, qui est un autre enregistrement dans la table Emplacement [cmn_location]. Par exemple, les enregistrements d'emplacement de Chicago et de Springfield ont la valeur sys_id de l'enregistrement d'emplacement de l'Illinois dans leur champ Parent. Les adresses postales ont des emplacements sys_id pour les villes auxquelles elles appartiennent dans leur champ Parent.

De nombreuses tables contiennent des champs autoréférentiels, indiquant une relation parent-enfant entre les enregistrements. Toutefois, les chemins hiérarchiques qui facilitent la recherche dans la hiérarchie dans le générateur de conditions ne sont pas générés par le Now Platform tant que vous n'avez pas défini une hiérarchie pour cette table dans la table Hiérarchie des enregistrements [sys_record_hierarchy].

Une fois que vous avez créé une hiérarchie des enregistrements pour la table d'emplacement [cmn_location], le Now Platform chemin hiérarchique est automatiquement créé pour chaque enregistrement d'emplacement de la table. Cela crée une structure imbriquée où chaque emplacement peut avoir des sous-emplacements, formant une hiérarchie arborescente. Le met automatiquement à jour ces chemins d'accès Now Platform lorsque des enregistrements sont ajoutés, modifiés ou supprimés.

Une fois la hiérarchie définie et chaque enregistrement mis à jour avec les informations de chemin hiérarchique par le Now Platform, vous pouvez utiliser le générateur de conditions pour créer des requêtes ciblées. Par exemple, vous pouvez spécifier un point de départ dans la hiérarchie des emplacements et interroger la hiérarchie pour récupérer tous les actifs associés aux emplacements dans cette partie de la hiérarchie.

Vue d'ensemble des requêtes de bâtiments

1. Identifiez une table contenant des enregistrements parent-enfant que vous souhaitez utiliser pour construire des requêtes hiérarchiques. Par exemple, pour créer des requêtes basées sur l'emplacement d'un appelant ou d'un actif, vous pouvez définir une hiérarchie des enregistrements basée sur la table Emplacement [cmn_location].
2. Déterminez le champ de référence de la table qui définit les relations entre les enregistrements. Par exemple, le champ Parent de la table Emplacement [cmn_location] décrit l'emplacement qui appartient à un autre emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez une hiérarchie dans la table Hiérarchies d'enregistrements [sys_record_hierarchy] et spécifiez la table et le champ de référence que vous voulez utiliser. Ajoute Now Platform automatiquement des informations de chemin hiérarchique à chaque enregistrement de la table.
4. Créez des requêtes hiérarchiques dans le générateur de conditions en sélectionnant la hiérarchie que vous avez créée. Utilisez des opérateurs pour effectuer une recherche dans la hiérarchie.

Cas d'utilisation

Vous pouvez définir une hiérarchie des enregistrements à l'aide d'un champ de référence avec des relations avec les enregistrements de la même table. Les tables Emplacement [cmn_location], Utilisateurs [sys_user] et Département [cmn_department] contiennent des champs de référence avec des relations parent-enfant par défaut. Vous pouvez également créer un champ de référence sur une autre table et le renseigner avec des valeurs pour chaque enregistrement.

Hiérarchie des emplacements

Recherchez des enregistrements en fonction de l'emplacement en créant une hiérarchie des enregistrements appelée hiérarchie parente basée sur le champ de référence Parent dans la table Emplacement [cmn_location].

Une fois la hiérarchie des enregistrements créée, chaque enregistrement d'emplacement est mis à jour avec un chemin hiérarchique, ce qui vous permet de créer des requêtes dans le générateur de conditions en fonction de la hiérarchie des emplacements. Étant donné que les enregistrements d'incidents ont un champ de référence Emplacement, vous pouvez rechercher des incidents en fonction de l'emplacement de l'appelant.

- Trouvez tous les incidents des appelants basés dans l'Illinois à l'aide d'une requête telle que :

  [Emplacement] [est dans la hiérarchie] [Hiérarchie parente] commençant à [Illinois] qui est [Inclus]

  Cette requête renvoie les incidents pour lesquels l'appelant se trouve dans l'Illinois, dans une ville de l'Illinois ou à une adresse postale dans une ville de l'Illinois.

- Recherchez les incidents pour les villes et les adresses postales de l'Illinois, mais pas les incidents pour lesquels l'emplacement de l'appelant est simplement l'Illinois à l'aide d'une requête telle que :

  [Emplacement] [est dans la hiérarchie] [Hiérarchie parente] commençant à [Illinois] qui est [exclu]

- Recherchez tous les incidents en fonction de votre emplacement en tant qu'utilisateur connecté à l'aide d'un filtre dynamique dans une requête telle que :

  [Emplacement] [est dans la hiérarchie (dynamique)] [Hiérarchie parente] à partir de [Mon emplacement] qui est [inclus]

Hiérarchie des organisations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherchez des enregistrements tout au long de la chaîne de gestion de votre organisation en créant une hiérarchie d'enregistrements appelée Hiérarchie d'organisation basée sur le champ de référence Gestionnaire de la table Utilisateurs [sys_user].

Une fois la hiérarchie des enregistrements créée, chaque enregistrement utilisateur est mis à jour avec un chemin hiérarchique, ce qui vous permet de créer des requêtes dans le générateur de conditions en fonction de la hiérarchie de gestion. L'interrogation d'une table et la sélection d'un champ de référence pointant vers la table Utilisateurs [sys_user] vous permettent de parcourir la chaîne de gestion.

- Recherchez tous les incidents affectés aux utilisateurs qui relèvent de Bud Richman à l'aide d'une requête telle que :

  [Affecté à] [est dans la hiérarchie] [Hiérarchie de l'organisation] à partir de [Bud Richman] qui est [Inclus]

  Dans cet exemple, la recherche dans la hiérarchie renvoie les incidents affectés à Bud Richman, y compris les incidents affectés aux utilisateurs qui dépendent de Bud et de leurs subordonnés directs, et ainsi de suite.

- Recherchez tous les incidents qui vous sont affectés ainsi qu'aux utilisateurs de votre propre organisation à l'aide d'une requête dynamique telle que :

  [Affecté à] [est dans la hiérarchie (dynamique)] [Hiérarchie de l'organisation] à partir de [Moi] qui est [inclus]

- Affichez la chaîne de gestion elle-même en filtrant directement sur la table Utilisateurs [sys_user] à l'aide d'une requête telle que :

  [Responsable] [est dans la hiérarchie] [Hiérarchie de l'organisation] à partir de [Bud Richman] qui est [inclus]

- Affichez les utilisateurs qui dépendent de vous en filtrant directement sur la table Utilisateurs [sys_user] à l'aide d'une requête dynamique telle que :

  [Responsable] [est dans la hiérarchie (dynamique)] [Hiérarchie de l'organisation] à partir de [Moi] qui est [inclus]

Hiérarchie du département

Recherchez des actifs associés aux départements de votre entreprise en créant une hiérarchie d'enregistrements appelée hiérarchie de département basée sur le champ de référence Parent dans la table Département [cmn_department].

Une fois la hiérarchie des enregistrements créée, chaque enregistrement de département est mis à jour avec un chemin hiérarchique, ce qui vous permet de créer des requêtes dans le générateur de conditions en fonction de la hiérarchie des départements. Étant donné que les enregistrements d'actifs ont un champ de référence Département qui pointe vers le champ Département dans la table Actifs [sys_user], vous pouvez interroger les actifs qui appartiennent à un département spécifique.

- Recherchez tous les actifs qui appartiennent au département IT à l'aide d'une requête telle que :

  [Département] [est dans la hiérarchie] [Hiérarchie du département] en commençant à [Informatique] qui est [Inclus]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cet exemple, la recherche dans la hiérarchie renvoie les actifs associés au département informatique, y compris les actifs associés aux départements qui font partie du département informatique, et ainsi de suite.

- Trouvez tous les départements sous le département IT en filtrant directement sur la table Départements [cmn_department] à l'aide d'une requête telle que :

  [Parent] [est dans la hiérarchie] [Hiérarchie du département] en commençant à [Informatique] qui est [Inclus]

Créer une hiérarchie des enregistrements

Créez une hiérarchie des enregistrements entre les enregistrements de la même table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Hiérarchie des enregistrements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de hiérarchie des enregistrements

Champ	Description
Étiquette	Étiquette utilisée pour afficher la hiérarchie des enregistrements.
Nom	Nom interne de la hiérarchie des enregistrements.
Table	Table contenant les enregistrements que vous souhaitez organiser en une hiérarchie.
Champ de référence	Champ d'auto-référence qui définit les relations parent-enfant entre les enregistrements de la table sélectionnée.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Une hiérarchie des enregistrements basée sur le champ de référence spécifié est créée. Cette Now Platform méthode crée automatiquement les chemins hiérarchiques qui définissent les relations entre les enregistrements de la hiérarchie.

Que faire ensuite
Créez des requêtes dans le générateur de conditions à l'aide des opérateurs [est dans la hiérarchie] ou [est dans la hiérarchie (dynamique)]. Consultez Operators available for filters and queries .

Gestion des données

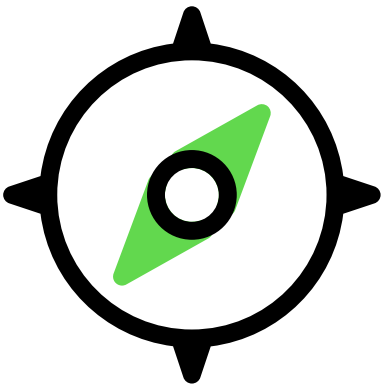
Gérez vos données d'instance en configurant des stratégies de gestion des données pour archiver et supprimer les données des tables de votre base de données primaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencez

Explorer



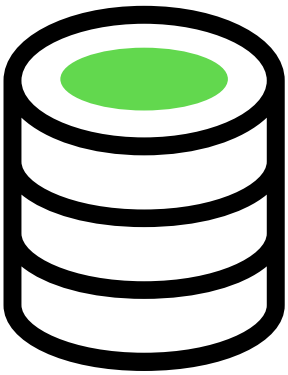
En savoir plus sur les avantages et les Gestion des données fonctionnalités.

Surveiller l'utilisation des données



Surveillez l'utilisation des données dans le temps sur votre instance actuelle.

Gérer la croissance des données



Gérez la croissance des données sur votre instance.

Mettre à jour les enregistrements en toute sécurité



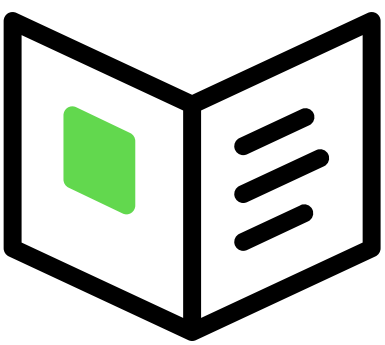
Prévisualisez et mettez à jour les enregistrements en toute sécurité.

Supprimer les enregistrements en toute sécurité



Prévisualisez et supprimez des enregistrements en toute sécurité.

Référence



Obtenez des détails sur Gestion des données les propriétés système.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre Gestion des données dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Gestion des données

Découvrez les Gestion des données options et la manière dont elles vous aident à gérer les données de table dans le Now Platform.

Vue d'ensemble de Gestion des données

Ces Gestion des données options vous permettent de gérer la croissance des données dans votre instance à l'aide de politiques de gestion des données.

- Définissez un ensemble de règles de gestion des données pour une table et accédez à un ensemble de règles de gestion des données à l'aide d'une politique de gestion des données.
- Visualisez un résumé de la consommation de stockage sur votre instance.
- Gérez la croissance des données sur votre instance en archivant et en nettoyant les données de table.

Gestion des données utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur d'instance	L'administrateur de l'instance surveille la croissance et le stockage des données sur l'instance. L'administrateur de l'instance configure des stratégies de gestion des données pour archiver et supprimer les enregistrements plus anciens.

Workflow Gestion des données

Cette infographie montre comment un administrateur utilise une politique de gestion des données pour configurer des règles de gestion des données pour une table et surveiller l'utilisation des données sur une instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Gestion des données sur votre instance



1. L'administrateur de l'instance surveille les autorisations de stockage dans le cloud et l'utilisation des données au niveau du compte dans Gestion des abonnements.
2. L'administrateur d'instance constate qu'une instance consomme une quantité de stockage supérieure à celle prévue et décide d'enquêter.
3. L'administrateur de l'instance se connecte à l'instance et analyse les tables qui consomment le plus de données en consultant la console de gestion des données. L'administrateur de l'instance remarque que deux tables consomment plus de données que prévu.
4. L'administrateur de l'instance examine les politiques de gestion des données pour les tables en question. L'une des tables n'a jamais été archivée ou nettoyée auparavant, c'est pourquoi l'administrateur de l'instance crée une politique de gestion des données pour cette table.
5. L'administrateur de l'instance détermine que les enregistrements plus anciens d'une des tables peuvent être déplacés vers une table d'archivage. L'administrateur de l'instance crée plusieurs règles d'archivage à l'aide de critères différents pour déplacer des données de la table primaire vers une table d'archivage.
6. L'administrateur d'instance décide que les enregistrements plus anciens de l'autre table ne sont pas nécessaires après une certaine date. L'administrateur ajoute une règle de nettoyage de table à la politique de gestion des données qui supprime périodiquement les enregistrements de la table à mesure qu'ils vieillissent.
7. Une fois les tâches d'archivage et de nettoyeur de table terminées, l'administrateur d'instance continue de surveiller la console de gestion des données pour vérifier que la consommation de données est réduite et continue de surveiller les 10 premières tables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des données avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Surveillez l'utilisation des données sur votre instance au fil du temps	Surveillance de l'utilisation des données sur votre instance	Administrateur d'instance
Archiver les enregistrements les plus anciens	Archivage des données	Administrateur d'instance
Supprimer automatiquement les enregistrements les plus anciens ou indésirables	Nettoyeur de table	Administrateur d'instance
Prévisualiser et mettre à jour les enregistrements en toute sécurité	Mise à jour des enregistrements en toute sécurité	Administrateur d'instance
Prévisualiser et supprimer des enregistrements en toute sécurité	Supprimer des enregistrements en toute sécurité	Administrateur d'instance

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur l'utilisation Gestion des données, consultez :

- Surveillance de l'utilisation des données sur votre instance
- Gestion de la croissance des données sur votre instance
- Mise à jour des enregistrements en toute sécurité
- Supprimer des enregistrements en toute sécurité
- Référence Gestion des données

Archivage des données

Déplacez les données qui ne sont plus nécessaires tous les jours d'une table primaire vers une table d'archivage.

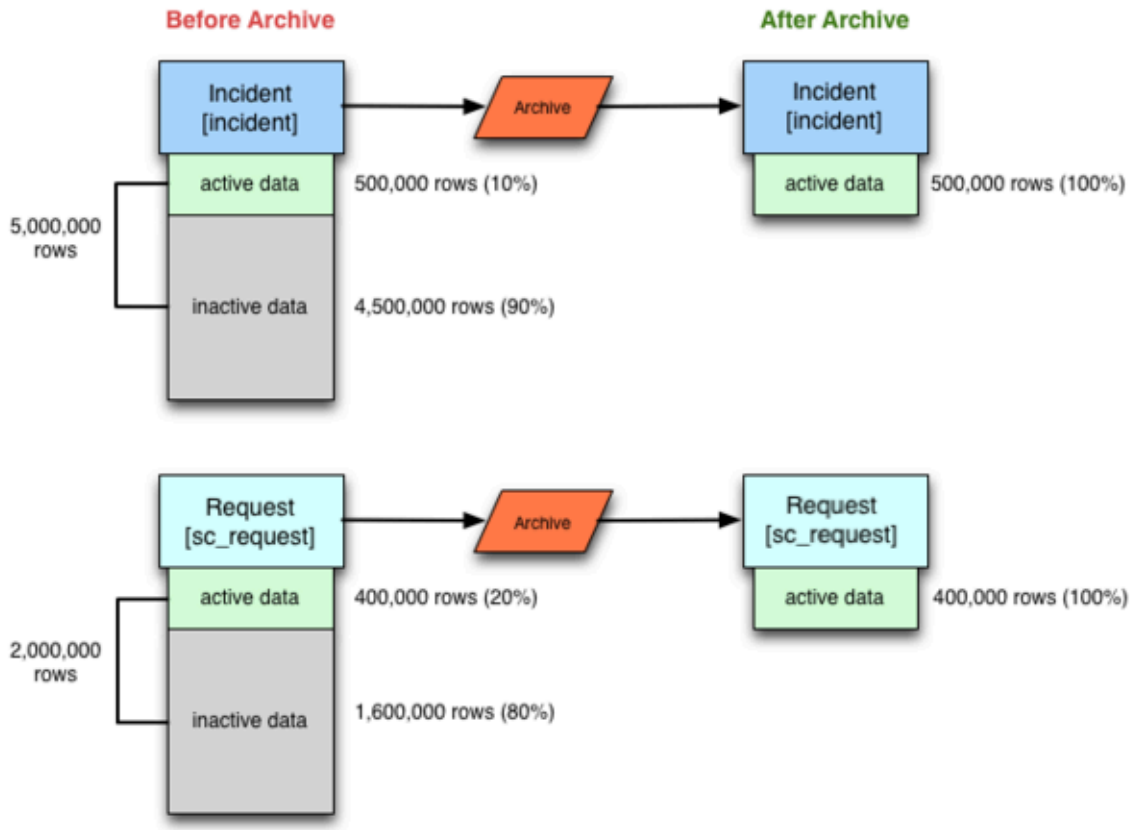
Avantages clés

- Libérez des ressources système et évitez les problèmes de performances dans les requêtes et les rapports en déplaçant les enregistrements plus anciens vers une table d'archivage.
- Conservez les données à des fins d'audit ou d'historique.
- Supprimez les données archivées après une période spécifiée à l'aide d'une règle de destruction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples d'avantages de l'archivage des données



Accès aux règles d'archivage

Vous pouvez définir des règles d'archivage pour une table et y accéder en accédant à **Tout** > **Gestion des données système** > **Politiques de gestion des données** et la sélection de la politique de gestion des données pour la table.

Cas d'utilisation

- Plus une instance s'exécute longtemps, plus elle est susceptible d'accumuler des données qui ne sont plus pertinentes. Par exemple, les enregistrements de tâches d'il y a deux ans sont généralement moins pertinents que les tâches actuellement actives. Les anciennes données peuvent éventuellement entraîner des problèmes de performances en consommant des ressources système et en ralentissant les requêtes et les rapports. Vous pouvez archiver des enregistrements dans des tables principales telles que la table Tâche [task] et des enregistrements dans des tables personnalisées que vous créez sur l'.Now Platform
- Archiver les enregistrements lorsque les requêtes de table sont lentes. Par exemple, supposons que la table Incident [incident] de votre instance s'est agrandie et que les utilisateurs signalent que les requêtes par rapport à la table sont lentes. Vous pouvez créer une règle d'archivage avec des conditions telles **que [Fermé] [relatif] [le ou avant] [150] [Jours] [il y a]** et **[Actif] [est] [faux]** pour déplacer des enregistrements vers la table Incidents archivés [ar_incident] lorsqu'ils sont fermés pendant plus de 150 jours.
- Archive les enregistrements dans une table primaire, y compris les enregistrements dans d'autres tables qui font référence à ces enregistrements. Par exemple, vous pouvez archiver des enregistrements dans la table Problème [problem] et inclure tous les incidents qui font référence à un enregistrement de problème dans le champ Problème dans Incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de la fonction d'archivage de données, reportez-vous à la section Archivage des enregistrements.

Nettoyeur de table

Empêchez les tables d'atteindre une taille ingérable en supprimant automatiquement les enregistrements.

Avantages clés

- Améliorez les performances des requêtes en supprimant les enregistrements dont vous n'avez plus besoin.
- Supprimez automatiquement les enregistrements anciens, expirés ou indésirables des tables.
- Empêchez les données de croître de manière exponentielle.

Accès aux règles de nettoyage de table

Vous pouvez définir des règles de nettoyage de table pour une table et y accéder en accédant à **Tout** > **Gestion des données système** > **Politiques de gestion des données** et la sélection de la politique de gestion des données pour la table.

Cas d'utilisation

- Supprimez les incidents fermés qui n'ont pas été mis à jour en 30 jours. Dans ce scénario, vous définissez une règle de nettoyage de table sur la table Incident [incident] en utilisant sys_updated_on comme champ de correspondance et vous spécifiez 2 592 000 comme âge en secondes. Vous spécifiez la condition L'état est Fermé pour supprimer uniquement les incidents fermés.
- Gérez la croissance des données dans les tables utilisées par Agent virtuel et Interfaces conversationnelles en activant des règles de nettoyage de table pour les tables suivantes :
  - Serveur de messagerie instantanée [sys_cs_analytics]
  - Conversations [sys_cs_conversation]
  - Dernières lectures de message [sys_cs_message_last_read]
  - Analyse CI [sys_ci_analytics]
- Les tables liées à la conversation peuvent augmenter en taille et finir par affecter les performances du système. Limiter la croissance des données en nettoyant les enregistrements dans les tables associées à Affectation de travail avancée. Consultez .

Pour plus d'informations sur l'utilisation du nettoyeur de table, reportez-vous à la section Suppression des enregistrements plus anciens ou indésirables.

Surveillance de l'utilisation des données sur votre instance

Affichez un résumé de votre consommation de stockage et surveillez l'utilisation des données au fil du temps sur votre instance actuelle.

Vue d'ensemble de la surveillance de l'utilisation des données

- Surveiller la capacité du cloud dans Gestion des abonnements

  Affichez un résumé de vos droits de stockage dans le cloud et suivez la capacité de stockage sur toutes les instances associées à votre compte dans Gestion des abonnements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Analyser l’utilisation des données sur votre instance

  Surveillez la taille actuelle de la base de données et suivez la consommation de stockage supplémentaire dans le cloud. Par exemple, si vous avez acheté du stockage partagé pour vos instances, vous pouvez déterminer la quantité de stockage consommée du pool par votre instance actuelle et les tables qui consomment le plus de données.

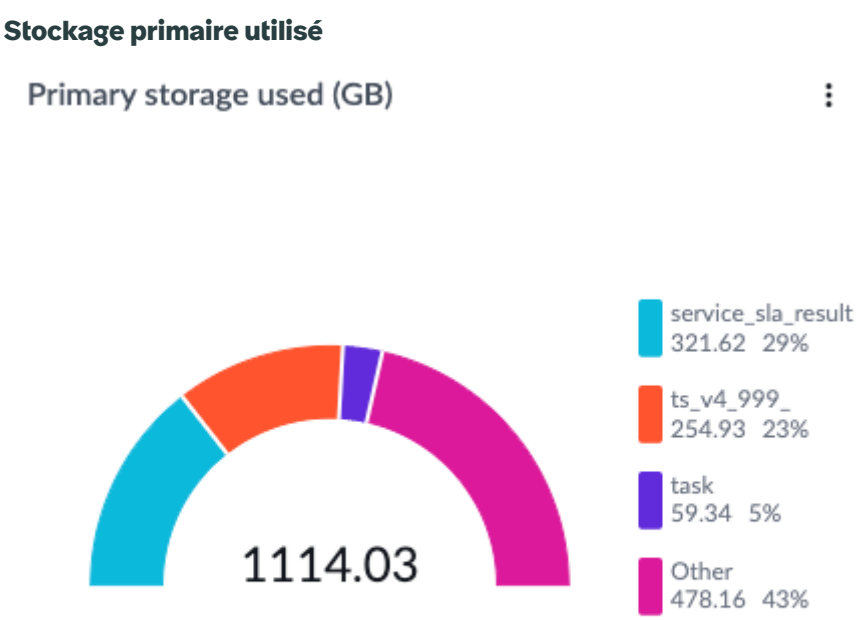
Analyser l’utilisation des données sur votre instance

Surveillez l’utilisation des données dans le temps et déterminez quelles tables consomment le plus de stockage sur votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des données système** > **Console de gestion des données**.
2. Déterminez les tables qui consomment le plus de stockage dans votre instance en consultant le graphique **Stockage primaire utilisé (Go**).

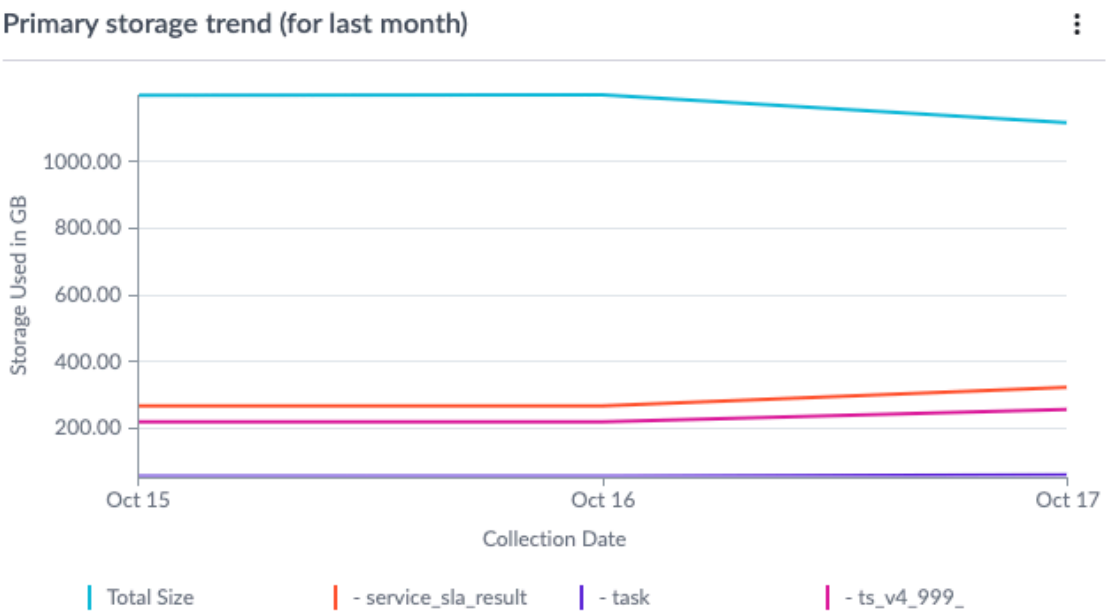


   - Affichez un résumé de la quantité totale de stockage primaire utilisée sur votre instance.
   - Comparez l’utilisation entre les trois premières tables et toutes les autres tables de votre instance.
   - Accédez aux détails de la table Statistiques de table physique [sys_physical_table_stats] en sélectionnant une partie du graphique.
3. Surveillez les trois principales tables consommant le plus de stockage au fil du temps en consultant le graphique **Tendance du stockage primaire (pour le mois dernier).**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tendance du stockage primaire



- Déterminez si l'utilisation a augmenté ou diminué au fil du temps.
- Comparez l'utilisation entre les trois premières tables et toutes les autres tables de votre instance au fil du temps.
- Accédez aux détails de la table Statistiques de table physique [sys_physical_table_stats] en sélectionnant une ligne sur le graphique de tendance.

4. Affichez les 10 principales tables qui consomment le plus de stockage sur votre instance.
   - Triez les 10 premières tables en fonction de leur taille en Go.
   - Accédez aux détails de la table Statistiques de table physique [sys_physical_table_stats] pour toutes les tables de votre instance en sélectionnant **Afficher tout**.
5. Passez en revue vos politiques de gestion des données pour déterminer si les données de table peuvent être archivées ou nettoyées après un certain temps.
   - Déterminez si les données de table doivent être archivées à l'aide d'une règle d'archivage ou supprimées à l'aide d'une règle de nettoyeur de table.
   - Si une table n'a pas de politique de gestion des données, créez une politique de gestion des données en sélectionnant **Créer une politique**.
   - Affichez une liste des politiques de gestion des données actuelles sur votre instance en sélectionnant **Afficher toutes les politiques**.
   - Affichez une liste des règles d'archivage actuelles sur votre instance en sélectionnant **Afficher les règles d'archivage**.

Gestion de la croissance des données sur votre instance

Gérez la croissance et le stockage des données sur votre instance à l'aide de politiques de gestion des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la gestion de la croissance des données

Les stratégies de gestion des données rationalisent l'administration en vous permettant de définir plusieurs règles de nettoyage d'archive et de table pour une table au sein d'un seul enregistrement de politique. De plus, vous pouvez facilement activer ou désactiver toutes les règles simultanément à partir de l'enregistrement de politique de gestion des données.

- Créer une politique de gestion des données

  Créez une politique de gestion des données pour toute table qui accumule des données que vous souhaitez archiver ou supprimer périodiquement.

- Créer une règle d'archivage

  Déplacez les enregistrements d'une table primaire vers une table d'archivage, y compris les enregistrements d'autres tables qui font référence à ces enregistrements.

- Créer une règle de nettoyage de table

  Empêchez la croissance exponentielle des données en implémentant des règles de nettoyage de table.

- Activer la rotation de la base de données

  Préservez les performances de l'instance et atténuez les risques associés à l'interrogation d'ensembles de données croissants.

Créer une politique de gestion des données

Définissez un ensemble de règles pour la gestion des données de table sur votre instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après la mise à niveau vers Xanadu ou une version supérieure, les stratégies de gestion des données sont automatiquement créées pour toute table comportant une règle d'archivage ou une règle de nettoyeur de table. Si une politique de gestion des données n'existe pas pour une table de votre instance, vous pouvez en créer une manuellement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des données système** > **Politiques de gestion des données**.
2. **Facultatif :** Déterminez si une politique de gestion des données existe pour la table que vous souhaitez gérer en recherchant la colonne **Tablename** .
   Si la table possède déjà un enregistrement de politique de gestion des données, utilisez cet enregistrement au lieu d'en créer un.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Politique de gestion des données

Champ	Description
Nom	Nom de la politique de gestion des données qui inclut généralement le nom de la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom de table	La table que vous souhaitez gérer pour utiliser une politique de gestion des données.
Description	Résumé facultatif de la politique de gestion des données et de ses règles.
Actif	Option permettant d'activer la politique de gestion des données. Vous devez activer la politique de gestion des données pour que l'une de ses règles soit activée. Décochez cette option pour désactiver toutes les règles de la politique de gestion des données.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Une politique de gestion des données est établie pour la table désignée. Vous pouvez désormais créer plusieurs règles de gestion des données pour la table directement à partir de l'enregistrement de politique de gestion des données.

Que faire ensuite

Définissez des règles d'archivage et de nettoyage pour la table en créant des règles dans la politique de gestion des données.

- Créer une règle d'archivage
- Créer une règle de nettoyage de table

Archivage des enregistrements

Gérez la croissance de la taille des tables et améliorez les performances des requêtes en archivant les enregistrements.

Vous pouvez archiver des enregistrements dans des tables principales telles que la table Tâche [task] et des enregistrements dans des tables personnalisées que vous créez sur la règle d'archivage à l'aide des règles d'archivage Now Platform .

- Pour archiver Base de données de gestion des configurations (CMDB) les enregistrements de CI, utilisez le gestionnaire de CMDB données. Consultez Working with CMDB Data Manager .
- Pour archiver les e-mails, activez le module d'extension Rétention des e-mails et utilisez les règles d'archivage et de destruction fournies avec le module d'extension. N'utilisez pas la fonctionnalité d'archivage pour créer vos propres règles d'archivage sur la table des e-mails.

Archiver l'activation

Lorsque vous activez une règle d'archivage, le système effectue les actions suivantes :

- Crée la table d'archivage dans la base de données. La table d'archivage porte le même nom que la table primaire avec un préfixe « ar_ ». Par exemple, si vous archivez la table Incident [incident], la table d'archivage est [ar_incident].
- Stocke une version XML de chaque enregistrement archivé dans la table sys_archive_log. Ce journal d'archivage est la même table pour toutes les règles d'archivage, et vous ne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

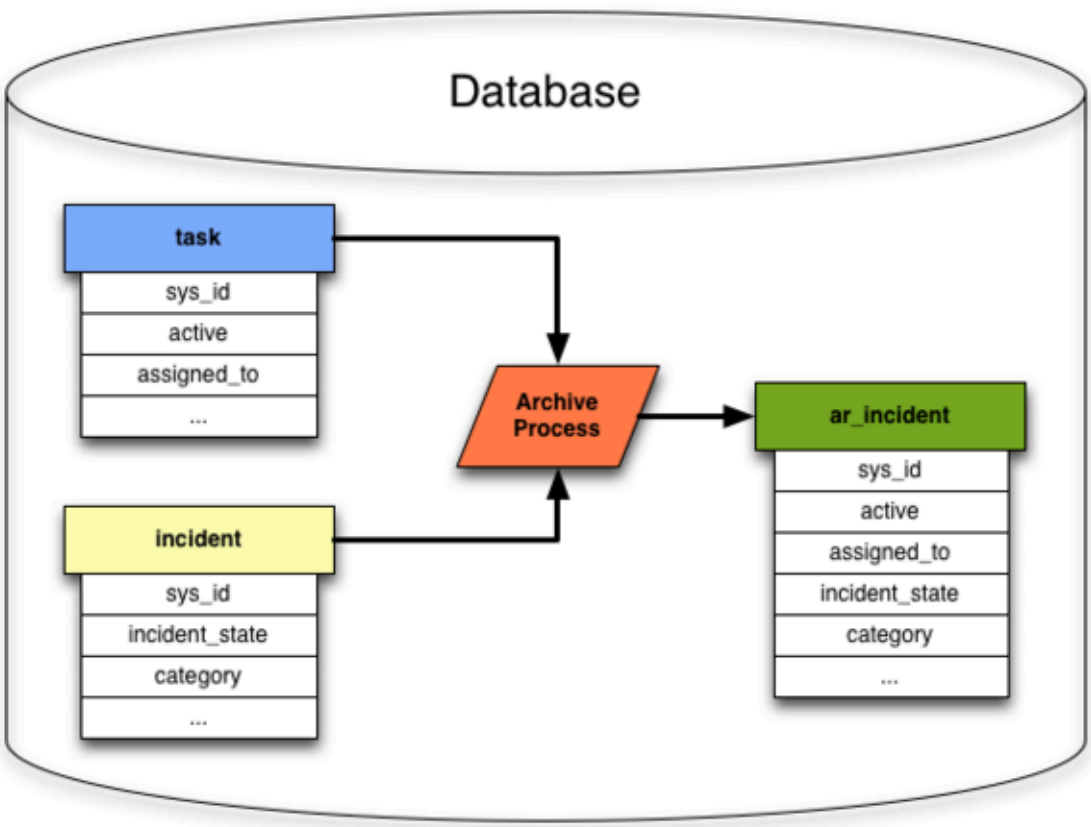
pouvez pas modifier ce comportement. C'est également le seul endroit où le sys_id est stocké avec la valeur d'affichage des champs de référence.

Par exemple, pour `ar_incident <assigned_to>Fred Luddy</assigned_to>`, l'enregistrement sys_archive_log est le suivant :

```
<assigned_to display_value="Fred
 Luddy">5137153cc611227c000bbd1bd8cd2005</assigned_to>
```

- Convertit plusieurs tables jointes en une seule table d'archivage de fichiers plats. La table d'archivage ne se compose plus d'une table de base et de tables étendues.

Conversion de plusieurs tables jointes en une table d'archivage plate



- Convertit les valeurs de champ de référence (valeurs définies par les références à des enregistrements dans d'autres tables) en valeurs de chaîne. L'enregistrement d'archive contient la valeur d'affichage du champ de référence au moment de l'archivage.
- Ajoute un module à la liste **des tables d'archivage** dans l'application **Archivage système** . Le nom du module est une combinaison du mot « Archive » et du nom d'affichage de la table archivée. Par exemple, le module d'archivage de la table Pièce jointe [sys_attachments] est **Archiver la pièce jointe**.
- Crée une liste de la table d'archivage à l'aide de la vue de liste par défaut.
- Crée un formulaire pour la table d'archivage à l'aide de la vue de formulaire par défaut. Le formulaire exclut tous les champs de remontée pas à pas tels que **l'ID.Email Appelant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs de référence converties en chaînes

Les données archivées sont stockées sous forme de fichier plat sans champs de référence vers d'autres tables. Le processus d'archivage convertit toutes les références à d'autres tables en valeurs de chaîne.

Dans le cas d'un champ de référence, la chaîne utilise la valeur d'affichage telle que le nom d'utilisateur de l'appelant. Par exemple, le champ de référence **Appelant** d'un incident affiche la chaîne *Utilisateur ITIL*. Si la référence était un ID de document et que la règle d'archivage incluait l'option d'archivage des ID de documents connexes, la chaîne est l'ID de document de l'enregistrement connexe.

Les modifications ultérieures des valeurs de référence ne sont pas reflétées dans les enregistrements archivés. Par exemple, si vous remplacez le nom d'utilisateur de « John Smith » par « John A. Smith », tous les enregistrements d'incidents actifs affichent automatiquement l'appelant comme « John A. Smith » en raison de la référence entre les tables Incident et Utilisateur. Toutefois, tous les enregistrements d'incidents archivés affichent le nom d'utilisateur qui existait au moment de l'archivage. De même, si vous supprimez un utilisateur du système, les incidents en cours n'affichent plus l'utilisateur supprimé en tant qu'appelant. Toutefois, les incidents archivés affichent toujours la chaîne « John Smith », car cette valeur a été utilisée lors de l'archivage de l'enregistrement.

Interrogation des données archivées

Les tables archivées ne sont pas optimisées pour les requêtes ad hoc. Elles ne contiennent que des entrées d'index pour la valeur d'affichage, la date de création et la clé primaire de sys_id.

Évitez d'effectuer des requêtes à la demande sur une table archivée, comme la recherche de tous les incidents archivés de priorité 1. Au lieu de cela, effectuez uniquement une recherche dans les champs indexés. Par exemple, recherchez des INC100001 d'incident ou des incidents créés à une date spécifique.

Archiver les tables et les ACL

Par défaut, les tables d'archivage utilisent les ACL pour la table non archivée du même nom. Par exemple, la table Incident [ar_incident] archivé utilise les ACL définies pour la table Incident [incident] non archivé.

Vous pouvez gérer explicitement l'accès aux tables d'archivage en créant des ACL pour des tables d'archivage spécifiques et en définissant la `glide.security.enable_archive_table_acls` propriété sur **vrai**. Le système suit ensuite l'un des deux chemins suivants :

1. Si une ou plusieurs ACL actives sont définies pour une table d'archivage, ces ACL contrôlent l'accès à la table d'archivage.
2. Si aucune ACL n'est définie pour une table d'archivage, le système revient au comportement par défaut et utilise les ACL pour la version non archivée de la table.

Remarque :
Les deux chemins s'excluent mutuellement : si les ACL de table d'archivage refusent l'accès, le système ne tente pas de revenir au comportement par défaut.

L'opération de lecture est la seule opération évaluée et les autres opérations sont empêchées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'interface utilisateur du plan d'exécution connaît cette logique et présente les informations en conséquence. Par exemple, l'ajout de la première ACL à une table d'archivage montre que l'ACL de la table d'archivage « masque » les ACL sur la table non archivée (données d'origine).

Si vous avez des ACL existantes sur des tables archivées, elles sont ignorées à moins que vous ne définissiez la `glide.security.enable_archive_table_acls` propriété sur **vrai**. Ces ACL nouvellement activées peuvent éventuellement entraîner des problèmes d'accès. Pour éviter que cela ne se produise, le système définit la `glide.security.enable_archive_table_acls` propriété comme suit :

- Les instances sans la `glide.security.enable_archive_table_acls` propriété utilisent la valeur par défaut **faux**
- Les instances mises à niveau n'installent pas la propriété. La propriété doit être ajoutée manuellement et définie sur **vrai** pour activer le comportement de l'ACL de la table d'archivage.
- Les instances zbooted installent la propriété et la définissent sur **vrai**.

Définition de la langue des chaînes archivées

Sur les instances internationalisées, le processus d'archivage utilise la langue de l'utilisateur SYSTEM pour sélectionner les chaînes de valeur d'affichage.

S'il n'y a pas d'utilisateur SYSTEM, l'instance utilise le paramètre de langue par défaut pour sélectionner les chaînes de valeur d'affichage. Vous pouvez soit créer un utilisateur SYSTEM avec un paramètre de langue spécifique, soit définir la langue par défaut du système pour sélectionner la langue des chaînes archivées.

Créer une règle d'archivage

Définissez les critères d'archivage des enregistrements en créant une règle d'archivage.

Avant de commencer
Étant donné que vous pouvez définir plusieurs règles d'archivage pour une table, vérifiez toutes les règles d'archivage existantes pour éviter les conflits potentiels. Par exemple, s'il existe une règle pour l'archivage des enregistrements de plus de six mois, la création d'une autre règle pour archiver les enregistrements de plus de trois mois peut provoquer un conflit. Dans de tels cas, l'une ou l'autre règle peut potentiellement s'exécuter, chacune archivant les enregistrements dans des conditions différentes.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au formulaire de règle d'archivage de l'une des façons suivantes.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de règle d'archivage

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie la règle. Utilisé comme Valeur d'affichage pour les références à cette règle d'archivage.
Table	Table contenant les enregistrements que vous souhaitez archiver.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Vous ne pouvez pas modifier la table dans une règle d'archivage existante. Pour archiver des enregistrements dans une autre table, créez une règle d'archivage. ○ Vous ne pouvez pas sélectionner une table dans un périmètre d'application différent. ○ Vous ne pouvez pas créer de règle d'archivage pour une table si *update_synch* la valeur est définie sur vrai dans l'entrée de dictionnaire de la table. ○ Vous ne pouvez pas créer de règles d'archivage pour certaines tables système internes ou périphériques. Par exemple : ▪ Audit sys [sys_audit] ▪ Enregistrement d'audit supprimé [sys_audit_delete] ▪ Changement de relation d'audit [sys_audit_relation] ▪ Pièce jointe [sys_attachment] ▪ Entrée de journal [sys_journal_field]
Conserver les références	Option permettant de conserver la sys_id d'un champ de référence au lieu de stocker le nom d'affichage en tant que chaîne dans la table d'archivage. **Important :** La case **à cocher Conserver les références** devient en lecture seule une fois que vous l'avez sélectionnée et que vous avez enregistré la règle d'archivage. Lorsque vous activez cette option sur une table contenant des enregistrements archivés, le système retraite automatiquement tous les enregistrements d'archive existants et active les références. Ce processus peut prendre du temps pour les tables d'archivage plus volumineuses. Vous pouvez suivre l'état en consultant la table Migrations de références de règles d'archivage [sys_archive_ref_migration]. Pour plus d'informations sur la conservation manuelle des références, reportez-vous à la section Migration des champs non référencés vers les champs de référence.
Description	Description de la règle d'archivage.
Conditions	Générateur de conditions permettant de spécifier les conditions de filtre qui définissent les enregistrements à archiver. Vous pouvez par exemple archiver des enregistrements inactifs antérieurs à une certaine date. Assurez-vous que les enregistrements corrects sont sélectionnés en testant les conditions dans une vue de liste avant d'activer la règle d'archivage. Par exemple : ○ Pour archiver des enregistrements fermés il y a plus de deux ans à compter d'aujourd'hui, utilisez l'opérateur relatif dans une condition comme **[Fermé] [relative] [avant] [2] [Années] [il y a]**. ○ Pour archiver les enregistrements de l'année en cours et de l'année précédente, et non pas d'il y a deux ans à compter de la date d'aujourd'hui, utilisez une condition comme **[Fermé] [avant] [2 dernières années].**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Réarchivage automatique	Option qui permet de réarchiver automatiquement un enregistrement restauré après une période définie.
Durée de réarchivage automatique	Intervalle de temps avant l'archivage automatique de l'enregistrement restauré.

3. **Facultatif :** Estimez le nombre d'enregistrements à archiver en sélectionnant le lien connexe **Recalculer l'estimation de l'archivage** .
   L'estimation inclut uniquement les enregistrements primaires et exclut tous les enregistrements connexes ajoutés à la règle d'archivage. L'estimation vous aide à déterminer si la règle d'archivage affecte le nombre d'enregistrements que vous attendez. Si l'estimation est trop élevée ou trop faible, modifiez les conditions de la règle d'archivage en conséquence.
   Le nombre mis à jour apparaît dans le champ **Estimation d'enregistrement** .
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Activer une règle d'archivage

Prévisualisez les enregistrements que vous souhaitez archiver, puis activez une règle d'archivage.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez activer la règle d'archivage et sa politique de gestion des données correspondante pour que la règle d'archivage s'exécute.

Les règles d'archivage d'exemples sont inactives par défaut.

Procédure

1. Accédez à la règle d'archivage que vous souhaitez activer de l'une des façons suivantes.

2. **Facultatif :** Estimez le nombre d'enregistrements d'archives en sélectionnant le lien connexe **Recalculer l'estimation de l'archivage** .
   L'estimation inclut uniquement les enregistrements primaires et exclut tous les enregistrements connexes ajoutés à la règle d'archivage. L'estimation vous aide à déterminer si la règle d'archivage affecte le nombre d'enregistrements que vous attendez. Si l'estimation est trop élevée ou trop faible, modifiez les conditions de la règle d'archivage en conséquence.
   Le nombre mis à jour apparaît dans le champ **Estimation d'enregistrement** .
3. Activez la règle d'archivage en cochant la case **Actif** .
4. **Facultatif :** Archiver les enregistrements immédiatement en sélectionnant le lien connexe **Exécuter l'archivage maintenant** .
   Le lien connexe **Exécuter l'archivage maintenant** n'est disponible que si la politique de gestion des données correspondante est activée.

Résultats

Les enregistrements qui répondent aux critères de la règle d'archivage sont archivés lors de l'exécution d'archivage suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Afficher les enregistrements archivés en accédant à **Tout** > **Archivage système** > **Tables d'archivage** et la sélection du module pour la table archivée, par exemple, **Archiver les incidents**.

Créer une règle de destruction

Supprimez les enregistrements archivés et les enregistrements connexes après un certain temps.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez associer une règle de destruction à n'importe quelle règle d'archivage d'une stratégie de gestion des données.

Si vous devez modifier les propriétés de la règle de destruction exécutée sur vos données archivées, reportez-vous à la section Propriétés de la règle d'archivage et de la règle de destruction.

Procédure
1. Dans le formulaire de règle d'archivage, sélectionnez **Créer une règle de destruction**.
2. Dans l'onglet Règle de destruction, renseignez les champs.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer la règle de destruction.
Détruire les enregistrements connexes	Option permettant de détruire automatiquement les enregistrements connexes associés aux enregistrements archivés. **Remarque :** Les enregistrements périphériques, qui incluent les enregistrements des tables Entrée de journal [sys_journal_field], Pièce jointe [sys_attachment] et Audit système [sys_audit], sont supprimés automatiquement, même si vous décidez de conserver les enregistrements connexes.
Durée d'archivage	Spécifiez la durée pendant laquelle les enregistrements restent dans la table d'archivage avant que le système ne les supprime.

3. **Facultatif :** Estimez le nombre d'enregistrements archivés marqués pour suppression en sélectionnant le lien connexe **Recalculer l'estimation de destruction** .
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Les enregistrements qui ont été archivés plus longtemps que la valeur de durée d'archivage sont détruits lors de l'exécution de la tâche planifiée. Vous pouvez vérifier la progression en consultant le journal de destruction des archives.

Archiver les enregistrements connexes

Archivez, effacez ou supprimez les enregistrements connexes d'une règle d'archivage.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la règle d’archivage que vous souhaitez configurer de l’une des façons suivantes.

2. Sélectionnez l’action à entreprendre sur les enregistrements connexes dans le champ **Action** .

3. Sélectionnez les enregistrements connexes que vous souhaitez archiver, effacer ou supprimer en sélectionnant une relation dans le champ **Référence** .
   Le champ **Référence** répertorie toutes les relations qui existent avec la table archivée. Il existe deux types de relations dans la liste.

   Champs de référence

   La liste contient des champs de référence dans d’autres tables qui font référence à la table archivée.

   Par exemple, vous créez une règle d’archivage dans la table Problème [problem]. Vous pouvez inclure des enregistrements d’incidents associés en sélectionnant le champ de référence **Problème dans** le champ Incident de la table Incident [incident].

   - L’action **Archiver** archive tout enregistrement d’incident qui fait référence à un problème archivé.
   - L’action **Effacer** met à jour tout enregistrement d’incident avec une référence à l’enregistrement de problème archivé en effaçant la référence. Si la référence est une relation plusieurs-à-plusieurs, la règle d’enregistrement connexe supprime la référence au lieu de l’effacer.
   - L’action **Supprimer** supprime tout enregistrement d’incident qui fait référence à l’enregistrement de problème archivé.

   Champs d'ID de document

   La liste contient des champs d’ID de document dans d’autres tables qui pointent vers la table archivée. Les relations d’ID de documents affichent un astérisque (*) à la fin du nom de la sélection.

   Par exemple, vous créez une règle d’archivage dans la table Problème [problem]. Vous pouvez inclure des enregistrements de pièces jointes connexes en sélectionnant la référence **de l’ID système de table Pièce jointe(sys_attachment)*** .

   - L’action **Archiver** met à jour l’enregistrement de pièce jointe pour modifier **l’ID de document** afin de référencer l’enregistrement de table archivé.
   - L’action **Effacer** supprime la référence de **l’ID de document** à l’enregistrement archivé. L’enregistrement ne fait plus référence à l’enregistrement archivé et n’apparaît pas en tant qu’enregistrement connexe dans les archives futures.
   - L’action **Supprimer** supprime tout enregistrement de pièce jointe qui fait référence à l’enregistrement primaire archivé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous ne pouvez pas sélectionner de références à partir de certaines tables système internes ou de tables périphériques. Par exemple :

- Audit sys [sys_audit]
- Enregistrement d'audit supprimé [sys_audit_delete]
- Changement de relation d'audit [sys_audit_relation]
- Pièce jointe [sys_attachment]
- Entrée de journal [sys_journal_field]

4. **Facultatif :** Appliquez une règle d'archivage aux enregistrements connexes que vous archivez en sélectionnant une règle dans le champ **Règle de la table de référence** .
Par exemple, si vous avez déjà une règle d'archivage pour la table Incident [incident], sélectionnez la règle d'archivage des incidents existante lors de l'archivage des enregistrements liés aux enregistrements d'incidents.

Remarque :
Vous contrôlez la profondeur en cascade en spécifiant une règle d'archivage dans le champ Règle de la **table de référence** . Les enregistrements connexes sans règle d'archivage spécifiée ne sont pas en cascade.

- Avant la Washington DC mise en production, si une règle d'archivage était définie dans le système pour la table d'un enregistrement connexe, le système transmettait et traitait automatiquement cette règle d'archivage et les enregistrements connexes associés.
- À partir de la Washington DC version, même si une règle d'archivage existe pour la table d'un enregistrement connexe, vous devez déclarer cette règle dans le champ de **règle Table de référence** pour obtenir ce comportement en cascade. Si vous avez plusieurs enregistrements connexes sur plusieurs tables, vous pouvez décider lequel de ces enregistrements vous souhaitez inclure dans la cascade en spécifiant la règle de table de référence.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Gestion des données archivées

Modifiez le calendrier d'une règle d'archivage, arrêtez l'exécution de la règle d'archivage ou restaurez vos données archivées.

Modifier un calendrier d'archivage

Modifiez la tâche planifiée par le système si vous devez modifier l'intervalle d'archivage.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toutes les règles d'archivage actives sont exécutées par une tâche planifiée par le système définie pour s'exécuter toutes les 60 minutes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez l'enregistrement **d'archivage** .
3. Modifiez la valeur **de répétition** .

Arrêter une règle d'archivage active

Arrêtez l'archivage en désactivant, en supprimant ou en annulant une règle d'archivage.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la règle d'archivage que vous souhaitez arrêter de l'une des façons suivantes.
2. Arrêtez l'exécution de la règle d'archivage.
   - Désactivez la règle d'archivage en décochant la case **Actif** . La *`Archive - Handle archive chunks`* règle métier met à jour l'état de l'enregistrement correspondant dans la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk] de **En attente** à **Non nécessaire**.
   - Contactez Service et assistance client pour supprimer la règle d'archivage.
   - Annuler la règle d'archivage en appelant *`GlideArchiver().cancel()`* à partir de **Maintenance du système** > **Scripts : arrière-plan**. Cela modifie automatiquement les blocs de la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk] de **l'exécution** à **l'annulation**.

Résultats

Aucun bloc supplémentaire n'est traité.

Restaurer les enregistrements archivés et les enregistrements connexes

Restaurez un enregistrement d'archive et, éventuellement, tout enregistrement connexe dans la table primaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement archivé que vous souhaitez restaurer de l'une des façons suivantes.
2. Dans le formulaire Journal d'archivage, sélectionnez le lien connexe applicable :
   - **Restaurer l'enregistrement**
   - **Restaurer l'enregistrement et les enregistrements connexes**

> **⚠ Avertissement :**
> Ne pas supprimer les entrées de journal d'enregistrement d'archivage. La suppression d'une entrée de journal d'archivage vous empêche de restaurer les données des enregistrements archivés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'enregistrement est restauré dans la table primaire. L'enregistrement d'archive est supprimé de la table d'archivage.

Que faire ensuite
Affichez la date et l'heure de restauration dans la colonne **Restauré** de la liste connexe Journal d'archivage.

Migration des champs non référencés vers les champs de référence

Conservez manuellement les sys_ids dans les champs de référence au lieu de stocker le nom d'affichage sous forme de chaîne.

Détermination des tables à migrer

Pour commencer le processus de migration des données, exécutez le script en arrière-plan suivant. Ce script crée des enregistrements de migration pour les extensions de table directes et les enregistrements archivés connexes dans la table Migration de référence de règle d'archivage [sys_archive_ref_migration], en veillant à ce que seules les tables valides soient traitées.

```
var tables = GlideDBObjectManager.get().getAllExtensions(current.table);
   for (i = 0; i < tables.size(); i++) {
      var gr = new GlideRecord('sys_archive_ref_migration');
      gr.addQuery('table', 'ar_' + tables.get(i));
      gr.query();
      if (!gr.next()) {
         if (GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + tables.get(i))) {
            var gr2 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
            gr2.initialize();
            gr2.setValue('rule', current.sys_id);
            gr2.setValue('table', 'ar_' + tables.get(i));
            gr2.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
            gr2.insert();
         }
      }
   }
   //Also get insert related records tables as well
   var map = new GlideRecord('sys_archive');
   map.addQuery('table', current.table);
   map.query();
   if (map.next()) {
      var id = map.getValue('sys_id');
      if (!(id === undefined)) {
         var related = new GlideRecord('sys_archive_related');
         related.addQuery('archive_map', id);
         related.addQuery('action', 'archive');
         related.query();
         while (related.next()) {
            if (!GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + related.getValue('table'))) {
               gs.log('Related Record table: ' + related.getValue('table') + ' not created yet');
               continue;
            }

            var gr3 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
            gr3.initialize();
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            gr3.setValue('rule', current.sys_id);
            gr3.setValue('table', 'ar_' + related.getValue('table'));
            gr3.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
            gr3.insert();
        }
    }
}
```

Copie des références d'archives

Pour chaque table soumise au processus de migration, la tâche Copie de référence d'archivage (RefCopyJob) identifie le sys_id des champs de référence et met à jour la valeur d'affichage pour qu'elle soit la bonne sys_id. La tâche configure 10 000 enregistrements à la fois, sauf s'il existe plus de 10 000 enregistrements avec le même horodatage. La progression de la migration repose sur l'horodatage archivé.

Changement des types de champs de chaîne en référence

Une fois que les tables associées à une règle d'archivage sont complètement migrées, la tâche ArchiveRefJob s'exécute. Cette tâche modifie les types de sys_dictionary de la table d'archivage de la chaîne à la référence.

Correction des défaillances des nœuds pour RefCopyJob et ArchiveRefJob

Si une défaillance de nœud se produit pendant l'exécution de ces tâches, cela laisse l'état de la migration de données dans un état incorrect. En cas d'échec *`RefCopyJob`* , une table peut être placée dans un état de migration. Vous pouvez vérifier cette condition en vérifiant si les lignes du sys_archive_ref_migration sont bloquées dans **l'état de migration** pendant une durée exceptionnelle. Mettez à jour l'état d'une ligne spécifique de **migrationà attente** , puis *`RefCopyJob`* la migration de données sur la table se poursuit lorsque la tâche s'exécute à nouveau.

Le nœud peut également tomber en panne lorsque le *`ArchiveRefJob`* se termine prématurément. Vérifiez si les tables contiennent des champs de référence et d'autres encore des champs de type chaîne. La tâche peut avoir été interrompue au milieu de la modification des types de champs. Vous pouvez résoudre cette condition en configurant une tâche de déclenchement à exécuter dans un script en arrière-plan, ce qui redémarre le processus :

```
GlideRecord trigger = new GlideRecord('sys_trigger');
trigger.initialize();
trigger.setValue('state', 0);
trigger.setValue('trigger_type', 0);
trigger.setValue('next_action', new GlideDateTime());
trigger.setValue('job_context', 'fcRuleId=' + ruleId);
trigger.setValue('name', 'Job Reference Migration' + ' Node - ' + new
 GlideClusterSynchronizer().getSystemID());
trigger.setValue('trigger_class', 'com.glide.db.auxiliary.job.ArchiveRefJob');
trigger.insert();
```

Suppression des enregistrements plus anciens ou indésirables

Supprimez automatiquement les enregistrements anciens, expirés ou indésirables des tables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimez les enregistrements anciens et inactifs dans des tables principales telles que la table Tâche [task] et les enregistrements dans des tables personnalisées que vous créez selon les Now Platform règles de nettoyage de table.

Plusieurs règles de nettoyage de table sont incluses par défaut dans le système de base.

- Vous pouvez afficher une liste de toutes les règles de nettoyage de table dans la table Purge automatique [sys_auto_flush] en saisissant `sys_auto_flush.list` dans le navigateur de filtre. La table Purge automatique affiche les règles des tables système de base et leurs âges d'enregistrement correspondants.
- Vous pouvez afficher une liste de règles de nettoyage de table définies sur une seule table en accédant à **Tout** > **Politiques de gestion des données** et la sélection de l'enregistrement de politique de gestion des données pour la table, s'il existe. Le système crée automatiquement un enregistrement de politique de gestion des données pour toute table qui possède une règle d'archivage ou une règle de nettoyeur de table.

Gestion lente des règles

La tâche planifiée du nettoyeur de table s'exécute une fois par heure (par défaut). Lorsque la tâche de nettoyeur de table s'exécute, chaque règle de nettoyeur de table exécute plusieurs requêtes dans le cadre du processus. S'il n'y a pas d'index sur le champ de correspondance d'une règle ou sur des parties importantes de sa condition, le traitement des règles peut être lent, car ses requêtes s'exécutent de manière inefficace sur de grandes quantités de données.

Si une règle de nettoyeur de table a une requête qui prend plus de 30 secondes, l'ensemble de la tâche de nettoyeur de table est arrêté. Par défaut, le nettoyeur de table attend deux jours avant d'inclure à nouveau cette règle dans la tâche de nettoyeur de table, ce qui permet à la tâche de nettoyeur de table de s'exécuter sans interruption entre-temps. Vous pouvez configurer la durée de la période d'attente en ajoutant une propriété système. Consultez Propriétés du nettoyeur de table.

Désactivation du nettoyage de table

Vous pouvez empêcher un administrateur de créer une règle de nettoyage de table ou d'exécuter le nettoyeur de table sur une table spécifique en ajoutant l'attribut Désactiver le nettoyeur de table à l'enregistrement de dictionnaire de la table. Certaines tables système internes ont l'attribut Désactiver le nettoyeur de table ajouté par défaut.

Limitations du nettoyage de table

- Les règles de nettoyeur de table ne sont pas prises en charge pour les tables configurées avec la rotation de table ou l'extension de table. Certaines tables de votre instance peuvent avoir des règles de nettoyeur de table héritées qui ont été établies avant l'activation de la rotation de table ou de l'extension de table. Ces règles héritées peuvent être ignorées en toute sécurité.
- Les performances dépendent de la taille de la table et des conditions que vous spécifiez. Par exemple, si vous utilisez une colonne personnalisée sans index dans une grande table, les performances sont fortement dégradées. Les performances dépendent également du nombre de lignes à supprimer.
- Le nettoyeur de table passe 20 minutes au maximum pour supprimer des enregistrements d'une seule table. Si les requêtes sont lentes, le volume d'enregistrements supprimés dans la période de 20 minutes peut être faible.
- Le nettoyeur de table n'appelle pas `DBDelete.setWorkflow()`. Cela signifie que les objets `DBDelete` s'exécutent avec `workflow=false` (false est la valeur par défaut d'un booléen Java). Par conséquent, les règles métier, les workflows et les flux que vous vous attendiez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à déclencher lors de la suppression de l'enregistrement ne seront pas déclenchés dans le contexte du nettoyeur de tables. Ceci est important à prendre en compte si vous avez une logique métier qui dépend de ce type de fonctionnalité.

Créer une règle de nettoyage de table

Définissez les critères de suppression des enregistrements indésirables dans une règle de nettoyage de table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politiques de gestion des données**.
2. Sélectionnez la politique de gestion des données pour la table qui contient les enregistrements que vous voulez supprimer.
   Si la table ne possède pas d'enregistrement de politique de gestion des données, créez-en un. Consultez Créer une politique de gestion des données.
3. Dans la liste connexe Règles de nettoyage de table, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Effacement automatique

Champ	La description'
Nom de table	Nom de la table cible.
Champ de correspondance	Le champ Date/Heure de la table cible qui est utilisé pour surveiller la durée. La valeur par défaut est sys_created_on, qui supprime les enregistrements en fonction du temps écoulé depuis leur date de création.
Âge en secondes	Durée d'attente du système avant de supprimer des enregistrements. Lorsque la valeur de **champ de correspondance** devient plus ancienne que **l'âge en secondes**, l'enregistrement est supprimé.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver le nettoyage de table pour cette table.
Demande	Périmètre de l'application auquel s'applique cette tâche de nettoyeur de table.
Nettoyer les pièces jointes et les journaux	Si cette option est sélectionnée, les enregistrements connexes de la table Entrée de journal [sys_journal_field] sont également supprimés. Si cette option est décochée, le système supprime les enregistrements de la table cible, mais pas les enregistrements de journal connexes de cette table. **Remarque :** Bien que les pièces jointes soient mentionnées dans l'étiquette, cette option ne s'applique qu'aux notices de journal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	La description'
Nettoyer l'audit	Si cette option est sélectionnée, les enregistrements connexes de ces tables d’audit sont également supprimés : ○ Table d’audit système [sys_audit] ○ Table Changement de relation d’audit [sys_audit_relation] Notez que les enregistrements d’audit créés par le nettoyeur de table dans la table Enregistrement audit supprimé [sys_audit_delete] sont conservés. En cas d’effacement, le système supprime les enregistrements de la table cible, mais pas les enregistrements d’audit connexes de ces tables.
Suppression en cascade	Si cette option est sélectionnée, cette option supprime tous les enregistrements correspondants ainsi que tous les enregistrements qui s’y réfèrent. Si cette option est décochée, le système supprime les enregistrements correspondants, mais pas les enregistrements qui s’y réfèrent.
Conditions	Générateur de conditions permettant de spécifier les conditions de filtre qui définissent les enregistrements à supprimer. Par exemple, vous pouvez spécifier que seuls les enregistrements où « actif = faux ET état = fermé » sont supprimés.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le nettoyeur de table s’exécute automatiquement et supprime les enregistrements lorsqu’ils répondent à l’âge d’enregistrement spécifié et aux conditions que vous définissez pour eux.

Gérer l’utilisation des ressources du nettoyeur de table

Contrôlez le nettoyeur de table utilisé par les ressources système en mettant à jour la tâche du nettoyeur de table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, la tâche de nettoyeur de table s’exécute de manière asynchrone avec plusieurs threads de créateur créant des blocs d’enregistrements à supprimer et plusieurs threads de consommateur traitant les segments et supprimant des enregistrements.

Vous pouvez atténuer l’impact sur les performances du système en démarrant une exécution de nettoyeur de table à l’aide d’un jeu de données plus petit, en vérifiant l’utilisation des ressources en cours d’exécution, puis en ajustant le nombre de threads du producteur et du consommateur si nécessaire pour terminer la tâche avec un impact minimal sur vos utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la table DMJobs [sys_dm_job] en saisissant `sys_dm_job.list` dans le navigateur de filtre.
2. Sélectionnez l'enregistrement de tâche DMTableCleaner.
3. **Facultatif :** Modifiez le nombre de threads de producteur consacrés à la création de blocs d'enregistrements en mettant à jour la valeur dans le champ **Nombre maximal de producteurs** .
4. **Facultatif :** Modifiez le nombre de threads de consommateur consacrés à la suppression de blocs d'enregistrements en mettant à jour la valeur du champ **Nombre maximal de consommateurs** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le nettoyeur de table commence l'exécution suivante à l'aide de la configuration de tâche DMTableCleaner mise à jour.

Que faire ensuite

Vérifiez l'état de la prochaine exécution du nettoyeur de table en vérifiant les valeurs de la colonne Blocs erronés de la table Exécutions DMJob [sys_dm_run]. Si un problème se produit, déterminez si le problème s'est produit dans tous les blocs ou dans un seul bloc. Affichez l'état des blocs individuels dans la table Blocs DMJob [sys_dm_chunk] en vérifiant les valeurs dans les colonnes Message et État.

Application de techniques de rotation de base de données

Gérez la croissance de la taille des tables, archivez les données et améliorez les performances des requêtes en configurant la rotation de la base de données.

Les données d'instance augmentent rapidement et, à mesure que ces tables grandissent, elles doivent être gérées. La rotation de la base de données préserve les performances de l'instance et évite les risques associés à l'interrogation d'ensembles de données croissants en utilisant trois techniques. Ces techniques sont basées sur le concept de gestion de grandes quantités de données en séparant des ensembles entiers en tables individuelles. Une fois cette tâche effectuée, chaque technique traite les données d'une manière différente :

- La rotation de tables fonctionne en alternant entre un petit ensemble de tables, en supprimant et en réutilisant les anciennes tables pour de nouvelles données.
- L'extension de table fonctionne en démarrant périodiquement une nouvelle table et en permettant aux anciennes tables d'être facilement archivées et supprimées du système.
- Le partitionnement de tables permet de regrouper les enregistrements dans une seule table par ID de document.

Rotation de la base de données

Fonction	Tables appliquées à

Rotation de tables	`syslog`
	`sys_querystat`
	`ecc_queue`
	`ecc_event`
	`cmdb_metric`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rotation de la base de données (suite)

Fonction	Tables appliquées à
	sysevent
Table Extension	sys_email

Activer la rotation de la base de données

Découvrez comment activer la rotation de base de données.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux modules d'extension de rotation de base de données.

- Le module d'extension Database Rotations (com.snc.db.rotation) active la rotation de table et l'extension de table sans qu'aucune table n'soit automatiquement incluse.
- Le module d'extension Tables par défaut de rotations de base de données (com.snc.db.rotation_default_tables) applique la rotation et l'extension de table à des tables spécifiques.

> **Remarque :**
> Le déploiement de ce module d'extension doit être exécuté en partenariat avec un ServiceNow représentant.

Pour les nouvelles instances, la rotation de la base de données est active par défaut. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent activer le module d'extension Database Rotations (com.snc.db.rotation) s'il n'est pas déjà activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   > **Remarque :**
   > Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Que faire ensuite
N'activez pas le module d'extension Database Rotations Default Tables (com.snc.db.rotation_default_tables). Au lieu de cela, spécifiez les tables manuellement, après avoir consulté un ServiceNow représentant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rotation de tables

Optimisez les performances et gérez le cycle de vie des données en faisant pivoter les tables, ce qui permet d'archiver systématiquement les anciennes données tout en maintenant l'efficacité du système.

La rotation de tables préserve les performances de l'instance et évite les risques associés à l'interrogation d'ensembles de données croissants. Cette fonctionnalité utilise le champ sys_created_on pour séparer les ensembles de données en plusieurs tables en fonction de la date.

Fonction

L'administrateur spécifie le paramètre de temps (durée) du processus et le nombre de tables (rotations) qu'il contient. Une fois que la rotation écrit la dernière table d'une rotation, la rotation remplace la première table de la rotation. Contactez ServiceNow l'assistance technique avant d'appliquer la rotation de table à une table personnalisée.

Exemples :

- La requête `Enregistrements créés entre le 10/12/2015 08:49 et le 09/12/2015 07/34 où topic=SystemCommand` est traduit en requête SQL sur une seule table, car la clause sur **sys_created_on** cible une seule partition.
- La requête `Enregistrements mis à jour entre le 10/12/2015 08:49 et le 09/12/2015 07/34 où topic=SystemCommand`, ou sans plage de dates, doit cibler toutes les partitions et est donc traduite sous forme de requête d'union sur toutes les partitions.

Avantages

- Permet de supprimer les anciennes données sans affecter les données actuelles (par exemple, pour supprimer ou tronquer une table).
- Garantit que les tables n'atteignent qu'une taille raisonnable.
- Réduit le jeu de données de travail lorsque la date est connue pour la requête.

Inconvénients

- Les requêtes qui n'utilisent pas la date de rotation de table (par exemple, à l'aide du champ **sys_created_on**) forcent une requête d'union inefficace à interroger des plages horaires qui s'étendent sur plusieurs tables et peuvent être extrêmement lentes si le nombre de sous-tables est élevé.

  Pour améliorer les performances, il est recommandé que la requête inclue une fenêtre de dates de création.

- Les utilisateurs ne peuvent pas remonter pas à pas vers une table pivotée.

Vous pouvez utiliser la rotation de table pour les tables écrites séquentiellement ou pour les tables à insertion seule. Vous ne pouvez pas utiliser la rotation de table pour les tables sys_import ou les tables qui étendent la table Tâche [task].

Appliquer la rotation de tables

Préservez les performances de l'instance en appliquant la rotation de la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Contactez ServiceNow l'assistance technique avant d'appliquer la rotation de table à une table personnalisée.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Rotations de tables**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Groupe de rotation de table

Champ	Description
Nom	Nom de la table.
Type	Type de rotation. Sélectionnez *Rotation*.
Rotations	Nombre de tables à conserver pendant la durée.
Durée	Jours et heures pendant lesquels les données sont écrites sur chaque partition.
Nettoyer la rotation de base	Date de nettoyage (troncation) de la table de base.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

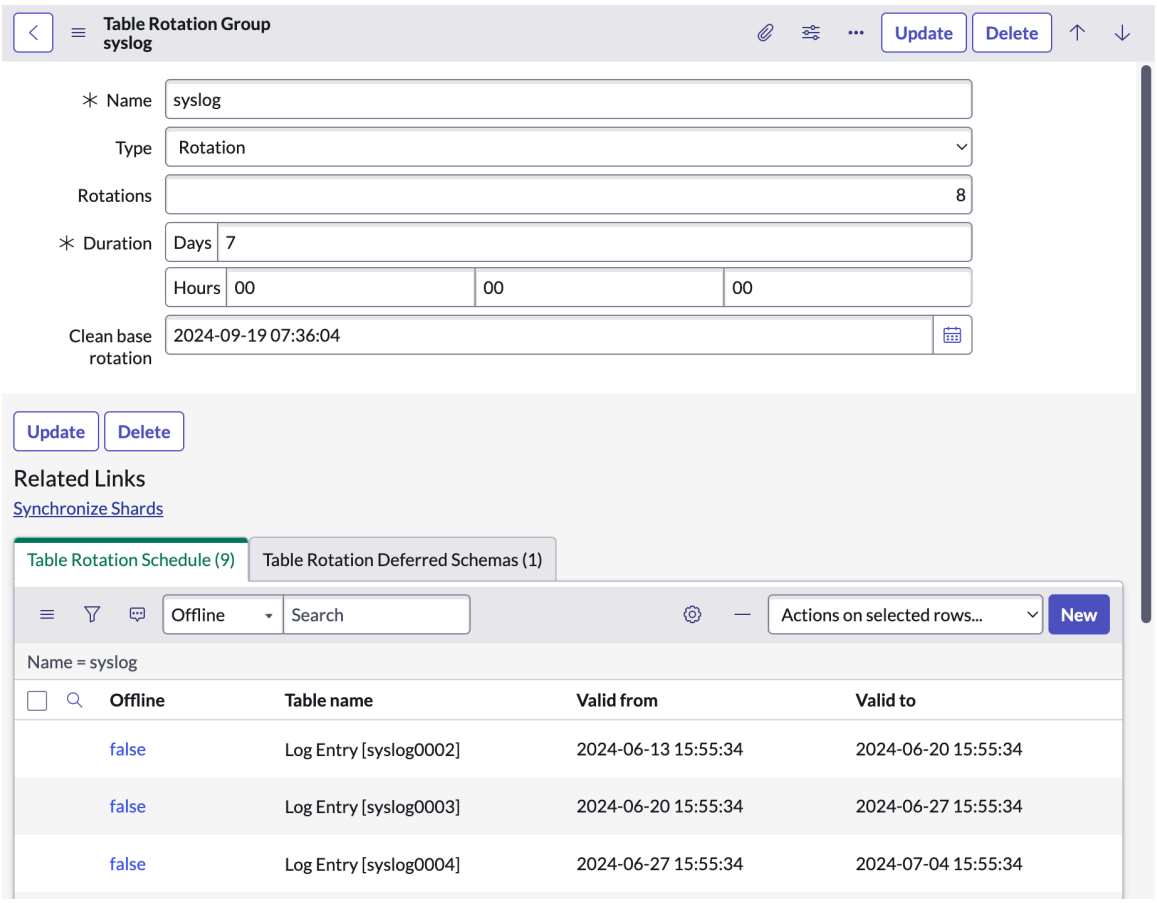
Un calendrier est créé et de nouvelles données sont écrites dans l'une des tables du groupe de rotation. Le groupe comprend la table d'origine et plusieurs tables supplémentaires.

Remarque :
La suppression d'une rotation supprime les tables supplémentaires et toutes les données. Ne supprimez pas la rotation si vous avez encore besoin des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Nouveau groupe de rotation de table



Extension de table

Partitionnez et conservez les ensembles de données pendant de longues périodes sans écrasement.

L'extension de table est basée autour d'une table de base et d'un certain nombre de partitions. Les partitions reçoivent une durée qui détermine la période de temps pendant laquelle les données sont écrites sur chaque partition. Les partitions d'une extension de table ne tournent pas. Au lieu de tronquer et de réutiliser la partition la plus ancienne, une extension crée de nouvelles partitions indéfiniment. De cette façon, les données restent séparées logiquement entre les partitions en raison de la date de création et aucune donnée n'est jamais supprimée.

Un avantage de l'extension de table est de partitionner les données entre les tables. Il vous permet également d'archiver les données tout en veillant à ce que les tables restent de taille raisonnable. Le jeu de travail de données est réduit lorsqu'une date est connue pour la requête.

L'inconvénient est que l'extension de table nécessite une requête d'union lorsque vous interrogez une plage horaire qui s'étend sur plusieurs tables. Les requêtes d'union sont moins efficaces que les requêtes sur une seule table.

Envisagez d'utiliser l'extension de table lorsque vous avez des tables écrites séquentiellement ou des tables de type insertion uniquement (il existe des exceptions à ce paramètre). L'extension de table est également utile dans les tables où des données sont nécessaires pendant de longues périodes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appliquer l'extension de table

Préservez les ensembles de données à l'aide de l'extension de table.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

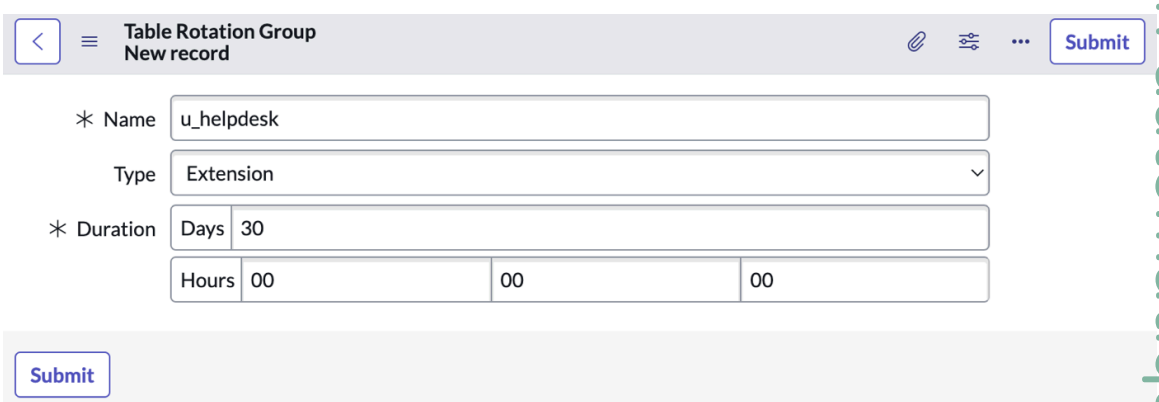
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Rotations de tables**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Groupe de rotation de table

Champ	Description
Nom	Nom de la table.
Type	Type de rotation. Sélectionnez *`Extension`*.
Durée	Jours et heures pendant lesquels les données sont écrites sur chaque partition.

4. Sélectionnez **Soumettre**.



Résultats

Un calendrier est créé et de nouvelles partitions sont ajoutées indéfiniment pour préserver les données.

Remarque :
La suppression d'une rotation supprime les tables supplémentaires et toutes les données. Ne supprimez pas la rotation si vous avez encore besoin des données.

Mise à jour des enregistrements en toute sécurité

Mettez à jour plusieurs enregistrements simultanément sans utiliser de scripts en créant et en exécutant une tâche de mise à jour par lots.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la mise à jour des enregistrements en toute sécurité

1. Marquer les enregistrements pour la mise à jour

   Déterminez les enregistrements à mettre à jour en créant une tâche de mise à jour. Prévisualisez le nombre d'enregistrements affectés avant de planifier ou d'exécuter la tâche. Par exemple, vous pouvez mettre à jour la valeur Affecté à pour plusieurs incidents sur une instance de test sans exécuter de script.

2. Planifier ou exécuter une tâche de mise à jour des enregistrements

   Planifiez l'exécution ultérieure de la tâche ou exécutez-la immédiatement.

3. Restaurer une tâche de mise à jour

   Utilisez l'option de restauration dans la tâche de mise à jour si vous devez restaurer les enregistrements mis à jour à leur état précédent.

Marquer les enregistrements pour la mise à jour

Marquez les enregistrements pour leur mise à jour en fonction d'un ou de plusieurs critères en créant une tâche de mise à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Choisissez de marquer des enregistrements spécifiques pour la mise à jour ou de marquer tous les enregistrements d'une liste pour mise à jour.
   - Pour marquer uniquement des enregistrements spécifiques pour mise à jour, accédez à **Tout** > **Gestion des données système** > **Mettre à jour les tâches**.
   - Pour marquer tous les enregistrements d'une liste pour mise à jour, dans n'importe quelle liste d'enregistrements, cliquez avec le bouton droit sur un en-tête de colonne, puis sélectionnez **Gestion des données** > **Tout mettre à jour avec aperçu**.
2. Sélectionnez la table qui contient les enregistrements que vous souhaitez mettre à jour.
3. **Facultatif :** Limitez le nombre d'enregistrements dans la tâche de mise à jour en ajoutant une ou plusieurs conditions que les enregistrements doivent remplir.

   a. Sélectionnez un champ, un opérateur et une valeur de champ.

   Example
   Par exemple, **[Catégorie] [est] [Logiciel].**

   b. **Facultatif :** Utilisez les opérateurs OR et AND pour ajouter des conditions.

   c. **Facultatif :** Sélectionnez **Nouveau critère** pour ajouter un autre ensemble de conditions.

   Remarque :
   Limiter le nombre d'enregistrements ajoutés à la tâche de mise à jour peut aider à empêcher le verrouillage de la table lors de l'exécution de la tâche.

4. **Facultatif :** Affichez le nombre d'enregistrements qui correspondent aux conditions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Aperçu**.

b. Sélectionnez le lien avec le nombre d'enregistrements correspondants.

5. Dans la liste Valeurs et champs, sélectionnez le champ que vous souhaitez mettre à jour et une nouvelle valeur.
6. **Facultatif :** Sélectionnez des champs et des valeurs supplémentaires pour mettre à jour d'autres champs.
7. Sélectionnez **Continuer**.

Résultats

La tâche est enregistrée et le formulaire fournit des options pour planifier la tâche ou l'exécuter maintenant.

Que faire ensuite

Planifier ou exécuter une tâche de mise à jour des enregistrements

Planifier ou exécuter une tâche de mise à jour des enregistrements

Planifiez une date et une heure pour exécuter une tâche de mise à jour ou exécuter la tâche immédiatement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Envisagez de planifier l'exécution de la tâche de mise à jour en dehors des heures ouvrables afin de minimiser l'impact potentiel sur les performances de vos utilisateurs. La mise à jour de tous les enregistrements d'une table verrouille temporairement la table, ce qui empêche les insertions et les mises à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des données système** > **Mettre à jour les tâches**.
2. Sélectionnez un enregistrement de tâche de mise à jour.
3. Déterminez s'il convient de planifier la tâche de mise à jour pour une date ultérieure ou de l'exécuter immédiatement.

Résultats

Les enregistrements sont planifiés pour une mise à jour ou mis à jour immédiatement. Si vous souhaitez rétablir les mises à jour des enregistrements, reportez-vous à la section Restaurer une tâche de mise à jour.

Restaurer une tâche de mise à jour

Restaurez une tâche de mise à jour terminée pour rétablir les mises à jour des enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous souhaitez rétablir les mises à jour des enregistrements effectuées via une tâche de mise à jour, exécutez une opération de restauration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des données système** > **Mettre à jour les tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de mise à jour qui a été exécutée.
3. Sélectionnez le lien connexe **Restaurer** pour rétablir les enregistrements mis à jour.
4. Lorsque vous y êtes invité, confirmez que vous souhaitez restaurer la tâche de suppression.

Résultats

La tâche de restauration est exécutée immédiatement et les enregistrements mis à jour reviennent à leurs versions antérieures. Si vous souhaitez remettre à jour les enregistrements, créez une tâche de mise à jour en utilisant les mêmes conditions, puis planifiez la tâche de mise à jour ou exécutez-la immédiatement.

Supprimer des enregistrements en toute sécurité

Supprimez en toute sécurité des enregistrements d'une table sans utiliser de scripts et sans supprimer la table en créant et en exécutant des tâches de suppression.

Vue d'ensemble de la suppression d'enregistrements en toute sécurité

1. Marquer les enregistrements pour la suppression

   Déterminez les enregistrements à supprimer en créant une tâche de suppression.

2. Prévisualiser les enregistrements affectés pour suppression

   Prévisualisez les enregistrements affectés avant de planifier ou d'exécuter la tâche. Par exemple, vous pouvez prévisualiser un ensemble d'enregistrements d'incidents qui seront supprimés avant de les supprimer.

3. Planifier ou exécuter une tâche pour supprimer des enregistrements

   Planifiez l'exécution ultérieure de la tâche ou exécutez-la immédiatement.

4. Restaurer une tâche de suppression

   Utilisez l'option de restauration dans la tâche de suppression Si vous devez restaurer des enregistrements supprimés après l'exécution de la tâche.

Si vous devez supprimer un grand nombre d'enregistrements d'une table plutôt qu'une sélection d'enregistrements, utilisez l'option de nettoyeur de table. Pour plus de détails, voir Suppression des enregistrements plus anciens ou indésirables.

Marquer les enregistrements pour la suppression

Marquer les enregistrements pour suppression en fonction d'un ou de plusieurs critères en créant une tâche de suppression.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Choisissez de marquer des enregistrements spécifiques pour suppression ou de marquer tous les enregistrements d'une liste pour suppression.
   - Pour marquer uniquement des enregistrements spécifiques à supprimer, accédez à **Tout** > **Gestion des données système** > **Supprimer les tâches**.
   - Pour marquer tous les enregistrements d'une liste pour suppression, dans n'importe quelle liste d'enregistrements, cliquez avec le bouton droit sur un en-tête de colonne, puis sélectionnez **Gestion des données** > **Tout supprimer avec aperçu**.
2. Sélectionnez la table qui contient les enregistrements que vous souhaitez supprimer.
3. **Facultatif :** Limitez le nombre d'enregistrements dans la tâche de suppression en ajoutant une ou plusieurs conditions que les enregistrements doivent remplir.

   a. Sélectionnez un champ, un opérateur et une valeur de champ.

   Example
   Par exemple, **[Catégorie] [est] [Logiciel].**

   b. **Facultatif :** Utilisez les opérateurs OR et AND pour ajouter des conditions.

   c. **Facultatif :** Sélectionnez **Nouveau critère** pour ajouter un autre ensemble de conditions.

   Remarque :
   Limiter le nombre d'enregistrements ajoutés à la tâche de suppression peut aider à empêcher la table d'être verrouillée lors de l'exécution de la tâche.

4. **Facultatif :** Affichez les enregistrements qui correspondent aux conditions.
   a. Sélectionnez **Aperçu**.
   b. Sélectionnez le lien avec le nombre d'enregistrements correspondants.
   La liste des enregistrements apparaît dans un nouvel onglet de navigateur.
5. Revenez à l'onglet Supprimer la tâche.
6. Sélectionnez **Continuer** pour enregistrer les informations de la tâche actuelle.

Résultats
La tâche est enregistrée et le formulaire affiche des options permettant de planifier la tâche ou de l'exécuter maintenant.

Que faire ensuite
Prévisualiser les enregistrements affectés pour suppression.

Prévisualiser les enregistrements affectés pour suppression

Avant d'exécuter une tâche de suppression, prévisualisez le nombre d'enregistrements affectés pour voir l'impact de l'exécution de la tâche de suppression.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La suppression d'enregistrements dans une table supprime également les enregistrements des tables qui étendent ou référencent la table source. Prévisualisez les enregistrements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

affectés avant d'exécuter une tâche de suppression et découvrez les autres tables impactées.

Jusqu'à trois niveaux d'enregistrements en cascade sont supprimés lors de l'exécution de la tâche. Par exemple, si l'aperçu identifie des incidents qui correspondent aux conditions, il supprimera également tous les problèmes qui font référence à ces incidents, les défauts qui font référence à ces problèmes et les enregistrements de test qui font référence aux défauts. Si des enregistrements sys_attachment et sys_attachment_docs table sont associés aux incidents, il est possible que ces enregistrements n'apparaissent pas dans l'aperçu, mais ils sont également supprimés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des données système** > **Supprimer les tâches**.
2. Sélectionnez un enregistrement de tâche de suppression.
3. Sélectionnez le lien connexe **Aperçu en cascade** pour afficher le nombre d'enregistrements de la table source qui correspondent aux conditions de la tâche de suppression.
   Le nombre d'enregistrements apparaît dans la colonne **Nombre d'aperçus d'enregistrements** .
   Les nombres d'enregistrements dans d'autres tables qui font référence à ces enregistrements sources sont également répertoriés, bien que ces nombres ne soient que des estimations proches.
4. Passez en revue le nombre d'enregistrements affectés par table pour vous assurer que les enregistrements peuvent être supprimés en toute sécurité.

Que faire ensuite

Planifier ou exécuter une tâche pour supprimer des enregistrements

Planifier ou exécuter une tâche pour supprimer des enregistrements

Planifiez une date et une heure pour exécuter une tâche de suppression ou exécuter la tâche immédiatement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Envisagez de planifier l'exécution de la tâche de suppression en dehors des heures ouvrables afin de minimiser l'impact potentiel sur les performances de vos utilisateurs. La suppression de tous les enregistrements d'une table verrouille temporairement la table, ce qui empêche les insertions et les mises à jour. Si vous souhaitez supprimer tous les enregistrements d'une table, utilisez plutôt l'option de nettoyeur de table. Pour plus d'informations, consultez Suppression des enregistrements plus anciens ou indésirables.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des données système** > **Supprimer les tâches**.
2. Sélectionnez un enregistrement de tâche de suppression.
3. Déterminez s'il convient de planifier la tâche de suppression pour une date ultérieure ou de l'exécuter immédiatement.

Résultats

La suppression des enregistrements est planifiée ou supprimée immédiatement. Si vous souhaitez restaurer les enregistrements supprimés, reportez-vous à la section Restaurer une tâche de suppression.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Restaurer une tâche de suppression

Restaurez une tâche de suppression terminée pour restaurer les enregistrements supprimés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous souhaitez restaurer des enregistrements supprimés via une tâche de suppression, exécutez une opération de restauration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des données système** > **Supprimer les tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de suppression qui a été exécutée.
3. Sélectionnez le lien connexe **Restaurer** pour restaurer les enregistrements supprimés.
4. Lorsque vous y êtes invité, confirmez que vous souhaitez restaurer la tâche de suppression.

Résultats
La tâche de restauration est exécutée immédiatement et les enregistrements supprimés sont restaurés. Si vous souhaitez supprimer les enregistrements restaurés, créez une tâche de suppression en utilisant les mêmes conditions, puis planifiez la tâche de suppression ou exécutez-la immédiatement.

Référence Gestion des données

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les propriétés système et les limites de données.

Propriétés de la règle d'archivage et de la règle de destruction

Les règles visant à empêcher le processus d'archivage de consommer trop de ressources système ont été automatisées. Vous pouvez modifier manuellement le comportement du système.

Le processus d'archivage utilise un modèle de producteur et de consommateur. Les enregistrements sont placés en file d'attente pour l'archivage dans la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk] par lots.

- ArchiveProducerJob crée des blocs d'enregistrements sys_ids qui doivent être archivés. Chaque bloc contient des enregistrements appartenant à une règle d'archivage unique. Le nombre maximal d'enregistrements dans un bloc est spécifié par la propriété `glide.db.archive.chunk_size`. Le nombre maximal d'enregistrements pour une règle unique sur tous les blocs est spécifié par `glide.db.archive.max.rule.records`.
- Le producteur démarre 4 consommateurs ArchiverJob (par défaut). Le nombre exact de consommateurs est spécifié par `glide.db.archiving.max_consumer_workers`.
- Les consommateurs lisent et traitent des morceaux de sys_ids. Le nombre de blocs traités par chaque consommateur est spécifié par `glide.db.archive.max.batches`. Les blocs traités par chaque consommateur peuvent provenir de règles d'archivage différentes.
- Les consommateurs répètent la lecture des blocs de sys_ids jusqu'à ce qu'il n'en reste plus ou que la limite de segments qu'un consommateur peut traiter (spécifiée par `glide.db.archive.max.batches`) soit atteinte, après quoi il arrête et planifie un autre consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si un bloc reste à l'état en cours d'exécution plus longtemps que ce qui est spécifié dans `glide.db.archive.chunk.max.process.time`, le système suppose que le consommateur a brusquement mis fin à l'exécution et change l'état du bloc en erreur. Cela n'arrête ni ne met fin aux consommateurs en cours d'exécution.

Remarque :
Les propriétés d'archivage et de destruction répertoriées dans la table ne sont pas utilisées si la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk] est supprimée.

Pour contrôler manuellement le nombre d'enregistrements que les processus d'archivage et de destruction règlent et détruisent à un intervalle, vous pouvez modifier ces paramètres par défaut en ajoutant les propriétés système suivantes.

Archiver les propriétés système

Nom	Description	Type	Valeur par défaut
glide.db.archive.chunk_size	Nombre d'identificateurs uniques ajoutés à chaque enregistrement dans la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk]. Les enregistrements sont formatés en tant que valeurs CSV dans le champ clés du formulaire Bloc d'exécution de la tâche d'archivage (sys_archive_run_chunk.do).	Entier	1 000
glide.db.archive.chunk.max.process.time	Nombre de millisecondes pendant lesquelles un enregistrement peut rester à l'état Actif dans la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk]. L'heure est la différence entre l'heure du système et la valeur du champ **Début** dans la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk].	Entier	600000
glide.db.archive.max.rule.records	Nombre maximal d'enregistrements à mettre en lot par consommateur et par règle.	Entier	10 000

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Archiver les propriétés système (suite)

Nom	Description	Type	Valeur par défaut
glide.db.archive.debug	Option qui active la journalisation détaillée lors de la copie des définitions de colonnes de la table d'origine vers la table d'archivage.	vrai | faux	faux
glide.db.archive.max.lots	Nombre de blocs, qui sont des enregistrements de la table Blocs d'exécution des tâches d'archivage [sys_archive_run_chunk], traités par un consommateur avant qu'il ne s'arrête et planifie un autre consommateur.	Entier	10
glide.db.archiving.max_consumer_workers	Nombre maximal de consommateurs simultanés à l'échelle de la grappe.	Entier	4

Limites de taille des tables d'archivage de données

La taille de la table que vous utilisez pour archiver vos données d'instance est limitée.

Limites sur les tables d'archivage de données

Il existe une limite à la taille d'une table d'archivage que vous pouvez créer pour stocker des données. La limite est basée sur la taille des données, et non sur le nombre d'enregistrements. Si vous recevez une erreur indiquant qu'une table d'archivage n'a pas pu être créée, cela peut être lié à cette limitation de taille.

Limites de taille des tables d'archivage

Attribut de table	Taille
Limite de taille de ligne statique	65535 octets
Limite de taille de ligne	8126 octets
Colonnes	1000 pour Oracle 1011 pour les autres

Examinez les colonnes personnalisées de la table archivée. Examinez également les champs personnalisés dans les tables à partir desquelles la table se développe. Déterminez si ces colonnes ne sont plus nécessaires et ne sont pas utilisées par les personnalisations actuelles. Si vous identifiez des colonnes inutilisées, vous pouvez les supprimer. Cela peut réduire la taille des lignes de la table archivée. Si cela ne fonctionne pas, contactez-nous ServiceNow® Service et assistance client pour voir quelles autres alternatives sont disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du nettoyeur de table

Ces propriétés système contrôlent le comportement des nettoyeurs de table.

Pour définir les propriétés système du nettoyeur de table, accédez à la table Propriétés système [sys_properties] et ajoutez la propriété.

Propriétés système

Propriété	Description
Configurez le nombre de jours pendant lesquels le nettoyeur de table doit attendre avant de tenter de retraiter une règle lente. glide.db.tablecleaner.days_before_slow_rule_reattempt	Lorsque la requête d'une règle de nettoyeur de table prend plus de 30 secondes, l'ensemble de la tâche de nettoyage de table est arrêté. Par défaut, le nettoyeur de table attend deux jours avant d'inclure à nouveau cette règle dans la tâche du nettoyeur de table. Vous pouvez modifier la période d'attente par défaut en ajoutant cette propriété. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 2
Configurez une limite de temps pour une règle de nettoyeur de table. glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_spent	Limite le temps passé par le nettoyeur à essayer de supprimer par lots des enregistrements par règle au cours d'une seule exécution. La valeur est donnée en secondes et la valeur par défaut est 1200 (20 minutes), ce qui signifie que le nettoyeur de table fonctionne toutes les heures pendant un maximum de 20 minutes. Vous pouvez modifier la limite de temps par défaut en ajoutant cette propriété. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1200

Identificateur d'enregistrement unique (sys_id)

Un GUID (Identifiant unique global) unique de 32 caractères, appelé ID système (sys_id), identifie chaque enregistrement d'une instance.

Lorsqu'elles sont créées dans l'application, sys_id valeurs sont uniques. La Now Platform base de données AND doit gérer toutes les opérations sur sys_id valeurs. La même valeur sys_id n'est jamais générée deux fois, ce qui garantit que chaque enregistrement créé dans chaque table dans chaque instance dans le monde a un identificateur unique. Si deux enregistrements ont la même valeur sys_id, cela se produit à la suite des situations suivantes :

- Si un enregistrement avec le sys_id était copié dans l'autre au niveau de la base de données en dehors de l' Now Platform.
- Si un enregistrement avec le sys_id a été copié à l'aide d'un ensemble de mises à jour ou via XML, son sys_id est le même.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Un nouvel enregistrement a une sys_id de -1 et, une fois inséré, une nouvelle sys_id lui est attribuée. Le sys_id n'est pas destiné à s'afficher sous la forme d'un champ sur un formulaire ou d'une colonne dans une liste. Pour en savoir plus, reportez-vous à l'article Les utilisateurs ne peuvent pas ajouter le champ sys_id à un formulaire ou à une vue de liste [KB0690876] dans le Now Support Base de connaissances.

Vous pouvez accéder au sys_id à partir d'une URL d'enregistrement ou à l'aide d'un script.

- Pour accéder au sys_id à partir de l'URL, accédez à n'importe quel enregistrement, cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Copier l'URL**. Le sys_id se trouve à l'intérieur de l'URL, après le paramètre sys_id=.
- Pour accéder au sys_id à l'aide d'un script, utilisez l'une des options suivantes.
  - Recherchez la sys_id d'un enregistrement dans une règle métier (ou tout autre JavaScript côté serveur) en remontée pas à pas à partir de GlideRecord.

    ```
    var id = current.sys_id;
    ```

  - Recherchez la sys_id d'un enregistrement dans JavaScript côté client à l'aide de g_form.getUniqueValue().

    ```
    function onLoad() {
       var incSysid = g_form.getUniqueValue();
       alert(incSysid);
    }
    ```

Séparation de domaine et gestion des données

La séparation de domaine est prise en charge dans la gestion des données. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Il existe une logique métier qui permet de garantir que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de services d'application.
- Dans l'application, l'interface utilisateur, les clés de cache, la génération de rapports, les déploiements, les agrégations, etc. prennent tous en compte le domaine à l'heure d'exécution.
- Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne correctement chez plusieurs locataires.

Cas d'utilisation : en tant que fournisseur de service, lorsque j'utilise une messagerie instantanée pour répondre au message d'un client-locataire, ce client doit pouvoir consulter ma réponse.

Vue d'ensemble

L'archivage des données prend en charge Séparation de domaine pour les fournisseurs de services . Par exemple, les incidents qui appartiennent à un domaine conservent leur désignation de domaine même après leur archivage.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exportation de données

Exportez les données de l'dans Now Platform une variété de formats.

Avantages clés

- Exportez un enregistrement individuel vers un fichier PDF ou XML directement à partir d'un formulaire.
- Exportez plusieurs enregistrements vers un fichier CSV, Excel, PDF ou XML directement à partir d'une liste.
- Exportez plusieurs enregistrements d'une table à l'aide du processeur CSV, Excel, PDF ou XML dans une URL avec des paramètres facultatifs.

Vous pouvez également exporter des données de votre instance à l'aide des options suivantes :

- Exporter plusieurs enregistrements d'une table via une demande de services Web. Par exemple, vous pouvez créer une application ou un processus externe pour automatiser la récupération des données d'une instance via des services Web tels que REST ou SOAP. Pour plus d'informations, consultez Services Web .
- Transférez toutes les données que vous souhaitez exporter vers un fichier externe en créant un jeu de données à exporter. Pour plus d'informations, voir Exporter des jeux de données .

Rôles associés

Vous pouvez exporter les données d'un formulaire au format PDF ou XML selon votre rôle.

- Les options PDF sont disponibles pour tous les utilisateurs.
- L'option XML n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle admin.

Vous pouvez exporter des enregistrements dans une liste vers Excel, CSV, XML, JSON, PDF ou un jeu d'exportation en fonction de votre rôle.

- Les options Excel, CSV, JSON et PDF sont disponibles pour tous les utilisateurs.
- L'option XML n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle admin.
- L'option Exporter un jeu de données n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle export_set_admin ou administrateur.

Formats d'exportation

Formats d'exportation disponibles

Format d'exportation	Description
CSV	Exporter des enregistrements de table sous forme de fichier texte de valeurs séparées par des virgules. Utilisez cette option pour exporter les champs actuellement affichés dans la liste ou le formulaire sous forme de fichier texte. Configurez la liste ou le formulaire pour ajouter ou supprimer des champs de l'exportation. Lorsqu'ils sont exportés au format CSV, les champs de type « remontée pas à pas » s'affichent à l'aide de leur nom de champ complet, par exemple u_assignment_group.parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formats d'exportation disponibles (suite)

Format d'exportation	Description
	Remarque : Par défaut, ServiceNow exporte tous les fichiers CSV en codage Windows-1252. Si vous avez besoin d'exporter des données traduites, définissez la `glide.export.csv.charset` propriété système sur UTF-8.
Excel	Exporter des enregistrements de table sous forme de feuille de Microsoft calcul Excel. Utilisez cette option pour exporter les champs actuellement affichés dans la liste ou le formulaire sous forme de feuille de calcul Excel. Configurez la liste ou le formulaire pour ajouter ou supprimer des champs de l'exportation.
XML	Exporter des enregistrements de table en tant que document XML. Utilisez cette option pour exporter toutes les données d'une table ou toutes les données d'un enregistrement particulier. Le fichier XML comporte un élément XML pour chaque colonne du tableau. Consultez Exporter et importer des données via XML. **Remarque :** Les données de champ d'image ne sont pas conservées lors de l'exportation au format XML.
PDF	Exporter des enregistrements de table sous forme de fichier au format de document portable. Utilisez cette option pour exporter les champs actuellement affichés dans la liste ou le formulaire sous forme de fichier PDF. Configurez la liste ou le formulaire pour ajouter ou supprimer des champs de l'exportation. **Remarque :** Le processeur d'exportation PDF imprime les données de gauche à droite, ce qui peut entraîner des erreurs de rendu lors de l'affichage des données linguistiques de droite à gauche.
JSON	Exportez les enregistrements de table sous forme de chaîne JSON. Le fichier JSON comporte un élément pour chaque colonne de la table.

En-têtes de colonnes

Le type de fichier vers lequel vous exportez, par exemple CSV ou PDF, détermine la façon dont les en-têtes de colonnes sont exportés. En général, les formats destinés à la consommation humaine tels que PDF affichent l'étiquette de colonne, tandis que les formats destinés à l'utilisation automatique, tels que CSV, utilisent la base de données field_name.

Format d'en-tête par type de fichier

Type de fichier	Format d'en-tête de colonne
Excel	Étiquette
PDF	Étiquette
CSV	field_name
XML	field_name

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Format d'en-tête par type de fichier (suite)

Type de fichier	Format d'en-tête de colonne
JSON	field_name

Exporter les données à partir d'un enregistrement

Exporter un enregistrement au format PDF ou XML.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun pour exporter au format PDF. L'exportation au format XML nécessite le rôle administrateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors de l'exportation au format PDF, tous les champs masqués par les scripts d'interface utilisateur (politiques d'interface utilisateur, actions d'interface utilisateur, scripts clients) et tous les champs visibles à partir de la vue actuelle sont exportés. Lors de l'exportation vers XML, tous les champs sont exportés, quelle que soit la vue.

Un PDF n'est généré que si le formulaire a été soumis. Un formulaire non soumis génère une page vide.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement que vous souhaitez exporter.
2. Sélectionnez le menu Actions supplémentaires (menu 
3. Sélectionnez une option d'exportation.

> **Remarque :**
> Pour l'exportation au format PDF, lorsque la propriété d'accessibilité est activée, les utilisateurs s'affichent lorsqu'ils exportent au format PDF dans laquelle ils peuvent spécifier s'ils souhaitent créer un PDF accessible ou non. Pour plus d'informations, consultez PDF generation and accessibility .

- Pour exporter les données du formulaire au format PDF en mode portrait, sélectionnez **Exporter** > **PDF** > **Portrait**, sélectionnez **Exporter**.
- Pour exporter les données du formulaire au format PDF en mode paysage, sélectionnez **Exporter** > **PDF** > **Paysage**, sélectionnez **Exporter**.
- Pour exporter tous les champs de l'enregistrement au format XML, sélectionnez **Exporter** > **XML (cet enregistrement)**.

Lors de l'exportation au format XML, le système vous invite à enregistrer le fichier, ou le navigateur enregistre automatiquement le fichier dans le dossier de téléchargements spécifié dans les préférences du navigateur.

Exporter les données à partir d'une liste

Exporter une liste d'enregistrements vers divers formats de fichier.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun. L'exportation au format XML nécessite le rôle administrateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'option **Exporter** est disponible dans le menu contextuel de l'en-tête de colonne dans Liste v2. Dans Liste v3, il est disponible dans le menu Titre de la liste.

Notez les détails importants suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les données exportées à partir d'une liste peuvent être différentes de ce qu'un utilisateur voit dans la vue de liste. Cela se produit généralement lorsqu'une table comporte des ACL qui dépendent de la session actuelle de l'utilisateur. Pour éviter de bloquer l'activité utilisateur sur le navigateur, l'exportation de liste est exécutée à partir d'un thread en arrière-plan et n'a pas accès aux données de session utilisateur.
- Pour exporter des enregistrements dans une liste incorporée, exportez l'enregistrement contenant la liste. Consultez Exporter les données à partir d'un enregistrement.
- Pour contrôler l'affichage des sauts de ligne dans les données CSV exportées, utilisez la propriété système glide.csv.export.line_break. Voir glide.csv.export.line_break.
- Pour supprimer les balises HTML indésirables des données de liste, consultez le blog Rendering HTML in Exported Lists by a ServiceNow employee in ServiceNow Communitythe .

Procédure

1. Accédez à la liste des enregistrements que vous souhaitez exporter.
2. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur n'importe quel en-tête de colonne de la liste.
3. Sélectionnez une option d'exportation.

Remarque :
Pour l'exportation au format PDF, lorsque la propriété d'accessibilité est activée, les utilisateurs s'affichent lorsqu'ils exportent au format PDF dans laquelle ils peuvent spécifier s'ils souhaitent créer un PDF accessible ou non. Pour plus d'informations, consultez PDF generation and accessibility .

   - Pour exporter la liste vers Excel, sélectionnez **Exporter** > **Excel (.xlsx)**.
   - Pour exporter la liste au format CSV, sélectionnez **Exporter** > **CSV**.
   - Pour exporter la liste en XML, sélectionnez **Exporter** > **XML**
   - Pour exporter la liste au format JSON, sélectionnez **Exporter** > **JSON**.
   - Pour exporter la liste au format PDF en mode portrait, sélectionnez **Exporter** > **PDF** > **Portrait** > **Exporter**
   - Pour exporter la liste au format PDF en mode paysage, sélectionnez **Exporter** > **PDF** > **Paysage** > **Exporter**
   - Pour exporter la liste et le formulaire associé pour chaque enregistrement en mode portrait, sélectionnez **Exporter** > **PDF** > **Portrait détailléExporter**.
   - Pour exporter la liste et le formulaire associé pour chaque enregistrement en mode paysage, sélectionnez **Exporter** > **PDF** > **Détails en mode paysage** > **Exporter**.
   - Pour exporter la liste vers un fichier à l'aide d'un jeu de données à exporter, sélectionnez **Exporter** > **Exporter un jeu de données**.

   Pour plus de détails sur l'utilisation des ensembles de données à exporter, voir Ensembles de données à exporter .
4. Une fois l'exportation terminée, sélectionnez **Télécharger**.

Exporter directement à partir d'une URL

Exportez dynamiquement les données à partir d'un script ou d'un service Web en créant une requête d'URL.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
ServiceNow applique une authentification de base pour un accès direct à l'URL. Les données extraites de l'URL contiennent uniquement les champs auxquels l'utilisateur actuellement authentifié dispose d'un accès en lecture.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser des requêtes URL pour générer des listes filtrées d'enregistrements par programmation avant de les exporter. Les requêtes d'URL sont utiles pour les scripts qui génèrent une liste d'enregistrements ou lorsqu'aucun utilisateur ne peut ajouter manuellement le filtre à partir de l'interface utilisateur.

Vous devez connaître les noms de tables et de ServiceNow colonnes pour exporter des données directement à partir de l'URL. Voir Accéder à un enregistrement ou à un module à l'aide d'une URL .

Vous pouvez contrôler l'exportation de la valeur d'affichage ou de la valeur brute des champs et de l'étiquette ou du nom de champ pour les en-têtes à l'aide des paramètres de requête ou des propriétés système.

- Pour plus d'informations sur l'utilisation des paramètres de requête, reportez-vous à la section Paramètres de requête pour la valeur d'affichage et l'en-tête.
- Pour plus d'informations sur l'utilisation des propriétés système, reportez-vous à la section Propriétés système pour la valeur d'affichage et l'en-tête.

Les paramètres de requête, s'ils sont présents, remplacent les propriétés système.

Procédure

1. Spécifiez l'URL de l'instance.
   Par exemple :

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/
   ```

2. Spécifiez le formulaire de table ou la liste à exporter.
   Par exemple :

   ```
   incident_list.do
   ```

3. Spécifiez le processeur de format d'exportation à utiliser pour l'exportation.
   Vous pouvez spécifier CSV, XLS, JSON, XLSX ou XML. Par exemple :

   ```
   ?CSV
   ```

   Remarque :
   Le processeur XML d'une exportation d'URL n'exporte pas les pièces jointes ou les champs de journal. Pour exporter des pièces jointes et des champs de journal tels que les champs **Notes de travail** ou **Commentaires supplémentaires** , exportez les enregistrements à partir d'une liste à l'aide de la commande **Exporter** > **XML** dans le menu contextuel.

4. **Facultatif :** Interrogez des enregistrements spécifiques en ajoutant le *sysparm_query* paramètre.
   La syntaxe requise est sysparm_query=[nom de colonne][opérateur][valeur]. Par exemple :

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1
   ```

   Remarque :
   Toutes les requêtes utilisent un nom de colonne, un opérateur et une valeur. Consultez Créateur de conditions pour obtenir la liste des opérateurs disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Triez les enregistrements par nom de colonne à l'aide du *sysparm_orderby* paramètre.
   La syntaxe requise est sysparm_orderby=[nom de colonne]. Par exemple :

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderb
   y=assigned_to
   ```

   Remarque :
   Vous pouvez trier par une seule colonne à l'aide *sysparm_orderby*de . Pour trier par plusieurs colonnes, utilisez plusieurs entrées de tri. Par exemple :

   ```
   sysparm_query=ORDERBYassigned_to^ORDERBYpriority
   ```

6. **Facultatif :** Exportez des champs à partir d'une vue spécifique à l'aide du *sysparm_view* paramètre.
   La syntaxe requise est sysparm_view=[nom de la vue]. Par exemple :

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/incident.do?CSV&sysparm_view=ess
   ```

   Cette URL exporte les champs d'incident visibles à partir de la vue Libre-service (ESS).

   - Par défaut, l'exportation des données d'une liste exporte uniquement les champs visibles à partir de la vue actuelle. Si vous souhaitez exporter des champs à partir d'une autre vue de liste, vous pouvez changer de vue à partir de l'interface utilisateur. Voir Gestion des vues .
   - Si vous exportez des données CSV ou Excel et que vous ne spécifiez pas de vue, l'exportation utilise la vue de liste par défaut.
   - Si vous exportez des données XML, tous les champs sont exportés par défaut, sauf si vous spécifiez une vue particulière.

7. **Facultatif :** Exportez des champs spécifiques de la table à l'aide *sysparm_fields* du paramètre.
   La syntaxe requise est sysparm_fields=[field1],[field2]. Par exemple :

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_fields=sys_id,number
   ```

8. **Facultatif :** Exporter tous les champs de la table, y compris le sys_id, à l'aide du *sysparm_default_export_fields* paramètre.
   La syntaxe requise est sysparm_default_export_fields=all. Par exemple :

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_default_export_fields=all
   ```

   Le *sysparm_default_export_fields* paramètre n'a aucun effet sur les exportations XML, sauf si vous incluez le *sysparm_view* paramètre pour spécifier une vue autre que celle par défaut.

Example: Exemples d'URL

URL	Description
https://<nom d'instance>.service-now.com/incident_list.do?CSV	Exporter tous les incidents vers un fichier texte de valeur séparée par des virgules.
https://<nom d'instance>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_query=sys_id%3E%3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27	Exporter un incident particulier vers un fichier texte de valeur séparée par des virgules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

URL	Description
https://<nom d'instance>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_orderby=sys_id	Exportez tous les incidents vers un fichier texte séparé par des virgules et triez la liste par sys_id.
https://<nom d'instance>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderby=assigned_to	Exporter une liste de tous les incidents de priorité 1 vers un fichier XML et trier la liste par champ **Affecté à** .

URL d'appel exporter par programmation

Exportez dynamiquement des données à partir d'un script ou d'un service Web en appelant une exportation URL à partir de n'importe quel langage de programmation.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La procédure suivante comprend des exemples de code qui illustrent l'appel d'une exportation d'URL en C# pour un appel .Net Framework :

Procédure

1. Ajoutez les importations suivantes :

```
using System.Net;
using System.IO;
```

2. Appelez la méthode de téléchargement :

```
static void Main(string[] args)

   {
      // Call to DownloadFile method supplying the URL and location to save CSV file locally
      int read =
 DownloadFile("https://
<instance>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderby=assigned_to",
                  "c:\\test\\incident.csv");
   }
```

3. Créez une méthode de téléchargement comme suit :

```
public static int DownloadFile(String url,
                               String localFilename)
   {
      // Function will return the number of bytes processed
      // to the caller. Initialize to 0 here.
      int bytesProcessed = 0;
      // Assign values to these objects here so that they can
      // be referenced in the finally block
      Stream remoteStream = null;
      Stream localStream = null;
      WebResponse response = null;
      // Use a try/catch/finally block as both the WebRequest and Stream
      // classes throw exceptions upon error
      try
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    {
        // Create a request for the specified remote file name
        WebRequest request = WebRequest.Create(url);
        // Create the credentials required for Basic Authentication
        System.Net.ICredentials cred = new System.Net.NetworkCredential("user_name",
"password");
        // Add the credentials to the request
        request.Credentials = cred;
        if (request != null)
        {
            // Send the request to the server and retrieve the
            // WebResponse object
            response = request.GetResponse();
            if (response != null)
            {
                // Once the WebResponse object has been retrieved,
                // get the stream object associated with the response's data
                remoteStream = response.GetResponseStream();
                // Create the local file
                localStream = File.Create(localFilename);
                // Allocate a 1k buffer
                byte[] buffer = new byte[1024];
                int bytesRead;
                // Simple do/while loop to read from stream until
                // no bytes are returned
                do
                {
                    // Read data (up to 1k) from the stream
                    bytesRead = remoteStream.Read(buffer, 0, buffer.Length);
                    // Write the data to the local file
                    localStream.Write(buffer, 0, bytesRead);
                    // Increment total bytes processed
                    bytesProcessed += bytesRead;
                } while (bytesRead > 0);
            }
        }
    }
    catch (Exception e)
    {
        Console.WriteLine(e.Message);
    }
    finally
    {
        // Close the response and streams objects here
        // to make sure they're closed even if an exception
        // is thrown at some point
        if (response != null) response.Close();
        if (remoteStream != null) remoteStream.Close();
        if (localStream != null) localStream.Close();
    }
    // Return total bytes processed to caller.
    return bytesProcessed;
  }
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fractionner une exportation volumineuse

Si le nombre d'enregistrements à exporter dépasse la limite d'exportation réelle, vous pouvez diviser l'exportation en incréments plus petits qui n'imposent pas une charge significative sur les performances de la plateforme.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Créez une liste filtrée d'enregistrements à exporter en suivant les étapes de la section Exporter directement à partir d'une URL.
2. Notez le nombre d'enregistrements renvoyés.
3. Si le numéro d'enregistrement est supérieur au seuil défini, émettez une requête `sysparm` pour les 10 000 premiers enregistrements à l'aide de la syntaxe suivante :

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_co
   unt=10000
   ```

   Cela exporte les 10 000 premiers enregistrements dans l'ordre, triés par numéro *de sys_id* .
4. Recherchez le prochain enregistrement dans l'ordre, par exemple 10 001.
   Vous pouvez trouver la valeur d'ID système suivante en créant une vue de base de données sur la table et en ajoutant la colonne sys_id à la vue. Vous n'avez pas besoin de spécifier une clause where. Après avoir créé la vue de base de données, affichez les enregistrements et leurs valeurs d'ID système en sélectionnant **Essayer**. Vous pouvez trier par la colonne sys_id et saisir 10 001 pour passer à cette ligne.
5. Cliquez avec le bouton droit sur la ligne et copiez l'sys_id de l'enregistrement suivant que vous souhaitez exporter.
6. Accédez à la série d'enregistrements suivante avec une requête *supérieure ou égale à* s'exécute sur la *sys_id* de l'enregistrement 10 001.

   L'exemple suivant montre une requête qui utilise un sys_id de b4aedb520a0a0b1001af10e278657d27. Utilisez la syntaxe indiquée dans cette requête pour exporter le jeu d'enregistrements suivant.

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_query=sys_id%3E
   %3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_count
   =10000
   ```

   Remarque :
   Les requêtes d'URL utilisent un codage en pourcentage classique. Dans cet exemple, le signe supérieur à (>) est codé comme %3E et le signe égal (=) est codé comme %3D.
7. **Facultatif :** Continuez à émettre cette requête à l'aide de la sys_id de démarrage pour le jeu d'enregistrements suivant jusqu'à avoir exporté tous les enregistrements nécessaires.

Exporter et importer des données via XML

Migrez les données d'une instance à l'autre en exportant et en important des fichiers XML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages clés

- Exportez directement des enregistrements au format XML depuis n'importe quelle liste ou formulaire.
- Transférez tous les champs et toutes les valeurs exactement d'une instance à une autre.
- Effectuez des importations de données non planifiées selon vos besoins.
- Gagnez du temps en ne générant pas de jeux d'importation ou de cartes de transformation.

Cas d'utilisation

- Exportez de plus petits lots d'enregistrements de manière peu fréquente en exportant et en important des données via XML.
- Exportez et importez des données à l'aide de fichiers XML pour les enregistrements créés dans une instance de développement qui doivent être migrés avec un ensemble de mises à jour dans le cadre d'une procédure de migration. Ces enregistrements comprennent par exemple les tables de recherche, les enregistrements de tests unitaires et d'autres informations nécessaires à la prise en charge de la production. En règle générale, ces informations ne sont migrées qu'une seule fois et la surcharge d'un jeu d'importation n'est pas justifiée.

Considérations importantes

- L'exportation XML conserve toutes les valeurs de champ d'enregistrement, y compris les valeurs de champ générées par le système, telles que :
  - ID système
  - Date de création
  - Date de la mise à jour
- Les données de champ d'image ne sont pas conservées lors de l'exportation au format XML.
- L'importation XML insère directement les enregistrements dans la table cible. Pendant l'importation, le système :
  - Ignore toutes les règles métier qui s'appliquent normalement à la table.
  - Ne fournit aucune opportunité de transformer les données entrantes.
  - Associe automatiquement la valeur d'affichage d'un champ de référence à l'ID système local pour certaines tables.
- L'exportation et l'importation de données via XML sont utiles pour copier des enregistrements d'un système à un autre, mais ne suppriment pas la nécessité de connaître les relations entre les tables. Si vous avez besoin de valider ou de transformer des données ou de rapprocher les valeurs d'ID système des champs de référence, utilisez plutôt un jeu d'importation XML. Voir Exporter des jeux .

Exporter des données vers XML

Exporter des données d'une instance source vers un fichier XML.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance source (l'instance qui doit envoyer les données).
2. Exporter un enregistrement ou une liste d'enregistrements au format XML.

Que faire ensuite

Importer des données à partir de XML

Importer des données à partir de XML

Une fois que vous avez réussi à exporter des données de l'instance source vers XML, importez le fichier XML directement dans l'instance cible.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'importation de code XML ne déclenche pas de règles métier et ne met pas à jour le cache d'instance.

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance cible (l'instance qui doit recevoir les données).
2. Accédez à n'importe quelle liste du système.
   N'importe quelle liste peut être utilisée, car le fichier XML contient le nom de table de destination pour les enregistrements.
3. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur n'importe quel titre de colonne et sélectionnez **Importer XML**.
4. Dans le formulaire Importer XML, sélectionnez **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier XML précédemment exporté.
5. Sélectionnez **Charger**.

Résultats

Les données sont importées dans l'instance cible.

Trouble?

Si les données ne sont pas importées, accédez à **Définition du système** > **Tables et colonnes** et vérifiez que la table à partir de laquelle les données ont été exportées existe également dans l'instance cible. Si la table n'existe pas, vous pouvez la déplacer à l'aide d'un ensemble de mises à jour. Pour plus d'informations sur l'utilisation des ensembles de mises à jour, consultez Introduction aux ensembles de mises à jour .

Correspondance automatique des valeurs d'affichage

Pendant l'importation d'enregistrements XML, le système tente de faire correspondre certaines valeurs d'affichage de champ de référence à une valeur sys_id locale.

Si le système trouve un enregistrement existant avec une valeur d'affichage correspondante sur l'instance locale, l'importation utilise le sys_id de l'enregistrement existant plutôt que le sys_id de l'enregistrement importé.

Par exemple, supposons que vous exportiez un enregistrement d'incident qui est affecté à l'utilisateur John Smith. Dans le fichier XML exporté, il y a une entrée telle que :

```
<incident>
...
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
<assigned_to display_value="John
Smith">7712173d2ba80200c5244f74b4da159a</assigned_to>
...
</incident>
```

Cet utilisateur existe déjà sur l'instance cible, mais a une valeur de sys_id différente, par exemple :

```
<sys_user><name>John Smith</name>
...
<sys_id>18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</sys_id>
...
</sys_user>
```

Étant donné que la valeur d'affichage correspond à un enregistrement existant, le système utilise la valeur de sys_id existante de l'instance locale pour le champ de référence, par exemple :

```
<incident>
...
<assigned_to display_value="John
Smith">18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</assigned_to>
...
</incident>
```

Le système peut faire correspondre les valeurs d'affichage des tables suivantes.

- Utilisateur [sys_user]
- Groupe [sys_user_group]
- Rôle [sys_user_role]
- Rôles de groupe [sys_group_has_role]

Exportation des champs de devises vers Excel

L'exportation des champs de devise vers Excel applique le formatage du compte et peut être configurée pour convertir toutes les valeurs en dollars américains ou pour exporter des valeurs dans la devise de la session de l'utilisateur.

Lors de l'exportation de champs de devise vers Microsoft Excel, les cellules contenant des données de devise utilisent le formatage comptable. Cette mise en forme vous permet d'effectuer des opérations numériques sur ces valeurs ainsi que d'afficher le symbole de la devise, par exemple $ ou €.

Lors de l'exportation des champs de devise, le type de devise, par exemple $ ou €, est conservé par défaut. Les taux de conversion pour les devises autres que le dollar sont stockés dans la table Taux de change [fx_rate].

Vous pouvez choisir d'exporter toutes les valeurs monétaires en dollars américains ou dans la devise de la session de l'utilisateur.

- Pour exporter toutes les valeurs de devise en dollars américains, définissez la propriété *`glide.excel.fixed_currency_usd`* sur **vrai**.
- Pour exporter toutes les valeurs de devise dans la devise de la session de l'utilisateur, définissez la propriété *`glide.excel.convert_to_user_currency`* sur **vrai**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si les deux *glide.excel.fixed_currency_usd* et *glide.excel.convert_to_user_currency* sont définis sur **vrai**, *glide.excel.fixed_currency_usd* remplace *glide.excel.convert_to_user_currency*.

Comportement et symboles d'exportation de devises

Le comportement du champ de devise dans Excel dépend du **symbole** de la devise.

- Lorsque le symbole de la devise est $, le type de cellule Excel est défini sur **Currency**.
- Lorsque le symbole de la devise est composé de 1 caractère (par exemple, ¥ ou ¢) ou de plus d'un caractère (par exemple, KR), le type de cellule Excel est défini sur **Personnalisé**.

Information associée

Administration des devises

Mode monodevise

Contrôler la configuration du champ de devise par défaut et son utilisation dans une instance

Activer la journalisation du débogage d'exportation

Lorsque la propriété *glide.export.debug* est définie sur true, l'instance journalise le traitement d'exportation, y compris le temps d'interrogation de la base de données et le temps nécessaire pour écrire les données dans le fichier.

Lorsque la propriété *glide.export.debug* est *définie sur true*, l'instance journalise le traitement d'exportation, y compris le temps d'interrogation de la base de données et le temps nécessaire pour écrire les données dans le fichier. Les journaux de débogage sont indiqués par *l'API d'exportation* de texte. Une utilisation prolongée de cette propriété peut affecter les performances. Il est donc préférable de l'utiliser lors du débogage du traitement de l'exportation, puis de redéfinir la propriété sur *false*.

```
7/17/14 15:53:48 (500) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Maximum record count for
 this instance is: 10000: , request is for: 0 Cap the Record count to Maximum Record Count
07/17/14 15:53:48 (522) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Processing EXCEL export request, ExportParameters:TableName=incident,
 Query=active=true, Limit=10000, SortBy=null
07/17/14 15:53:48 (527) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Export using background thread
07/17/14 15:53:48 (528) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #748 /poll_processor.do
 -- total transaction time: 0:00:03.357, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
 semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:48 (550) SYSTEM Enabling elevated role: security_admin
07/17/14 15:53:48 (588) SYSTEM Export API - ExcelExporter : 29 rows retrieved from database
 duration_milliseconds=2
07/17/14 15:53:49 (534) NONE New transaction EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9
 #751 /poll_processor.do
07/17/14 15:53:49 (544) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
 Parameters ------------------------
   sys_action=poll
   sysparm_processor=poll_processor
   job_id=a61a2314eb022100c46ac2eef106fe0a
07/17/14 15:53:49 (547) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
 -- total transaction time: 0:00:00.013, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
 semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:49 (740) SYSTEM Export API - ExcelExporter : Rows written to file
 duration_milliseconds=1150
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence d'exportation de données

Les rubriques de référence fournissent des détails sur l'exportation des données.

Valeurs par défaut pour les en-têtes de colonnes et les valeurs de colonne

Les valeurs par défaut sont utilisées pour les en-têtes de colonnes et les valeurs de colonne, sauf si elles sont remplacées par des paramètres de requête, des champs d'ensembles de données à exporter ou des propriétés système.

Le tableau suivant décrit les valeurs par défaut utilisées si vous n'utilisez pas de paramètres de requête, de champs d'ensembles de données à exporter ou de propriétés système pour contrôler le format de sortie.

Format de sortie	En-têtes de colonnes	Valeurs de colonne
CSV	**Utiliser le nom de champ**	**Utiliser la valeur brute** si `glide.export.csv.raw.value` définie, sinon **utiliser la valeur d'affichage**.
Excel	**Utiliser l'étiquette de champ**	**Utiliser l'étiquette d'affichage**
JSON	N/A	**Utiliser la valeur brute**
XLSX	**Utiliser l'étiquette de champ**	**Utiliser la valeur d'affichage**
XML	N/A	**Utiliser la valeur brute**

Types de champs affectés par les contrôles à l'exportation

Les contrôles à l'exportation affectent différents types de champs.

Le tableau suivant décrit comment les différents types de champs sont affectés par les contrôles à l'exportation.

Type de champ	Valeur d'affichage	Valeur brute
Date/ Heure	CSV : date/heure du fuseau horaire de l'utilisateur au format utilisateur.	CSV : date/heure du fuseau horaire UTC au format système.
	Excel/XLSX : date/heure du fuseau horaire de l'utilisateur avec le format utilisateur si `glide.excel.use_user_date_format` défini, sinon format système.	Excel/XLSX : date/heure du fuseau horaire UTC avec le format utilisateur si `glide.excel.use_user_date_format` défini, sinon format système.
Date	Date au format utilisateur.	Date au format système.
	Excel/XLSX : date au format utilisateur si `glide.excel.use_user_date_format` défini, sinon format système.	Excel/XLSX : date au format utilisateur si `glide.excel.use_user_date_format` défini, sinon format système.
Heure	CSV : format d'heure avec l'utilisateur.	CSV : heure UTC, en supposant 1970-01-01 comme date avec le format système.
	Excel/XLSX : fuseau horaire de l'utilisateur avec le format de l'utilisateur si	Excel/XLSX : heure UTC, en supposant 1970-01-01 comme date avec format utilisateur si

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de champ	Valeur d'affichage	Valeur brute
	`glide.excel.use_user_date_format` défini, sinon format système.	`glide.excel.use_user_date_format` défini, sinon format système.
Références	Valeur d'affichage de l'enregistrement référencé.	Sys_id de l'enregistrement référencé.
Choix	Étiquette du choix sélectionné.	Valeur du choix sélectionné.
Devise	Valeur avec le symbole de la devise.	Valeur en USD sans le symbole de la devise.
Prix (calculé)	Valeur avec le symbole de la devise.	Valeur en USD sans le symbole de la devise.
Prix (fixe)	Valeur avec le symbole de la devise.	Valeur en USD sans le symbole de la devise.

Propriétés système pour la valeur d'affichage et l'en-tête

Utilisez les propriétés système pour exporter la valeur d'affichage ou la valeur brute des champs et l'étiquette ou le nom de champ pour les en-têtes.

Les propriétés système contrôlent la sortie pour les formats de fichier CSV, Excel, JSON et XLSX. Les propriétés système définissent le comportement par défaut si les remplacements tels que les paramètres de requête ne sont pas spécifiés. Les propriétés système s'appliquent aux fichiers exportés téléchargés avec des paramètres d'URL, exportés à partir de la vue de liste ou générés par des ensembles de données à exporter.

Le tableau suivant décrit chacune des propriétés système qui contrôlent les valeurs d'affichage et les en-têtes.

Format	Propriété	Valeur par défaut
CSV	`glide.export.csv.raw.value`	**false** **Remarque :** Si vous définissez la propriété sur faux, la chaîne de la valeur est également recadrée à 32 000 caractères.
	`glide.export.csv.column_header_label`	**false**
Excel	`glide.export.excel.display_value`	**true**
	`glide.export.excel.column_header_label`	**true**
JSON	`glide.json.return_displayValue`	**false**
XLSX	`glide.export.xlsx.display_value`	**true**
	`glide.export.xlsx.column_header_label`	**true**

Example: CSV

Exemple :

`glide.export.csv.raw.value` = **faux** (par défaut)

`glide.export.csv.column_header_label` = **faux** (par défaut)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	12/12/16 7:19	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	8/10/16 9:14	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	8/10/16 9:37	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	8/10/16 9:14	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	9/20/17 21:47	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemple :

glide.export.csv.raw.value = **vrai**

glide.export.csv.column_header_label = **vrai**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	12/12/16 15:19	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	8/10/16 16:14	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	8/10/16 16:37	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	8/10/16 16:14	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	9/21/17 4:47	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: Excel

Exemple :

glide.export.excel.display_value = **true** (par défaut)

glide.export.excel.column_header_label = **true** (par défaut)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemple :

glide.export.excel.display_value = **faux**

glide.export.excel.column_header_label = **faux**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: JSON

Exemple :

glide.json.return_displayValue = **faux** (par défaut)


```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":"","sys_upda
ted_on":"2017-10-11
20:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"6816f79cc0a8016401c5a33be04be441","sys_updated_by":"admin","opened_by":"6
81ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```


Exemple :

glide.json.return_displayValue = **vrai**


```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":null,"sys_up
dated_on":"2017-10-11
13:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"System Administrator","sys_updated_by":"admin","opened_by":"Joe
Employee","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: XLSX

Exemple :

glide.export.xlsx.display_value = **true** (par défaut)

glide.export.xlsx.column_header_label = **true** (par défaut)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemple :

glide.export.xlsx.display_value = **faux**

glide.export.xlsx.column_header_label = **faux**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Paramètres de requête pour la valeur d'affichage et l'en-tête

Utilisez les paramètres de requête pour exporter la valeur d'affichage ou la valeur brute des champs et l'étiquette ou le nom de champ pour les en-têtes.

Les paramètres de requête contrôlent la sortie pour les formats de fichier CSV, XLS, JSON, XLSX et XML. Les paramètres de requête, s'ils sont présents, remplacent les propriétés système.

Le tableau suivant décrit chacun des paramètres de requête qui contrôlent les valeurs d'affichage et les en-têtes.

Paramètre de requête	Description
sysparm_display_value	Exporte la valeur d'affichage (**vrai**) ou la valeur brute (**faux**) pour les formats de fichier CSV, XLS, XLSX et XML. Voir Types de champs affectés par les contrôles d'exportation pour plus d'informations.
displayvalue	Exporte la valeur d'affichage (**vrai**), la valeur brute (**faux**) ou les deux (**Tout**) pour le format de fichier JSON. Consultez Types de champs affectés par les contrôles à l'exportation pour plus d'informations.
sysparm_export_column_header_label	Exporte les formats de fichier CSV, XLS et XLSX avec l'étiquette de champ (**vrai**) ou le nom de champ (**faux**).

Example: sysparm_display_value

Exemple : *sysparm_display_value* = **vrai**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemple : *sysparm_display_value* = **faux**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: Valeur d'affichage

Exemple : *displayvalue* = **vrai**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": null,
      "sys_updated_on": "2017-10-11 13:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "System Administrator",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "Joe Employee",
```


Exemple : *displayvalue* = **faux**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "6816f79cc0a8016401c5a33be04be441",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7",
```


Exemple : *displayvalue* = **Tous**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "dv_incident_state": "Closed",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "dv_sys_mod_count": "21",
      "dv_opened_by": "Joe Employee",
      "dv_sys_id": "9c573169c611228700193229fff72400",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "dv_work_end": "",
      "dv_made_sla": "false",
```


Example: sysparm_export_column_header_label

Exemple : *sysparm_export_column_header_label* = **vrai**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemple : *sysparm_export_column_header_label* = **faux**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Limites d'exportation

La plateforme fournit une limite supérieure par défaut pour les exportations de données.

L'objectif de la limite supérieure est d'éviter de créer des problèmes de performances lorsqu'une table est trop grande. Si vous devez exporter plus d'enregistrements que le seuil autorisé, divisez une exportation volumineuse en blocs gérables distincts.

Propriétés de limite d'exportation

Vous pouvez définir le nombre d'enregistrements à renvoyer lors d'une exportation à l'aide du *sysparm_record_count* paramètre URL.

Toutefois, le système analyse les paramètres suivants pour déterminer si une limite d'exportation doit être appliquée.

1. Tout d'abord, la plateforme vérifie la propriété qui définit la limite d'exportation spécifique au format. Chaque format peut avoir une limite différente. Bien que cette propriété puisse être définie sur n'importe quelle valeur, le dépassement de la limite d'exportation par défaut peut avoir un impact sur les performances du système. Vous pouvez définir la propriété au niveau ou en dessous de la limite par défaut et demander aux utilisateurs de fractionner une exportation volumineuse pour exporter de grandes quantités de données.
2. Si la propriété spécifique au format n'est pas définie, le système vérifie la propriété pour connaître la limite d'exportation générale. Cette propriété peut également être définie sur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

n’importe quelle valeur, mais le dépassement de la limite d’exportation par défaut peut avoir un impact sur les performances du système.

3. Si la propriété de limite d’exportation spécifique au format et la propriété de limite d’exportation générale ne sont pas définies, le système applique la limite d’exportation par défaut.

Important :
Pour définir ces propriétés, accédez à **Propriétés système** > **Importer/exporter**.

Limite d’exportation par défaut

Format	Limite d’exportation spécifique au format	Limite d’exportation générale	Limite d’exportation par défaut
XML	glide.xml.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000
CSV	glide.csv.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000
EXCEL (XLSX)	glide.xlsx.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000
EXCEL (XLS)	glide.excel.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000
EXCEL (XLSX)	glide.xlsx.max_cellules	N/A	500,000
EXCEL (XLS)	glide.excel.max_cellules	N/A	500,000
PDF	glide.pdf.max_pages_detail_ **Remarque :** Le nombre de lignes peut être défini de 0 à 250. Si aucune valeur n’est spécifiée, la valeur par défaut est 250. Si une valeur supérieure à 250 est spécifiée, la valeur par défaut de 250 est utilisée.	250	250
PDF	glide.pdf.max_lignes **Remarque :** Le nombre de lignes peut être défini de 0 à 5 000. Si aucune valeur n’est spécifiée, la valeur par défaut est 1 000. Si une valeur supérieure à 5 000 est spécifiée, la valeur par défaut de 1 000 est utilisée.	N/A	1,000
PDF	glide.pdf.max_colonnes **Remarque :** Seules 25 étiquettes d’en-tête tiennent sur une page.	N/A	25
JSON	glide.json.export.limit	glide.ui.export.limit	10,000

Une propriété de seuil d’avertissement appelée `glide.ui.export.warn.threshold` contrôle la façon dont les enregistrements sont exportés. Lorsque vous exportez suffisamment d’enregistrements à partir d’une liste pour dépasser le seuil, une boîte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de dialogue de choix s'affiche. Vous pouvez choisir d'attendre la fin de l'exportation ou d'envoyer les enregistrements exportés par e-mail en tant que pièce jointe. Le seuil d'avertissement peut être modifié dans la propriété système. La pièce jointe de l'e-mail ne doit pas dépasser les limites maximales de taille de l'e-mail.

Exemples de limites d'exportation

Exemple	Propriété	Dépassement des limites d'exportation
Exportation au format CSV	• glide.csv.export.limit = 20 000 • glide.ui.export.limit = 10 000 • nombre_enregistrement_com.glide.processors.XMLProcessor.max = 20 000 • Limite d'exportation par défaut pour CSV = 10 000	Si vous exportez 30 000 enregistrements, le nombre d'enregistrements renvoyés à partir de la base de données est de 20 000. Le nombre d'enregistrements spécifiés pour l'exportation dépasse la valeur définie dans la propriété `glide.csv.export.limit`.
Exportation vers Excel (XLSX)	• glide.xlsx.export.limit = aucune entrée • glide.ui.export.limit = aucune entrée • Limite d'exportation par défaut pour Excel (XLSX) = 10 000	Si vous exportez 30 000 enregistrements, le nombre d'enregistrements renvoyés à partir de la base de données est de 10 000. Le nombre d'enregistrements spécifiés pour l'exportation dépasse la limite d'exportation par défaut pour Excel.
Exportation au format PDF	• glide.pdf.max_lignes = 1 000 • Limite d'exportation par défaut pour PDF = 1 000 • Limite maximale d'exportation pour PDF = 5 000	Si vous exportez 5 000 enregistrements, le nombre d'enregistrements renvoyés à partir de la base de données est de 1 000. Le nombre d'enregistrements renvoyés est limité, car le nombre d'enregistrements spécifiés pour l'exportation dépasse la valeur par défaut de la propriété `glide.pdf.max_rows`.

Seuil d'exportation Excel

Les exportations Excel sont destinées à des exportations relativement petites de moins de 500 000 cellules. CSV peut gérer des exportations plus importantes.

Si une feuille de calcul exportée contient plus de 500 000 cellules, le processus d'exportation s'arrête. Vous recevez le fichier Excel à ce moment-là. Le message suivant s'affiche dans la rangée inférieure : L'exportation s'est arrêtée en raison d'une taille excessive. Utilisez CSV pour une exportation complète.

Le seuil de cellule d'exportation Excel est personnalisable à l'aide de la propriété integer (ou `glide.excel.max_cells` si vous `glide.xlsx.max_cells` utilisez XLS).

Remarque :
L'augmentation de ce seuil peut entraîner un problème de mémoire dans votre instance. Le seuil est placé à un niveau approprié pour éviter les problèmes de ressources.

L'exportation place les informations dans le document Excel avec 32 000 lignes par feuille de calcul.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Restaurer et supprimer la récupération

Avec les contextes de restauration, vous pouvez restaurer certaines actions telles qu'une mise à niveau de correctif, l'activation de module d'extension et l'exécution de scripts en arrière-plan, et vous pouvez récupérer les suppressions d'enregistrements et tous les changements associés.

Les fonctionnalités de restauration et de récupération de suppression sont disponibles sur les instances qui utilisent des bases de données MySQL et MariaDB. Les instances qui utilisent des bases de données Oracle prennent uniquement en charge la restauration. Les instances qui utilisent SQL Server ne prennent pas en charge la restauration ou la suppression de la récupération.

Restaurer et supprimer la prise en charge de la base de données de récupération

Type de base de données	Restaurer	Supprimer la récupération
MySQL	yes	yes
MariaDB	yes	yes
Oracle	yes	no

Module d'enregistrements supprimés

Ce module fonctionne sur les enregistrements des tables auditées. La récupération des enregistrements supprimés en cascade doit être effectuée dans les sept jours suivant la suppression de l'enregistrement. Après sept jours, seuls les enregistrements de données et les références sur les tables qui auditent les suppressions peuvent être récupérés, ce qui représente la même fonctionnalité que les versions précédentes.

Pour rechercher ce module, accédez à **Définition du système** > **Enregistrements supprimés**.

Supprimer un module de récupération

Ce module fonctionne pour tout enregistrement supprimé. Cette récupération doit être effectuée dans les sept jours suivant la suppression de l'enregistrement.

Pour rechercher ce module, accédez à **Restauration et reprise** > **Supprimer la détection**.

Module Historique des exécutions de scripts

Ce module fonctionne sur les scripts exécutés à l'aide du module **Scripts - Arrière-plan** . Cet historique ne comprend que sept jours d'exécutions de scripts.

Pour rechercher ce module, accédez à **Restauration et reprise** > **Historique des exécutions de script**.

Contextes de restauration

Les contextes de restauration contiennent tout ce qui est nécessaire pour restaurer une mise à niveau logicielle ou l'activation d'un module d'extension. Elles comprennent les enregistrements supprimés, les mises à jour de correctifs, les exécutions de scripts Scripts - Arrière-plan, les actions de base de données et les activations de modules d'extension. Un contexte de restauration est créé pour chaque mise à niveau de correctif au sein d'une famille et pour chaque activation de module d'extension, à condition que le module d'extension prenne en charge les contextes de restauration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour utiliser des contextes de restauration, activez les modules d'extension Restaurer les enregistrements supprimés (com.snc.undelete) et Supprimer la récupération (com.glide.delete_recovery).

Les restaurations sont généralement effectuées sur les instances de pré-production où les fonctionnalités doivent être restaurées avant que vous puissiez trouver la cause première d'un problème dans la mise à niveau. La restauration supprime des données, ce qui peut souvent rendre difficile, voire impossible, la découverte du problème qui a rendu la restauration nécessaire.

Un contexte de restauration est créé lorsque :

- `GlideRecord.delete()` ou `GlideRecord.deleteMultiple()` suppriment des enregistrements.
- Il y a une mise à niveau du correctif.
- Vous activez un module d'extension qui prend en charge les contextes de restauration.
- Un script s'exécute à l'aide du module **Scripts - Arrière-plan** et la restauration a été activée en cochant la case **Enregistrement pour la restauration ?** .

Les restaurations n'ont pas d'impact sur les autres activités de base de données. Si une activité de base de données modifie un enregistrement qui fait partie d'un contexte de restauration, la restauration n'affecte pas cet enregistrement.

Étant donné que les contextes de restauration contiennent une quantité importante de données, les contextes de restauration sont supprimés au bout de 10 jours. Par conséquent, les restaurations doivent avoir lieu dans les 10 jours suivant la dernière mise à niveau ou activation du module d'extension. Si vous devez conserver un contexte de restauration pendant plus de 10 jours, vous pouvez le faire en ajoutant une propriété système. Consultez Propriétés du contexte de restauration.

Remarque :
Ne restaurez pas de contexte de restauration avant d'avoir vérifié avec Service et assistance client. Une restauration supprime les données et peut supprimer la preuve du problème de mise à niveau ou d'activation, empêchant le débogage du problème.

Pour rechercher ce module, accédez à **Restauration et reprise** > **Contextes de restauration**.

Si l'une des opérations suivantes se produit pendant une restauration, un contexte de restauration n'est pas créé :

- Les tables ou les colonnes sont supprimées du schéma.

  Remarque :
  Les baisses d'index sont acceptables.

- Une table est tronquée.
- Une table ou une colonne est renommée.
- Une colonne est reparentée ou promue.
- Un type de colonne change.
- La largeur d'une colonne est réduite.

Le processus de restauration effectue Now Support les opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Met à jour le WAR signalé vers la version restaurée et le WAR affecté reste défini sur la version antérieure à la restauration.
- Définit la propriété `glide.war.no_upgrade` sur l'instance est défini sur la version antérieure à la restauration.
- Affiche le message « La guerre souhaitée correspond à la guerre annulée spécifiée par la propriété [`glide.war.no_upgrade`]. Le script de mise à niveau ne s'exécutera PAS ».
- Change l'état sur **Expiré** et la restauration purge toutes les données stockées.

Restaurer les mises à niveau de correctifs ou les activations de modules d'extension

Utilisez le module Contextes de restauration pour restaurer les mises à niveau de correctifs et **les activations de** modules d'extension.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Passez en revue ces informations et exigences avant d'effectuer une restauration :

- La restauration n'est possible qu'entre les correctifs d'une même version du logiciel. Par exemple, la restauration est possible du Orlando correctif 2 au correctif 1, mais pas de à New York.Orlando
- La restauration doit être effectuée dans les 10 jours suivant la dernière mise à niveau ou activation du module d'extension. Si vous devez conserver un contexte de restauration pendant plus de 10 jours, vous pouvez le faire en ajoutant une propriété système. Consultez Propriétés du contexte de restauration.
- Vous ne pouvez restaurer que la version précédente.

  Par exemple, la restauration du correctif 3 au correctif 1 nécessite deux restaurations.
- Les modules d'extension Restore Deleted Records (com.snc.undelete) et Delete Recovery (com.glide.delete_recovery) doivent être activés.
- Vous ne pouvez restaurer qu'une seule instance active à la fois.

  La restauration de contextes sur plusieurs nœuds n'est pas prise en charge.
- Une restauration supprime des données et peut supprimer la preuve d'un enregistrement de mise à niveau ou d'activation, ce qui rend difficile le débogage du problème qui a rendu la restauration nécessaire.
- Pour revenir à une version de correctif avant le WAR affecté, soumettez une demande pour Service et assistance client effectuer la restauration.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Restauration et reprise** > **Contextes de restauration**.
2. Sélectionnez le contexte que vous souhaitez restaurer.
3. Restaurer en sélectionnant le lien connexe **Restaurer** .
4. Confirmez la restauration.
   Un indicateur s'affiche pour indiquer la progression de la restauration. `glide.war` Mises à jour de la version restaurée. Le journal affiche les étapes du processus de restauration.
5. Une fois la restauration terminée, déconnectez-vous de votre instance et reconnectez-vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Ouvrez un nouvel onglet et voyez si l'état du contexte est passé à **Restauré**.
   Dans le cas contraire, contactez Service et assistance client.

Utiliser le module Enregistrements supprimés pour restaurer un enregistrement supprimé

Vous pouvez récupérer des enregistrements supprimés qui se trouvent dans des tables auditées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'instance peut suivre les suppressions sur n'importe quelle table et les références sur les tables auditées, à quelques exceptions près. Les suppressions d'enregistrements ne sont pas suivies dans ces circonstances :

- Les suppressions d'enregistrements ne sont pas suivies sur les tables avec l'attribut de dictionnaire`no_audit_delete=true`.
- Toutes les tables avec un préfixe sys ne suivent pas les suppressions par défaut. Vous pouvez activer l'audit pour une table système .
- Les références ne sont restaurées que si le champ de référence se trouve sur une table auditée et que le module d'extension Restaurer l'enregistrement supprimé est activé.
- Les références qui utilisent un type de champ **Image** ne sont pas restaurées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Enregistrements supprimés**.
2. Ouvrez l'enregistrement supprimé que vous souhaitez restaurer.

   Remarque :
   Vous ne pouvez restaurer qu'un seul enregistrement supprimé et ses références associées à la fois.

3. Effectuez l'une des opérations suivantes pour restaurer l'enregistrement.

Option	Description
Annuler la suppression avec des éléments associés	Récupère l'enregistrement et toutes les suppressions en cascade et autres actions de base de données qui ont résulté de la suppression. Cette option s'affiche lorsqu'un contexte de restauration est disponible pour la suppression.
Récupérer la totalité de l'opération	Si cet enregistrement a été supprimé dans le cadre d'une autre suppression, tous les enregistrements de la suppression parente sont récupérés, y compris toutes les suppressions en cascade et autres actions de base de données résultant de la suppression parente. S'il s'agit de la suppression de niveau supérieur, cela revient à **Annuler la suppression avec Associé.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Cette option s'affiche lorsqu'un contexte de restauration est disponible pour la sup–pression.
Annuler la suppression de l'enregistrement	Récupère uniquement cet enregistrement. **Important :** L'opération d'annulation de la sup–pression effectue une insertion, ce qui peut déclencher des règles métier. Cela peut entraîner des insertions et des mises à jour supplémentaires sur les enregistrements connexes dans d'autres tables, ce qui peut entraîner des résultats inattendus. Pour obte–nir des conseils sur la façon d'éviter ce comportement, contactez Service et assistance client.

Une page d'instructions s'affiche, expliquant le processus et ses limites.

4. Cliquez sur **Restaurer l'enregistrement supprimé**.
   Une page Progression affiche la progression du processus de restauration et affiche le nombre de références restaurées.

Résultats

Une fois le processus terminé, un résumé de restauration détaille les changements et fournit des liens pour consulter l'enregistrement restauré ou revenir à la liste des enregistrements supprimés.

Utiliser le module Supprimer la récupération pour restaurer un enregistrement supprimé

Vous pouvez récupérer un enregistrement supprimé et tous les changements associés. La récupération doit être effectuée dans les sept jours suivant la suppression de l'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Restauration et reprise** > **Supprimer la détection**.
2. Cliquez sur l'élément de la liste **Supprimer les récupérations** à récupérer.
   Le formulaire **Supprimer la récupération** s'affiche.
3. Sous Liens connexes, cliquez sur **Restaurer...**.
4. Dans le formulaire **Restaurer l'intégralité de l'opération** , entrez `oui` et cliquez sur **OK**.
   Une page Progression affiche la progression du processus de restauration et affiche le nombre de références restaurées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Une fois le processus terminé, un **résumé** de restauration détaille les changements et fournit des liens pour afficher l'enregistrement restauré ou revenir à la liste **Supprimer les récupérations** .

Utiliser le module Historique des exécutions de scripts pour restaurer une exécution Scripts - Arrière-plan

Vous pouvez restaurer les actions de base de données d'un script exécuté à l'aide du module Scripts-Background.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous avez exécuté le script à l'aide du module Scripts - Arrière-plan, l'élément **Enregistrement de restauration ?** doit avoir été vérifié.

Si vous êtes toujours dans le module **Scripts - Arrière-plan** après avoir exécuté un script, vous pouvez utiliser le lien **Historique des exécutions de script et récupération disponibles ici** pour accéder au formulaire **Historique des exécutions de script** .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Restauration et reprise** > **Historique des exécutions de script**.
2. Cliquez sur l'exécution du script à restaurer.
3. Dans les **liens connexes**, cliquez sur **Restaurer l'exécution du script**.

Propriétés du contexte de restauration

Modifiez la période d'expiration par défaut pour les différents types d'enregistrements de contexte de restauration.

Étant donné que les contextes de restauration contiennent une quantité importante de données, ils sont supprimés après 10 jours par défaut. La tâche planifiée Nettoyer les contextes de restauration expirés s'exécute quotidiennement pour supprimer les enregistrements expirés dans la table Contexte de restauration [sys_rollback_context]. Si vous devez conserver un contexte de restauration pendant plus de 10 jours, vous pouvez le faire en ajoutant une propriété système.

Pour ajouter une propriété système, accédez à la table Propriétés système [sys_properties] et ajoutez une propriété pour le type d'enregistrement de contexte de restauration que vous souhaitez conserver. Vous pouvez déterminer la propriété à ajouter pour un contexte de restauration donné en faisant correspondre le nom de la propriété à la colonne Type de la table Contexte de restauration [sys_rollback_context].

Propriétés du contexte de restauration

Propriété	Description
Nombre de jours de conservation du contexte de restauration d'une installation d'application glide.rollback.expiration_days_app_install	Par défaut, vous disposez de 15 jours pour restaurer une application installée à partir de avant ServiceNow® Store l'expiration du contexte de restauration. Vous pouvez prolonger la période d'expiration en mettant à jour cette propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du contexte de restauration (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 15
Nombre de jours de conservation du contexte de restauration pour une installation d'application par lots glide.rollback.expiration_days_batch_app_install	Par défaut, vous disposez de 10 jours pour restaurer les applications installées à l'aide de la fonctionnalité d'installation par lots avant l'expiration du contexte de restauration. Vous pouvez modifier la période d'expiration en ajoutant cette propriété et en définissant une nouvelle valeur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10
Nombre de jours de conservation du contexte de restauration des données de démonstration glide.rollback.expiration_clean_demo_data	Par défaut, vous disposez de 10 jours pour restaurer avant l'expiration du contexte de restauration. Vous pouvez modifier la période d'expiration en ajoutant cette propriété et en définissant une nouvelle valeur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10
Nombre de jours de conservation du contexte de restauration pour les opérations de suppression enregistrées glide.rollback.expiration_days_delete	Par défaut, vous disposez de 10 jours après la fin d'une opération de suppression pour restaurer avant l'expiration du contexte de restauration. Vous pouvez modifier la période d'expiration en ajoutant cette propriété et en définissant une nouvelle valeur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10
Nombre de jours de conservation du contexte de restauration créé pour valider Studio de workflow l'exécution du flux avant et après une mise à niveau glide.rollback.expiration_days_flow	Par défaut, vous disposez de 10 jours pour restaurer avant l'expiration du contexte de restauration. Vous pouvez modifier la période d'expiration en ajoutant cette propriété et en définissant une nouvelle valeur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10
Nombre de jours de conservation du contexte de restauration pour les changements IRE enregistrés à partir de Studio d'intégration CMDB. glide.rollback.expiration_days_inst_preview	Par défaut, vous disposez de 10 jours après l'enregistrement des changements IRE à partir de Studio d'intégration CMDB pour les restaurer avant l'expiration du contexte de restauration. Vous pouvez modifier la période d'expiration en ajoutant cette propriété et en définissant une nouvelle valeur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du contexte de restauration (suite)

Propriété	Description
Nombre de jours de conservation des contextes de restauration dans lesquels le type est défini sur Autre. glide.rollback.expiration_days_other	Par défaut, vous disposez de 10 jours pour restaurer avant l'expiration du contexte de restauration. Vous pouvez modifier la période d'expiration en ajoutant cette propriété et en définissant une nouvelle valeur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10
Nombre de jours de conservation du contexte de restauration pour l'activation d'un module d'extension glide.rollback.expiration_days_plugin	Par défaut, vous disposez de 15 jours pour restaurer les modules d'extension activés Application Manager avant l'expiration du contexte de restauration. Vous pouvez prolonger la période d'expiration en mettant à jour cette propriété. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 15
Nombre de jours de conservation du contexte de restauration d'une tâche d'anonymisation. glide.rollback.expiration_days_redact	Par défaut, vous disposez de 10 jours après la rédaction des données par une tâche d'anonymisation des données pour les restaurer avant l'expiration du contexte de restauration. Vous pouvez modifier la période d'expiration en ajoutant cette propriété et en définissant une nouvelle valeur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10
Nombre de jours de conservation du contexte de restauration pour une exécution de script en arrière-plan glide.rollback.expiration_days_scripts_bg	Par défaut, vous disposez de 10 jours pour restaurer l'exécution du script avant l'expiration du contexte de restauration. Le contexte de restauration suit toutes les instructions INSERT, DELETE et UPDATE exécutées par le script et récupère les données en annulant les instructions SQL. Vous pouvez prolonger la période d'expiration en mettant à jour cette propriété. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10
Nombre de jours de conservation du contexte de restauration pour les changements enregistrés pendant les exécutions de tests glide.rollback.expiration_days_test_execution	Par défaut, vous disposez de 10 jours après l'exécution du test pour restaurer avant l'expiration du contexte de restauration. Vous pouvez modifier la période d'expiration en ajoutant cette propriété et en définissant une nouvelle valeur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

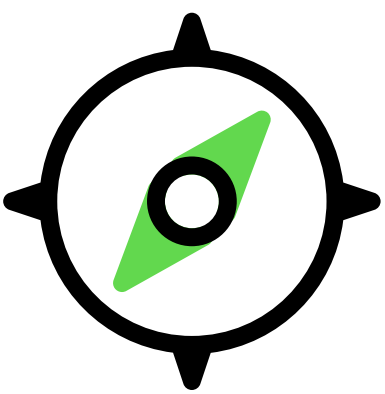
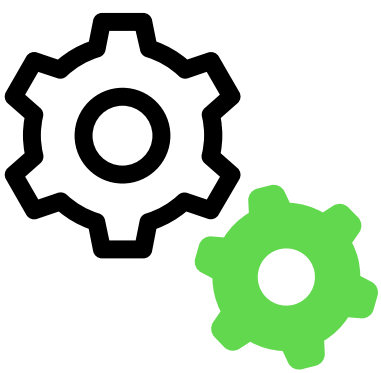
Propriétés du contexte de restauration (suite)

Propriété	Description
Nombre de jours de conservation du contexte de restauration pour une mise à niveau glide.rollback.expiration_days_upgrade	Par défaut, vous disposez de 10 jours après la dernière mise à niveau pour restaurer la mise à niveau avant l'expiration du contexte de restauration. Vous pouvez modifier la période d'expiration en ajoutant cette propriété et en définissant une nouvelle valeur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10

Clone système

Utilisez l'application de clone système pour copier tout ce qui se trouve dans une base de données d'une instance à une autre.

Commencez

Explorer	Utilisant	
		
Explorez le clone système.	Utiliser le clone système.	

Traduction automatique

Clone système

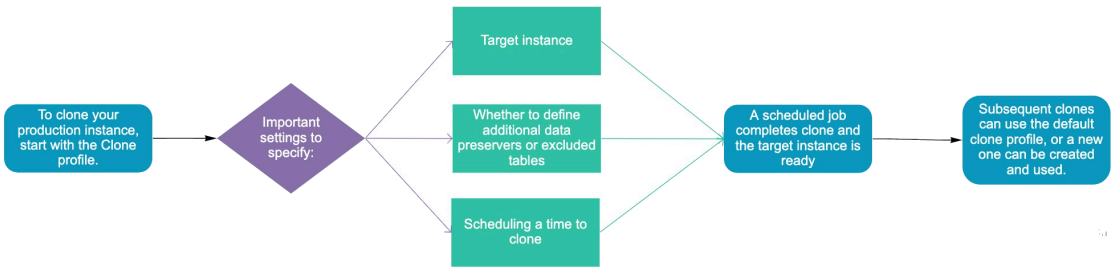
Utilisez l'application de clone système pour copier tout ce qui se trouve dans une base de données d'une instance à une autre.

Le clonage est généralement utilisé pour copier une instance de production vers une instance de pré-production afin de tester les changements. Le clonage des données provient de la sauvegarde nocturne la plus récente.

Remarque :
Une nouvelle expérience administrateur unifiée basée sur le moteur de clone existant est désormais disponible dans le Console d'administrateur de clones. La console d'administration du clone offre une visibilité améliorée pour le clonage des données entre les instances, l'une de nos automatisations les plus utilisées, ainsi qu'un certain nombre d'autres améliorations.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cloner le processus



En réponse à une demande de clone, la ServiceNow plateforme effectue les tâches suivantes :

1. Génère un fichier pour conserver les données opérationnelles sur le serveur cible.

   Remarque :
   Ce fichier contient les données conservées par les conservateurs de données.

2. Copie le schéma de base de données de l'instance source vers l'instance cible.
3. Crée des tables dans la base de données de l'instance cible à l'aide des définitions de table de l'instance source.
4. Copie les données de la copie de sauvegarde nocturne la plus récente de l'instance source vers la base de données de l'instance cible.

   Remarque :
   Certaines exclusions sont automatiques, les grandes tables sont normalement exclues. Il s'agit notamment des tables d'audit, de journal et d'e-mail. MetricBase les tables ne sont pas exclues par défaut.

5. Désactive brièvement le trafic d'interface utilisateur et les demandes vers le serveur d'instance cible.
6. Affiche le message **Clone en cours...** à tout utilisateur accédant à l'instance cible.
7. Restaure les données opérationnelles conservées de l'instance cible.
8. Exécute tous les scripts de nettoyage post-clone sur l'instance cible.
9. Suspend brièvement toutes les fonctions d'e-mail sur l'instance cible.
10. Met en file d'attente un événement pour régénérer les index de texte.
11. Active le trafic d'interface utilisateur et les demandes vers le serveur d'instance cible.

Lors d'un clone, l'instance cible peut être indisponible par intermittence. Une fois le clone terminé, vous avez jusqu'à 24 heures pour contacter Service et assistance client et demander une restauration de l'instance cible à son état antérieur au clone. Vous êtes averti lorsque la restauration est terminée.

Remarque :
Si l'instance source a un niveau de profondeur de clone de >=5, le clone n'est pas autorisé.

Si l'objectif de l'instance source est DART (Data Access for Responsible Training), le clone n'est pas autorisé et un message d'erreur s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cloner vers une instance d'une version différente

L'application de clone système peut cibler une instance exécutant une version d'instance différente de la source.

Un service Web central contrôle le traitement du clone et modifie automatiquement la version de l'instance cible pour qu'elle corresponde à la version de l'instance source. Ce processus de correspondance commence jusqu'à huit heures avant l'heure spécifiée dans le champ **Date et heure** du formulaire de clone système. Ce service Web confirme également qu'il y a suffisamment d'espace disque sur l'instance cible pour que le clone puisse continuer.

Lors du clonage à partir d'une copie de sauvegarde, l'instance cible n'a pas besoin de temps supplémentaire pour effectuer une mise à niveau ou une version antérieure. La ServiceNow plateforme effectue tout changement de version pendant une brève période où l'instance cible n'est pas disponible, après avoir copié les données de la copie de sauvegarde de l'instance source.

Cloner à partir d'une copie de sauvegarde

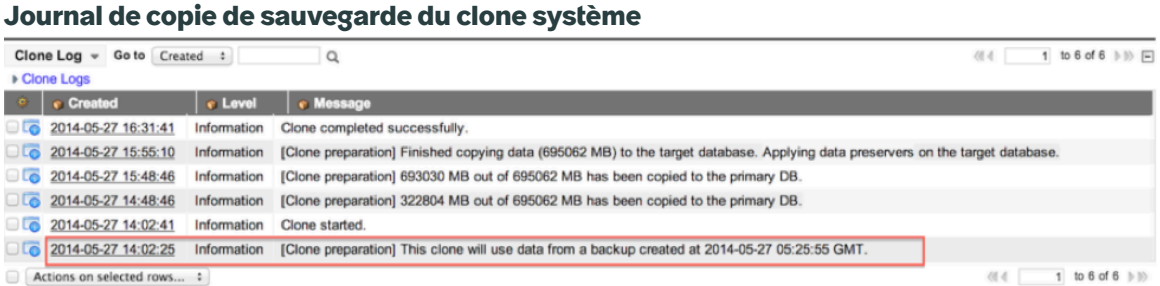
Le clone utilise les données de la copie de sauvegarde nocturne la plus récente de l'instance source lors du clonage. Les copies de sauvegarde utilisées pour le clonage datent de 36 heures maximum. Le clone système commence la préparation initiale, y compris la sélection de la dernière copie de sauvegarde à utiliser, uniquement à la date et à l'heure auxquelles le traitement doit commencer.

Si le clonage à partir d'une sauvegarde source échoue, le système utilise le moteur de clonage hérité à la place. Le moteur clone hérité ne peut pas conserver les données des tables étendues, des relations, des hiérarchies entre les tables et des requêtes de type « remontée pas à pas ». Vous pouvez restaurer l'instance cible à partir d'une copie de sauvegarde, puis replanifier le clone dans de tels cas.

Après le clonage à partir d'une copie de sauvegarde, l'instance cible est indisponible pendant plusieurs minutes avant que le clone ne soit marqué comme terminé dans l'instance source. Si les instances source et cible se trouvent sur des versions différentes de , Now Platforml'instance cible est modifiée pour correspondre à la version de l'instance source pendant cette période.

Lors du démarrage d'un clone à partir d'une copie de sauvegarde, la date et l'heure de la sauvegarde, ainsi que les messages de progression périodiques, apparaissent dans la liste connexe **Journal des clones** .

Journal de copie de sauvegarde du clone système



Cloner sur les instances de production

Tant que la propriété `glide.db.clone.allow_clone_target` système est TRUE, une instance peut servir de clone. La modification des données sur l'instance source lors

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’un clonage peut entraîner une incohérence entre les enregistrements ou des entrées d’enregistrement en double.

Options de clone déconseillées

La case à cocher de l’option **de clone Conserver les utilisateurs et les tables connexes** a été supprimée des options de clone dans la version Utah. Dans certains cas, les personnalisations passées de la page de demande de clone ou liées au clonage peuvent faire en sorte que ce champ reste sur votre formulaire.

Important :
La vérification de ce champ obsolète n’aura aucun effet sur l’utilisateur, le rôle ou les tables connexes pendant votre clone.

.

Console d'administrateur de clones

La console d’administration du clone offre une nouvelle expérience rationalisée et une visibilité améliorée pour le clonage des données entre les instances. Tous vos profils, exclusions, conservateurs et scripts de clone existants sont transférés dans la nouvelle console. La page de demande de clone est simplifiée, une option de sauvegarde à la demande est ajoutée et la progression du clone est plus visible.

https://player.vimeo.com/video/1006365658?h=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Clonage

Le clone copie tout ce qui se trouve dans une base de données d’une instance à une autre. Le clonage est généralement utilisé pour copier une instance de production vers une instance de pré-production afin de tester les changements. Le clonage des données provient de la sauvegarde nocturne la plus récente. Pour en savoir plus sur le clone, reportez-vous à la rubrique Clone système .

Améliorations à l’aide de la console d’administration de clone

1. Les clones hérités et les nouveaux clones sont stockés séparément. Les clones demandés via la console d’administration des clones sont stockés dans une nouvelle table et affichés dans la nouvelle console. Les clones hérités ne sont pas affichés dans la console. Les clones initiés via la page de demande de clone héritée sont stockés dans la table Historique des clones héritée.
2. Vos paramètres et configurations de clone existants restent les mêmes. Vous pouvez trouver vos instances de clone, profils de clone, exclusions, conservateurs, scripts de nettoyage existants à la fois dans la nouvelle console d’administration solitaireet dans leurs listes et formulaires d’origine.
3. L’accès et les autorisations liées au clone restent les mêmes. La nouvelle expérience nécessite le rôle administrateur sur les deux instances (le même que l’héritée) afin de placer une demande de clone.
4. La nouvelle expérience utilise le même moteur de clonage que le clone hérité. Le comportement du clone connu (back-end) est le même entre l’interface utilisateur héritée et la nouvelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la console d'administration du clone

Les sections suivantes reflètent les différentes parties de la console d'administration de clone.

Accueil

La page d'accueil affiche tous les clones actuels dans votre instance. Vous pouvez rechercher vos clones en utilisant la **barre de recherche** et en saisissant le numéro de votre clone.

Remarque :
Le tableau de bord affiche tous les clones demandés via l'application. Vous ne pouvez pas afficher les clones demandés via Now Platform dans le tableau de bord.

Des options de filtre sont disponibles pour identifier les clones que vous souhaitez afficher avec le bouton déroulant de filtre. Vous pouvez appliquer les conditions suivantes à afficher sur votre tableau de bord :

- Annulé
- Terminé
- Erreur
- Demandé
- Échec de la restauration
- Restauration demandée
- Restauré
- Restauration
- En cours d'exécution

Vous pouvez choisir d'afficher vos clones sous forme de grille ou de liste en sélectionnant l'option de bouton appropriée.

Configurations

L'onglet **Vue d'ensemble** affiche le nombre actuel **d'instances de clone** et de **profils de clone** dans votre instance.

Dans l'onglet **Cloner les instances** , vous pouvez afficher toutes les instances de clone actuellement disponibles. Une fois que vous avez ajouté une instance à cette liste, vous pouvez l'utiliser comme source de clone ou comme cible de clone pour vos clones. Pour ajouter votre instance de non-production à votre liste d'instances de clone, sélectionnez **Nouveau**.

L'onglet **Profils de clone** affiche tous vos **profils de clone** disponibles. Les profils de clone sont des paramètres prédéfinis pour le clone, que vous pouvez personnaliser, enregistrer et réutiliser pour obtenir des résultats cohérents avec chacun de vos clones. Pour en savoir plus sur les profils de clone, reportez-vous à la section Demander un clone dans la console d'administration du clone.

Remarque :
Le **profil système** du profil est disponible prêt à l'emploi et ne peut pas être modifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les profils personnalisés que vous créez utilisent les exclusions, les conservateurs et les scripts par défaut du profil système comme base. Vous pouvez créer autant de profils personnalisésque vous le souhaitez et les modifier si nécessaire. Pour modifier les définitions d'un profil de clone, telles que les exclusions, les conservateurs ou les scripts de nettoyage, sélectionnez le numéro sous la définition et sélectionnez le bouton **Modifier** sur la page.

Remarque :
Certains éléments système prêts à l'emploi ne peuvent pas être supprimés de la liste des exclusions, conservateurs ou scripts.

Définitions

La page **Définitions** affiche une vue d'ensemble des options de configuration actuelles.

- **Exclusions**
- **Conservateurs**
- **Scripts de nettoyage**

L'onglet **Exclusions répertorie** les tables qui ne sont pas copiées lors d'un clone système. Par défaut, le système exclut les tables pour la connexion, l'audit, les notifications, les contextes de workflow et l'utilisation de la licence. Vous pouvez configurer d'autres **exclusions** en sélectionnant Nouveau et en ajoutant la table que vous souhaitez exclure.

L'onglet Conservateurs affiche une liste de tous vos **conservateurs** de données disponibles. **Les conservateurs** protègent les données de l'instance cible contre le remplacement. La conservation des données dans une table ne conserve que la table spécifiée et les tables parentes.

Remarque :
Les tables enfants doivent être conservées individuellement.

Si vous avez des applications personnalisées, vous devez également conserver manuellement le contenu de votre application non publiée. Pour créer un conservateur, reportez-vous à Créer un nouveau conservateur de clone.

Enregistrez votre travail de développement en cours. Lors d'un clone, le travail de développement non publié est écrasé. Si vous avez des applications personnalisées qui ne sont pas encore déployées en production, vous devez d'abord exporter manuellement (avant le clone) et réimporter le contenu de votre application non publié une fois le clone terminé. Pour en savoir plus sur les bonnes pratiques en matière de clonage et de développement d'applications, consultez le livre blanc ici .

L'onglet Scripts de nettoyage affiche une liste de tous vos scripts disponibles. Vous pouvez écrire des scripts de nettoyage pour modifier ou supprimer les données qui ne conviennent pas à votre clone. Pour créer un script de nettoyage, reportez-vous à Créer des scripts de nettoyage.

Demander un clone

L'application propose une page de demande de clone simplifiée, avec des conseils et des explications sur la façon dont les différents paramètres de clone affecteront votre clone. La nouvelle page de demande comporte également un nouvel outil de planification pour éviter les conflits de synchronisation avec ServiceNow les fenêtres de maintenance. Cela réduira la replanification automatique des clones en conflit avec la maintenance de l'infrastructure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la procédure de demande d'un clone, reportez-vous à la section Demander un clone dans la console d'administration du clone.

Demander un clone dans la console d'administration du clone

Demandez à un clone de copier des données d'une instance de production vers une instance de non-production ou de copier des données entre des instances de non-production.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Configurez votre instance cible avant de demander votre clone. Procédez comme suit :

- Accédez au **Configurations** > **Instances de clones**.
- Sélectionnez **Nouveau**.
- Remplissez le formulaire Nouvelle instance de clone.

Remarque :
Vous pouvez créer plusieurs profils de clone et utiliser un modèle de clone réutilisable. Les profils de clone vous permettent de sélectionner les exclusions et les conservateurs corrects pour votre clone.

Configurez un profil de clone. Procédez comme suit :

- Accédez à la **Configurations** > **Profils de clones**.
- Remplissez le formulaire Nouveau profil de clone.

Remarque :
Les demandes lancées via la page classique `clone_instance.do` ne s'affichent pas sur le tableau de bord de la nouvelle console de clone. Cependant, ils peuvent toujours être trouvés sur la page classique de l'historique des clones `clone_instance_list.do`.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console d'administrateur de clones** > **Cloner le tableau de bord**.
2. Sélectionnez **Demander un clone**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Cloner le formulaire de demande

Champ	Description
Instance source	L'instance que vous souhaitez cloner.
Instance cible	L'instance vers laquelle vous souhaitez cloner l'instance source. **Remarque :** Vous pouvez ajouter une instance ou sélectionner une instance existante sans quitter la page.
Profil clone	Profil de clone à utiliser pour votre clone.
Heure de début planifiée du clone	L'heure de début pour commencer le clonage de votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
E-mail une fois terminé	E-mail devant être notifié de l’achèvement du clone.

4. Sélectionnez les options suivantes que vous souhaitez configurer pour votre clone.

   Remarque :
   Des paramètres supplémentaires peuvent être configurés pour votre demande de clone, mais ces options peuvent augmenter considérablement le temps d’exécution de votre clone.

   - Options générales
     - La quantité de données copiées à partir de tables volumineuses

       Remarque :
       L’exclusion de ces données peut prolonger la durée de votre clone, car les données sont copiées à partir de la source et toutes les données de plus de 90 jours sont supprimées.

     - Appliquer une copie de sauvegarde sur demande
     - Fréquence de clone
   - Exclusions
     - Exclure les tables spécifiées dans la liste d’exclusion

       Remarque :
       Lorsqu’une table est exclue, toutes ses tables enfants sont exclues. Par exemple, l’exclusion de la table de tâches exclue également ses tables enfants telles que les tables Incidents, Problèmes et Changements.

     - Exclure les données d'audit et de journal

       Remarque :
       Lorsqu **sys_audit** est exclu, cela interrompt le flux d’activités pour les enregistrements. Le flux d’activité est créé à partir de la table **de sys_audit** ; ainsi, s’il est vide, toutes les mises à jour s’affichent sous la forme du nom d’utilisateur qui a créé l’enregistrement et affichent l’heure de création.

     - Exclure les données de pièce jointe
   - Conservateurs
     - Conserver le thème
     - Nombre de jours d’ensembles de mises à jour globaux en cours à conserver
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Passez en revue le résumé de votre demande de clone, puis sélectionnez **Confirmer et soumettre la demande de clone**.

Créer des scripts de nettoyage

Utilisez des scripts de nettoyage pour modifier ou supprimer les données qui ne conviennent pas à votre clone.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console d'administrateur de clones** > **Cloner le tableau de bord**.
2. Sélectionnez **Définitions** dans la navigation secondaire.
3. Sélectionnez **l'onglet Scripts de nettoyage** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Entrez un nom pour votre script.
6. Sélectionnez le numéro d'ordre de votre script.
7. Cochez **Actif** lorsque votre script est prêt.
8. Entrez votre script dans le champ **Script** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

Créer un nouveau conservateur de clone

Créez des conservateurs de clone pour protéger les données de l'instance cible contre le remplacement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

La conservation de grandes quantités de données peut augmenter considérablement la durée de votre clone. Ne conservez les tables que si nécessaire.

L'onglet Conservateurs affiche une liste de tous vos **conservateurs** de données disponibles. **Les conservateurs** protègent les données de l'instance cible contre le remplacement. Si vous avez des applications personnalisées, vous devez également conserver manuellement le contenu de votre application non publiée. Pour créer un conservateur, procédez comme suit.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Console d'administrateur de clones** > **Cloner le tableau de bord**.
2. Sélectionnez **Définitions** dans la barre de navigation secondaire.
3. Sélectionnez l'onglet **Conservateurs** .
4. Sur la page de la tâche **Conservateurs** , sélectionnez **Nouveau**.
5. Entrez l'étiquette de la table comme **nom** de votre conservateur.

> **Remarque :**
> Le conservateur de données doit avoir une table sélectionnée, sinon il ne peut pas être soumis.

6. Sélectionnez la **table** à conserver.
7. Cochez la case **Thème** si les données conservées sont une propriété de l'interface utilisateur.
8. Définissez les données à conserver à l'aide du **générateur de conditions**, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Le message de réussite s'affiche.

Exploration du clone système

Découvrez comment utiliser l'application de clone système pour copier tout ce qui se trouve dans une base de données d'une instance à une autre.

Traduction automatique

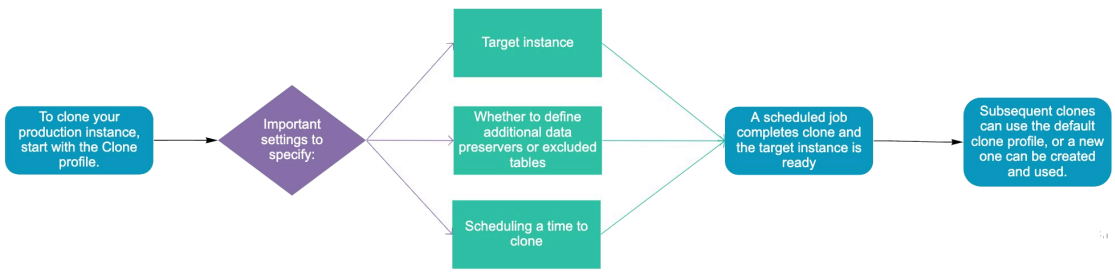
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble du clone système

Le clonage est généralement utilisé pour copier une instance de production vers une instance de pré-production afin de tester les changements. Le clonage des données provient de la sauvegarde nocturne la plus récente.

Une nouvelle expérience administrateur unifiée basée sur le moteur de clone existant est désormais disponible dans le Console d'administrateur de clones. La console d'administration du clone offre une visibilité améliorée pour le clonage des données entre les instances, l'une de nos automatisations les plus utilisées, ainsi qu'un certain nombre d'autres améliorations.

Workflow du clone système



1. En réponse à une demande de clone, la ServiceNow plateforme effectue les tâches suivantes :
2. Génère un fichier pour conserver les données opérationnelles sur le serveur cible.

> **Remarque :**
> Ce fichier contient les données conservées par les conservateurs de données.

3. Copie le schéma de base de données de l'instance source vers l'instance cible.
4. Crée des tables dans la base de données de l'instance cible à l'aide des définitions de table de l'instance source.
5. Copie les données de la copie de sauvegarde nocturne la plus récente de l'instance source vers la base de données de l'instance cible.

> **Remarque :**
> Certaines exclusions sont automatiques, les grandes tables sont normalement exclues. Il s'agit notamment des tables d'audit, de journal et d'e-mail. MetricBase les tables ne sont pas exclues par défaut.

6. Désactive brièvement le trafic d'interface utilisateur et les demandes vers le serveur d'instance cible.
7. Affiche le message **Clone en cours...** à tout utilisateur accédant à l'instance cible.
8. Restaure les données opérationnelles conservées de l'instance cible.
9. Exécute tous les scripts de nettoyage post-clone sur l'instance cible.
10. Suspend brièvement toutes les fonctions d'e-mail sur l'instance cible.
11. Met en file d'attente un événement pour régénérer les index de texte.
12. Active le trafic d'interface utilisateur et les demandes vers le serveur d'instance cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation du clone système, consultez :

- Explorez le nouveau Console d'administrateur de clones
- Utilisation du clone système

Utilisation du clone système

Vous pouvez utiliser le clone système pour demander, annuler, planifier ou modifier des clones.

- Demander un clone

  Demandez à un clone de copier des données d'une instance de production vers une instance de non-production ou de copier des données entre des instances de non-production.

- Annuler un clone

  Vous pouvez annuler des clones demandés, planifiés et actifs sans impact négatif sur la stabilité ou la convivialité du système. L'annulation d'un clone restaure l'instance cible à l'état antérieur au clone, en conservant toutes les données d'origine.

- Planifier le clonage

  Vous pouvez utiliser le clone système pour planifier le clonage automatique, qui est le moyen le plus simple de maintenir vos instances clonées à jour.

- Modifier les planifications de clonage

  Vous ne pouvez pas modifier une planification de clone, vous devez la supprimer et en créer une nouvelle.

- Afficher l'état du clone

  Vous pouvez afficher l'état d'un clone pour vous assurer que le processus de clonage n'est pas bloqué.

- Afficher l'historique des clones

  Vous pouvez afficher l'état et l'historique de n'importe quelle demande de clone système.

- Restaurer un clone
- Renvoyez une cible du clone à son état avant le dernier clonage. Restaurer le clonage en cas de problème lors du processus de clonage.
- Scripts de nettoyage post-clone

  Utilisez des scripts de nettoyage pour modifier ou supprimer les données incorrectes. Les scripts de nettoyage s'exécutent une fois les conservateurs de données et le clone terminés.

Demander un clone

Demandez à un clone de copier des données d'une instance de production vers une instance de non-production ou de copier des données entre des instances de non-production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Demandez un clone vidéo. Durée d'environ 3 minutes.

Utilise Now Platform les données de la copie de sauvegarde nocturne la plus récente de l'instance source lors du clonage. Les copies de sauvegarde utilisées pour le clonage datent de 36 heures maximum. Le clone système commence la préparation initiale, y compris la sélection de la dernière copie de sauvegarde à utiliser, uniquement à la date et à l'heure auxquelles le traitement doit commencer.

Si le clonage à partir d'une sauvegarde source échoue, le système utilise le moteur de clonage hérité à la place. Le moteur clone hérité ne peut pas conserver les données des tables étendues, des relations, des hiérarchies entre les tables et des requêtes de type « remontée pas à pas ». Vous pouvez restaurer l'instance cible à partir d'une copie de sauvegarde, puis replanifier le clone dans de tels cas.

Pour les instances qui utilisent une base de données Oracle, consultez KB0538884 - Prise en charge du clone système pour les clients Oracle .

Vous pouvez automatiser le clonage en le planifiant dans le volet Options.

Vous ne pouvez pas lancer une demande de clone lorsque l'instance source est en mode de débogage. Si l'instance source est en mode de débogage, contactez Service et assistance client pour désactiver le mode de débogage avant de soumettre une demande de clone.

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance que vous souhaitez cloner.
   Cette instance devient l'instance source de la demande de clone.
2. Créer une cible du clone enregistrement pour chaque instance cible sur laquelle vous souhaitez recevoir des données de clone.
3. Vérifiez la liste des tables exclues du clonage et ajoutez ou supprimez des tables à exclure de l'instance cible.
4. Vérifiez la liste des tables et des propriétés système que vous souhaitez enregistrer sur l'instance cible avec ce qui suit.

   Vous pouvez utiliser des conservateurs de données. Vous pouvez également créer ou modifier des conservateurs de données, selon vos besoins.

   Le moteur de clone hérité ne prend pas en charge les conservateurs de données pour ces enregistrements :

   - Tables qui étendent la table Tâche
   - Relations
   - Hiérarchies de
   - Requêtes de remontée pas à pas

   Si vous conservez des données que le moteur clone hérité ne prend pas en charge, vérifiez qu'une copie de sauvegarde récente de l'instance cible est disponible. Si le processus de clonage à partir d'une sauvegarde échoue pour une raison quelconque, vous pouvez restaurer l'instance cible à partir de la sauvegarde.
5. Conservez toutes les applications non publiées sur l'instance cible.
6. Accédez à la **Clone système** > **Demander un clone**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. **Facultatif :** Spécifiez un profil de clone prédéfini.
   Un profil de clone stocke les options cibles et de clone. Le profil de clone remplit automatiquement votre demande de clone avec les paramètres de profil que vous avez sélectionnés. Consultez les profils de clone pour connaître les demandes de clone.
8. Dans le champ **Instance cible** , sélectionnez l'instance cible à laquelle vous souhaitez recevoir les données clonées.
   Créez une demande de clone distincte pour chaque instance cible sur laquelle vous souhaitez recevoir des données de clone.
9. Dans le champ **Heure de début planifiée du clone** , sélectionnez l'heure à laquelle vous souhaitez que le clonage commence.
   Vous pouvez planifier plusieurs demandes de clone pour la même instance source. Par exemple, créez une demande de clone pour copier les données vers l'instance de non-production A et une autre demande de clone pour copier les données vers l'instance de non-production B. Le moteur de planification détermine si plusieurs demandes de clone sur la même instance source peuvent se produire simultanément ou si elles doivent se produire séquentiellement.
   Le système vérifie l'heure de début planifiée et accepte la valeur date-heure que vous avez sélectionnée ou suggère une valeur date-heure disponible. Le processus de validation évite les conflits de planification avec d'autres automatisations utilisant la même instance cible.
10. Dans le champ **E-mail une fois terminé** , saisissez votre adresse e-mail afin de pouvoir recevoir des alertes une fois le clonage terminé, annulé ou présentant une erreur.
11. Cliquez sur la pointe **de flèche Options** de manière à ce qu'elle soit tournée vers le bas et utilisez la table suivante pour effectuer les sélections appropriées dans le volet Options.

Options de clone

Champ	Description
Exclure les tables spécifiées dans la liste d'exclusion	Empêche le clonage d'enregistrements à partir de tables sur l'instance source répertoriées sous **Clone système** > **Tables d'exclusion**. Si une table figure sur la liste d'exclusion, le clone exclut les enregistrements de la table ainsi que les enregistrements des tables enfants. Lors de l'exclusion des tables, leur schéma de table et leur hiérarchie seront toujours clonés sur votre instance cible. Par conséquent, votre instance cible aura des tables vides mais utilisables après le clone. **Remarque :** Les exclusions de tables prêtes à l'emploi ServiceNow sont toujours exclues et ne sont pas affectées par ce paramètre. Il s'agit notamment de tables contenant l'audit, l'utilisation des licences, la journalisation et les notifications. Vous pouvez choisir de désactiver ce paramètre si vous avez besoin des données de vos tables exclues. C'est ce qu'on appelle un « clone complet » et est recommandé pour les tests de mise à niveau ou de déploiement. Le moteur clone hérité ne prend pas en charge cette option. Le paramètre par défaut indique que les tables spécifiées dans la liste d'exclusion sont exclues d'un clone.
Exclure les données	Empêche le clonage des enregistrements d'audit et de journal à partir de l'instance source. Cela crée des tables d'audit et de journal vides mais utilisables sur l'instance cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
d'audit et de journal	**Remarque :** Si vous excluez les données d'audit et de journal de votre clone, le flux d'activité pour les enregistrements ne correspondra pas à l'instance source. Cela est dû au fait que le flux d'activité s'appuie sur la table d'audit pour générer l'historique. Le paramètre par défaut indique que les données d'audit et de journal sont exclues d'un clone.
Exclure les données de pièce jointe	Empêche le clonage de certains fichiers comme ○ Fichiers vidéo ○ Fichiers image ○ Autres fichiers binaires volumineux dans la table sys_attachment. **Remarque :** Les pièces jointes prêtes à l'emploi ServiceNow et les autres fichiers pertinents pour le système (par exemple, les images d'éléments de catalogue, les images de thème et les icônes) ne sont pas concernés par ce paramètre. Les pièces jointes prêtes à l'emploi ServiceNow et autres fichiers pertinents pour le système suivants ne sont pas affectés par ce paramètre et ne sont pas exclus d'un clone : ○ Valeurs de nom de table commençant par ZZ_. ○ Noms de tables : sys_certificate, sc_cat_item, sys_upgrade_manifest, ecc_agent_jar, ecc_agent_mib, sys_store_app ou invisible.sys_store_app. Le paramètre par défaut consiste à exclure les données de pièce jointe.
Conserver le thème	Préserve le thème et les éléments CSS sur l'instance cible. Par conséquent, votre instance cible conservera son thème, son apparence après un clone. Le paramètre par défaut consiste à conserver le thème sur l'instance cible.
Verrouiller les paramètres pour cette demande de clone	Si vous utilisez un profil clone, cette option verrouille les paramètreset les options au moment de la demande de clone. Toute modification ultérieure du profil de clone, quel que soit le moment où le clone s'exécute, n'affecte pas la demande de clone. Cette option n'est pas sélectionnée par défaut.
Quantité de données copiées à partir de tables spécifiques	Limite le nombre de jours de données historiques pour la table de tâches et ses tables enfants (par exemple, les tables Incident, Problème et Changement) à 90 jours. Pour réduire le temps de clonage, envisagez d'exclure complètement les tables volumineuses. Lors de l'exclusion des tables, votre instance cible aura le même schéma de table et la même hiérarchie (c'est-à-dire des tables utilisables vides) que l'instance source. Le paramètre par défaut consiste à cloner toutes les données de la table de tâches et de ses tables enfants vers l'instance cible.
Conserver les Ensembles de	Conserve les 90 derniers jours des ensembles de mises à jour en cours dans le périmètre de l'application global. Cette option vous permet de conserver les ensembles de mises à jour globaux en cours créés au cours des 90 derniers jours sur votre instance cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
mises à jour en cours	**Remarque :** Cette option ne conserve pas vos ensembles de mises à jour inclus dans le périmètre en cours. Les ensembles de mises à jour datant de plus de 90 jours ne seront pas enregistrés. Il est recommandé d'examiner et de valider vos ensembles de mises à jour avant le clonage. La valeur par défaut ne doit pas conserver les ensembles de mises à jour.
Fréquence de clone	Cette option vous permet de planifier des clones récurrents de votre instance source vers votre instance cible. Il vous permet de définir la fréquence de clonage et le nombre maximal d'occurrences. Par défaut, la fréquence de clonage est définie sur Aucune. Pour plus d'informations sur la planification du clonage, consultez Planifier le clonage.

12. Cliquez sur **Envoyer**.
    Si la demande de clone ne rencontre aucun problème, le système affiche le modal Authentifier la cible.

    Trouble?

    Si votre demande de clone conserve des tables volumineuses, un message d'avertissement affiche les tables volumineuses de votre liste de conservateurs. Vous pouvez annuler votre demande de clone et supprimer les tables de votre liste de conservateurs, ou vous pouvez spécifier un motif et continuer la demande de clone.

13. Dans les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe** , entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un compte administrateur sur l'instance cible, puis cliquez sur **Authentifier**.
14. Examinez les paramètres du clone et cliquez sur **OK.**
    Un e-mail est envoyé à l'adresse fournie une fois le clone terminé, annulé ou présentant une erreur.

Que faire ensuite

Vous pouvez :

- Planifiez des clonages automatiques.
- Annulez votre demande de clone.
- Affichez l'historique de clonage des clonages terminés.

Créer une cible du clone

Un enregistrement cible de clone spécifie l'URL d'instance et les informations d'identification utilisées pour le clonage.

Avant de commencer

- Informations d'identification de l'utilisateur pour l'instance cible : Indiquez les informations d'identification d'un utilisateur disposant du rôle administrateur. Utilisez un compte d'utilisateur local, et non un compte d'utilisateur LDAP ou SSO. Les informations d'identification de l'instance cible doivent exister dans la table Utilisateur [sys_user] en tant qu'enregistrement utilisateur ou dans le cadre d'une intégration LDAP. Les demandes de clone ne peuvent pas rediriger les demandes d'authentification vers un fournisseur d'identité à authentification unique.
- Propriété système sur l'instance cible : vérifiez que la propriété `glide.db.clone.allow_clone_target` système est définie sur **Vrai**. Par défaut, cette propriété est activée sur les instances dont le nom se termine par Dev, Test, Stage, UAT ou QA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

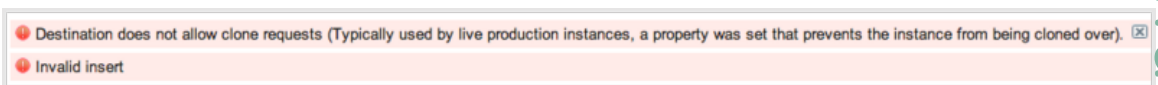
- Contrôles d'accès IP sur l'instance cible : si l'instance cible utilise l'authentification basée sur la plage IP, elle doit autoriser la plage IP 10.0.0.0/10.255.255.255 à communiquer sur un réseau local.
- Rôle requis : clone_admin ou administrateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Clone système** > **Cibles du clone**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez l'URL de l'instance de réception (cible).

   Le système valide que l'instance autorise les cibles clones et que le clonage haute disponibilité est actif. Les instances de production et de démonstration échouent à ces contrôles de validation.

   Cible du clone non valide

4. Entrez les informations d'identification d'authentification de base d'un compte d'utilisateur disposant du rôle administrateur sur l'instance cible.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas demander le clonage de plusieurs cibles à partir de la même source. Au lieu de cela, faites une demande distincte pour chaque cible.

   Le système valide les informations d'identification de l'utilisateur et disposent d'un accès administrateur à l'instance cible.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système vérifie la connectivité et valide les informations d'identification de l'utilisateur par rapport à l'instance cible.

Exclure une table du clonage

Excluez une table pour créer une table vide mais utilisable sur l'instance cible.

Avant de commencer

Rôle requis : clone_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le champ **Clone système** > **Tables d'exclusion** Le module répertorie les tables qui ne sont pas copiées lors d'un clone système. Par défaut, le système exclut les tables pour la connexion, l'audit, les notifications, les contextes de workflow et l'utilisation de la licence.

Remarque :
Les données de contexte de workflow exclues comprennent les enregistrements stockés dans la table wf_context et dans les tables connexes dont le nom commence par un préfixe de wf_. Cela inclut également la table Planificateur de workflow. Cela évite l'apparition de problèmes de synchronisation du minuteur de workflow qui pourraient survenir en raison de la longueur du processus de clonage si des contextes de workflow ont été inclus.

sys_db_object et sys_db_object.* ne peuvent pas être ajoutés aux exclusions.

Lors de l'exclusion des tables enfants de la table Tâche, qui utilisent le modèle d'extension table par hiérarchie, les tables enfants sont exclues. Vous n'avez pas besoin d'exclure la table de tâches parente avec la table enfant.

Vous pouvez utiliser des caractères génériques pour exclure plusieurs tables du clonage avec une entrée. Par exemple, sys_script.* exclut toutes les tables commençant par sys_script.

Remarque :
Le caractère générique doit inclure le point « . » avant l'astérisque.

Pour conserver les données existantes sur l'instance cible, reportez-vous à la section Créer un conservateur de données. Les données des tables qui font référence à la table, telles que les règles métier, ne sont pas exclues.

Pour conserver ou exclure des tables connexes, vous devez conserver et exclure toutes les tables suivantes. Si l'une des tables est manquante, le client peut ne pas être en mesure de se connecter à l'instance après un clone.

- sys_user
- sys_user_role
- sys_user_group
- sys_user_grmember
- sys_group_has_role
- sys_user_role_contains
- customer_contact (si le module d'extension Gestion du service client est actif)

Procédure

1. Sur l'instance source, accédez à **Clone système** > **Tables d'exclusion**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez le **nom** de la table.
   L'entrée d'une table parente entraîne l'exclusion par le processus de clonage de ses tables enfants. Par exemple, l'exclusion de la table Tâche exclut également les tables Changement, Incident et Problème.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conservation des données lors du clonage d'instances cibles

Vous pouvez utiliser des conservateurs de données pour protéger les données de l'instance cible contre le remplacement. Si vous avez des applications personnalisées, vous devez également conserver manuellement le contenu d'application non publié.

Conservateurs de données

Parfois, il est nécessaire de conserver certaines données sur une instance ciblée pour le clonage. Par exemple, si la cible est un serveur MID, vous ne devez pas remplacer la table de serveur MID [ecc_agent]. Les données conservées sont stockées sur l'instance cible avant le début du clonage et sont restaurées sur l'instance cible après le clonage.

Avertissement :
Vous devez définir les conservateurs de données sur l'instance source. Leur définition sur l'instance cible ne préserve pas les données.

Les conservateurs de données préservent généralement les paramètres et thèmes système, tels que :

- Paramètres d'authentification spécifiques à l'instance
- Signet [sys_ui_bookmark]
- Sélection récente [sys_ui_recent_selection]
- Préférence d'utilisateur [sys_user_preference]

Remarque :
Un clone ne prend pas en charge la conservation des données à partir d'une vue de base de données.

N'utilisez pas de conservateurs de données pour transférer de grands ensembles de données, tels que des groupes d'utilisateurs. Si vous devez conserver des données de table, telles que des utilisateurs, des groupes et des rôles, envisagez d'exporter les enregistrements dans un fichier et de les importer après le clonage.

Conservateurs de données pour l'authentification unique (SSO) à fournisseurs multiples

Le système crée automatiquement les conservateurs de données nécessaires au clonage lorsque vous activez l'intégration de l'authentification unique de plusieurs fournisseurs.

Nom	Table	Conditions
Certificat	Certificats X.509 [sys_certificate]	Néant
Propriétés de l'instance principale	Propriété système [sys_properties]	• [OU] [Nom] [est l'un des] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect] • [OU] [Nom] [commence par] [com.snc.integration.saml_esig] • [OU] [Nom] [est l'un des] [glide.smtp.port, glide.smtp.auth, glide.smtp.encryption]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Conditions
		• [OU] [Nom] [commence par] [glide.authenticate.multisso] • [OU] [Nom] [est] [glide.authenticate.sso.redirect.idp] **Remarque :** Les propriétés `glide.smtp.port`, `glide.smtp.auth`et `glide.smtp.encryption` sont déconseillées.
Propriétés Digest	Propriétés Digest [digest_properties]	Néant
Fournisseurs d'identité	Fournisseurs d'identité [sso_properties]	Néant
Propriétés SAML2 Update1	Propriétés SAML2 Update1 [saml2_update1_properties]	Néant

Remarque : Bien que vous puissiez modifier ces conservateurs de données, il est recommandé de ne pas le faire. Les tables Propriétés de synthèse [digest_properties], Fournisseurs d'identité [sso_properties] et Propriétés SAML2 Update1 [saml2_update1_properties] sont requises pour que l'authentification unique (SSO) source multiple fonctionne correctement. Si l'authentification unique à sources multiples est désactivée sur l'instance cible, vous pouvez supprimer les trois conservateurs de données en toute sécurité. Supprimez-les en même temps, car le système arrête le clone avec un message d'erreur lorsque vous tentez de cloner avec une ou deux de ces tables conservées.

Conservateurs de données pour SAML

La conservation des paramètres liés à l'authentification unique SAML peut empêcher l'instance cible d'utiliser les mauvais paramètres d'émetteur et d'audience lors des demandes d'authentification auprès de votre fournisseur d'identité. Pour conserver les paramètres SAML, créez des conservateurs de données pour les tables suivantes :

- Propriété système [sys_properties] : pour préserver les propriétés SAML.
- Certificats X.509 [sys_certificate] : pour conserver les certificats SAML.
- Utilisateur [sys_user] : pour conserver les utilisateurs SAML.

Vous devez également préserver les propriétés et les utilisateurs impliqués dans SAML.

Conservation des applications non publiées

Vous ne pouvez pas utiliser de conservateurs de données pour enregistrer des applications non publiées. Au lieu de cela, les développeurs d'applications doivent choisir comment ils veulent conserver les applications non publiées.

Le processus de clonage ne préserve pas les différences de version pour les applications en développement. Au lieu de cela, le clone système copie uniquement la version de l'application installée sur l'instance source sur l'instance cible. Si l'instance cible possédait une version de développement de la même application, l'application sera modifiable après le clone, mais elle ne sera pas à la version installée sur l'instance source. Si l'application était

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

absente de l'instance source, le processus de clonage supprime l'application de l'instance cible.

Créer un conservateur de données

Les conservateurs de données conservent les données spécifiées sur une instance cible.

Avant de commencer

Rôle requis : clone_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Parfois, il est souhaitable de conserver certaines données sur une instance cible. Par exemple, lors de l'utilisation d'un serveur MID, vous pouvez éviter de remplacer la table de serveur MID [ecc_agent]. Les données conservées sont stockées dans une liste générée dynamiquement sur l'instance cible avant le clone et restaurées sur l'instance cible une fois le clone terminé. Vous définissez les conservateurs de données sur l'instance source.

Les conservateurs de données sont principalement destinés à préserver les paramètres et les thèmes du système, tels que les paramètres d'authentification spécifiques à l'instance. N'utilisez pas de conservateurs de données pour transférer de grands ensembles de données, tels que des groupes d'utilisateurs. Si vous devez conserver des données de table telles que des utilisateurs, des groupes et des rôles, envisagez d'exporter les enregistrements dans un fichier et de les importer une fois le clone terminé.

Déterminez s'il est nécessaire de conserver les données dans les tables suivantes.

- Signet [sys_ui_bookmark]
- Sélection récente [sys_ui_recent_selection]
- Préférence d'utilisateur [sys_user_preference]

Si vous définissez un conservateur de données sur une table où l'instance source a plus d'enregistrements que l'instance cible, les données conservées sur l'instance cible incluent également les enregistrements supplémentaires de l'instance source.

Par exemple, supposons que le conservateur de données est déjà en place.

- Dans l'instance source, la table sys_temp contient 100 enregistrements.
- Dans l'instance cible, la table sys_temp contient 20 enregistrements.

Après le clone, la table sys_temp de l'instance cible contient 100 enregistrements.

- Les 20 enregistrements de la table sys_temp cible sont conservés avec succès (selon les spécifications du conservateur de données). Ces enregistrements faisaient partie des 100 enregistrements de la table sys_temp source.
- La table sys_temp source apporte les 80 enregistrements restants à la table sys_temp cible.

Pour résoudre ce problème et conserver uniquement les enregistrements de la table cible, créez un enregistrement de table d'exclusion pour la table cible, en plus de définir le conservateur de données sur la table source.

Important :

Configurez les conservateurs sur l'instance source.

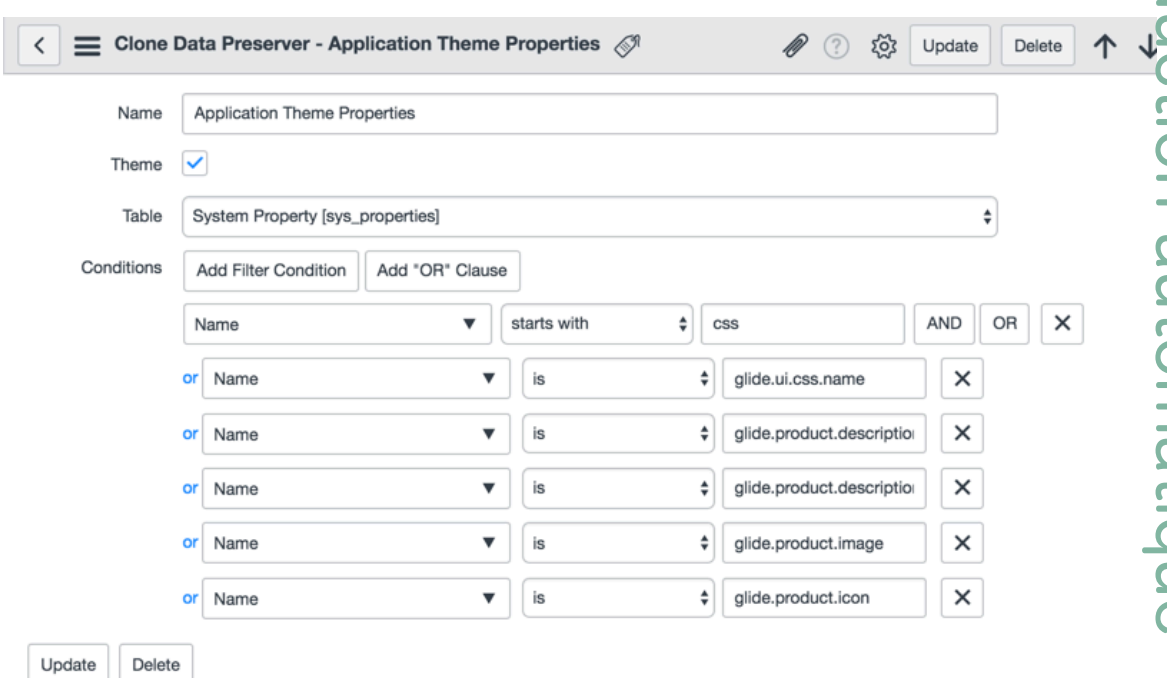
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur l'instance source, accédez à **Clone système** > **Conserver les données**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez l'étiquette de la table comme **nom**, par exemple, Préférence utilisateur pour la table [sys_user_preference].
   Le conservateur de données doit avoir un nom de table ou il ne peut pas être soumis.
4. Sélectionnez la **table** à conserver.
   Le conservateur de données doit avoir une table sélectionnée, sinon il ne peut pas être soumis.
5. Cochez la case **Thème** si les données conservées sont une propriété de l'interface utilisateur.
6. Définissez les données à conserver à l'aide du Créateur de conditions .
   Vous pouvez utiliser des conditions pour définir des enregistrements particuliers que vous souhaitez conserver lors d'un clone. Par exemple, pour ne conserver que des propriétés système particulières, vous pouvez ajouter des conditions pour chaque nom de propriété que vous souhaitez conserver.

Remarque :
La condition pour faire correspondre les expressions régulières [correspondance regex] n'est plus prise en charge.



Avertissement :
Si le clone de la copie de sauvegarde échoue pour une raison quelconque, le processus de clonage bascule vers le moteur clone hérité. Le moteur clone hérité ne peut pas conserver les données des tables étendues, des relations, des hiérarchies entre les tables et des requêtes de type « remontée pas à pas ». Dans de tels cas, vous souhaiterez peut-être replanifier un clone système ou transférer manuellement des données.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Si vous souhaitez supprimer le conservateur de données ultérieurement, veillez à ne pas modifier ou supprimer les enregistrements de conservation de données suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Propriétés de l’instance principale
- Sémaphores
- Comptes de messagerie

Remarque :
Les vues de base de données ne peuvent pas être conservées.

Les conservateurs ne peuvent pas être vides, et les utilisateurs ne seront pas en mesure de soumettre le clone si les conservateurs sont vides.

Conserver les propriétés SAML

Si vous souhaitez qu’une instance cible clone conserve son intégration SAML existante, vous devez modifier le conservateur de données des **propriétés de l’instance principale** pour inclure les propriétés SAML.

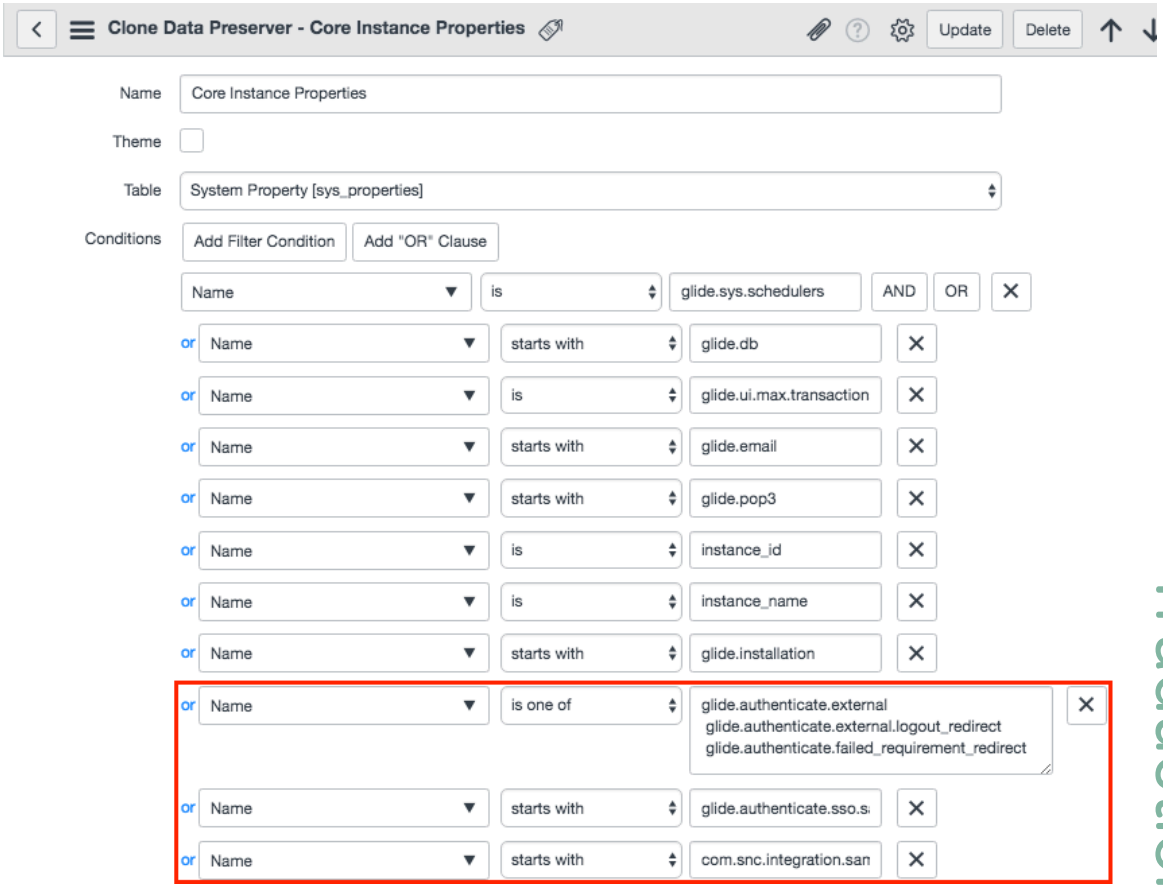
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Clone système** > **Conserver les données**.
2. Sélectionnez les **propriétés de l’instance principale**.
3. Ajoutez les **conditions** suivantes.
   - **[OU] [Nom] [est l’un des] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect, glide.authenticate.failed_requirement_redirect]**
   - **[OU] [Nom] [commence par] [glide.authenticate.sso.saml2]**
   - **[OU] [Nom] [commence par] [com.snc.integration.saml_esig]**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Assurez-vous que la case **Thème** est décochée afin que ces propriétés soient préservées, que vous conserviez ou non le thème de l'instance.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Conserver les applications et les personnalisations en développement lors d'un clone système

Conservez manuellement une copie de chaque application et personnalisation en cours de développement avant de pouvoir cloner la version de l'application vers l'instance cible (de développement).

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir un accès en écriture à l'enregistrement d'application.

Assurez-vous d'avoir accès à un référentiel de contrôle de source.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus de clonage ne préserve pas les différences de version pour les applications et les personnalisations d'application en développement. Au lieu de cela, le système clone uniquement les copies des versions d'application et de personnalisation d'application installées sur l'instance source sur l'instance cible. Si l'instance cible possédait une version de développement de la même application, l'application est modifiable après le clone, mais dispose de la version installée sur l'instance source. Si l'application était absente de l'instance source, le processus de clonage supprime l'application de l'instance cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour conserver l'application sur l'instance cible du clone, effectuez l'une des actions suivantes :

Différences de version entre les instances

État de la version de l'application	Mesure à prendre
La version de l'application sur l'instance cible du clone est différente de la version de l'instance source.	Exportez chaque application à partir de l'instance cible du clone. Les choix sont les suivants : ○ Reliez chaque application à un référentiel de contrôle de source. **Remarque :** Si l'application est déjà liée à un référentiel de contrôle de source, validez la dernière version. ○ Publiez chaque application dans un ensemble de mises à jour.
L'application n'est disponible que sur l'instance cible du clone.	
La version de l'application sur l'instance cible du clone est la même que l'instance source.	Aucun. Le processus de clone système copie cette version de l'application sur l'instance cible pendant le clonage.

2. Demandez un clone système de l'instance source vers l'instance cible.

Example
Par exemple, clonez votre instance de production sur votre instance de développement.

3. Une fois le processus de clonage terminé, connectez-vous à l'instance cible du clone.

4. **Remarque :**
Si le contrôle de source est lié, après le clonage, la plateforme récupère automatiquement les applications et les applications personnalisées. Si cette option est désactivée via `glide.source_control.post_clone_import_enabled`, vous devrez récupérer manuellement en procédant comme suit.

Si vous avez enregistré chaque application dans un référentiel de contrôle de source, utilisez l'une des actions suivantes pour les récupérer à partir du référentiel de contrôle de source :

Remarque :
Pour savoir à quoi s'attendre après la personnalisation de l'application après le clonage, consultez Résultats après clonage pour les personnalisations d'application .

Récupérer des applications à partir d'un référentiel de contrôle de source

État d'installation de l'application	Action à entreprendre sur la cible du clone
L'application et la personnalisation ont déjà été installées sur l'instance source.	Appliquez les modifications à distance à partir du référentiel de contrôle de source.
L'application n'a jamais été installée sur l'instance source.	Supprimez la configuration du référentiel (sys_repo_config) et importez la personnalisation à partir du référentiel de contrôle de source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changements distants après le clone

Champ	Description
glide.source_control.post_clone_import_enabled	Pour désactiver l'automatisation de l'application des changements distants, définissez sur **Faux**. La valeur par défaut est **Vrai**.
glide.source_control.post_clone_import_delay_time_sec	Pour fournir un délai, qui retardera le traitement de la file d'attente, fournissez une valeur. La valeur par défaut est zéro.
glide.source_control.post_clone_import_pause_refresh_time_sec	Pour fournir un intervalle pendant lequel la tâche d'actualisation du référentiel ne s'exécute pas, fournissez une valeur. La valeur par défaut est de trois heures (10800).

5. Si vous avez enregistré chaque application dans un ensemble de mises à jour, effectuez l'une des actions suivantes pour les récupérer à partir de l'ensemble de mises à jour :

Récupérer des applications à partir d'un ensemble de mises à jour

État d'installation de l'application	Action à entreprendre sur la cible du clone
L'application a déjà été installée sur l'instance source.	**a.** Supprimez la version d'application qui a été clonée à partir de l'instance source. **b.** Chargez l'ensemble de mises à jour qui contient la version actuelle de l'application.
L'application n'a jamais été installée sur l'instance source.	Chargez l'ensemble de mises à jour qui contient la version actuelle de l'application.

Résultats

Les applications précédemment en développement sont disponibles pour un développement ultérieur sur l'instance cible du clone.

Example: Conserver l'application Événements marketing

Supposons que votre entreprise ait précédemment créé la version 1.0 d'une application personnalisée appelée Événements marketing. Vous avez déjà publié la version 1.0 de l'application Événements marketing dans le référentiel d'applications et l'avez installée sur votre instance de production.

Au fil du temps, les utilisateurs ont soumis des demandes d'amélioration pour l'application, et vous décidez de développer la version 2.0 de l'application Événements marketing sur une instance de non-production pour répondre à ces demandes. À mesure que le développement touche à sa fin, vous souhaitez mettre à jour votre instance de non-production vers la dernière copie de production pour des tests complets.

Étant donné que vous avez précédemment utilisé une intégration de contrôle de source pour développer la version 1.0 de l'application Événements marketing, vous avez déjà lié l'application Événements marketing à un référentiel de contrôle de source. Vous validez la version 2.0 de l'application Événements marketing dans le référentiel de contrôle de source.

Vous programmez un clone de l'instance de production sur l'instance de développement. Une fois l'opération terminée, vous vous connectez à l'instance de développement et vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

constatez qu'elle dispose de la version 1.0 de l'application Événements marketing, car il s'agit de la version installée sur l'instance source.

Étant donné que l'application a déjà été installée sur l'instance source, vous appliquez les modifications distantes à partir du référentiel de contrôle de source pour recevoir la dernière version de l'application. L'instance de développement dispose désormais de la version 2.0 de l'application Événements marketing et est disponible pour un développement et des tests ultérieurs.

Profils de clones pour les demandes de clone

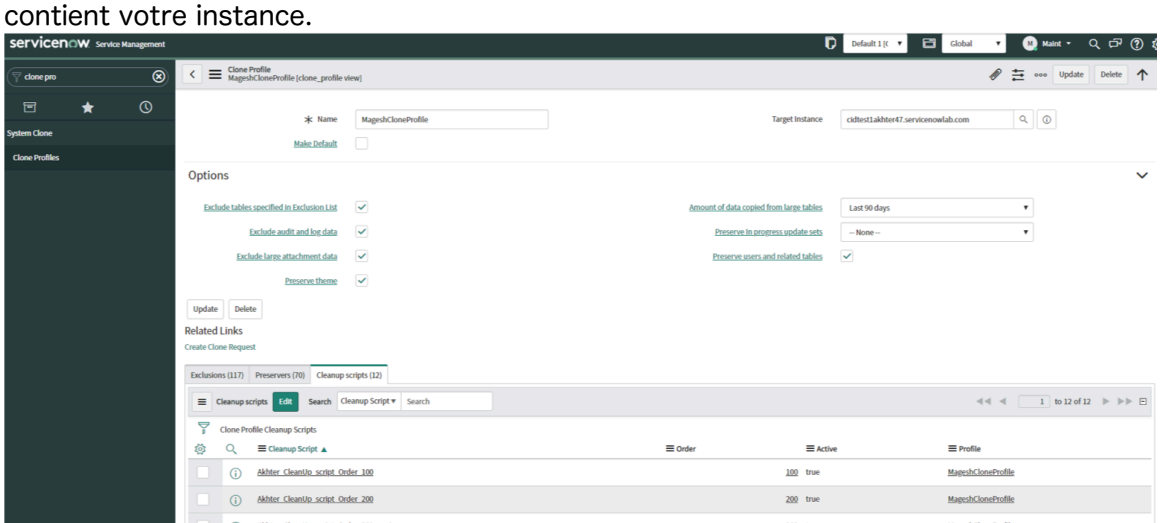
Un profil de clone vous permet de stocker des options cibles et de clone prédéfinies. Le profil de clone remplit automatiquement votre demande de clone avec les paramètres de profil que vous avez sélectionnés.

Profils de clones

Accédez à la **Clone système** > **Profils de clones** pour afficher vos profils de clone. Avec un profil de clone, vous pouvez :

- Créer un profil avec des paramètres d'instance et d'option cibles spécifiques, des tables à exclure, des données à conserver et des scripts de nettoyage à exécuter
- Créer une demande de clone directement à partir du profil de clone
- Appliquer le profil de clone à une demande de clone

Vous pouvez créer, modifier et supprimer des profils de clone à partir de la vue **Profil de clone** . Le profil système est un profil de clone en lecture seule que vous ne pouvez pas supprimer. Il affiche une liste prédéfinie d'exclusions de tables, de conservateurs de données et de scripts de nettoyage. Cette liste est basée sur les modules d'extension que contient votre instance.



Pour définir un nouveau profil de clone comme profil par défaut utilisé lorsque vous demandez un clone, sélectionnez l'option **Définir par défaut** . Vérifiez qu'il s'agit du profil de clone correct que vous souhaitez utiliser pour le scénario de clone que vous demandez.

Si vous créez un script de conservation, d'exclusion ou de nettoyage de données, il n'est pas automatiquement ajouté à vos profils de clone. Pour ajouter un script de conservation, d'exclusion ou de nettoyage, ouvrez le profil de clone, sélectionnez **Actions supplémentaires** > **Configurer** > **Mise en page**et déplacez le nouveau conservateur vers la liste sélectionnée.

Vous n'êtes pas obligé d'utiliser des profils clones. Si vous laissez le champ de profil de clone vide lors de la planification d'un clone, le système utilise les tables d'exclusion, les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

conservateurs de données et les scripts de nettoyage configurés sous **Clone système** > **Définition de clone**.

Annuler un clone

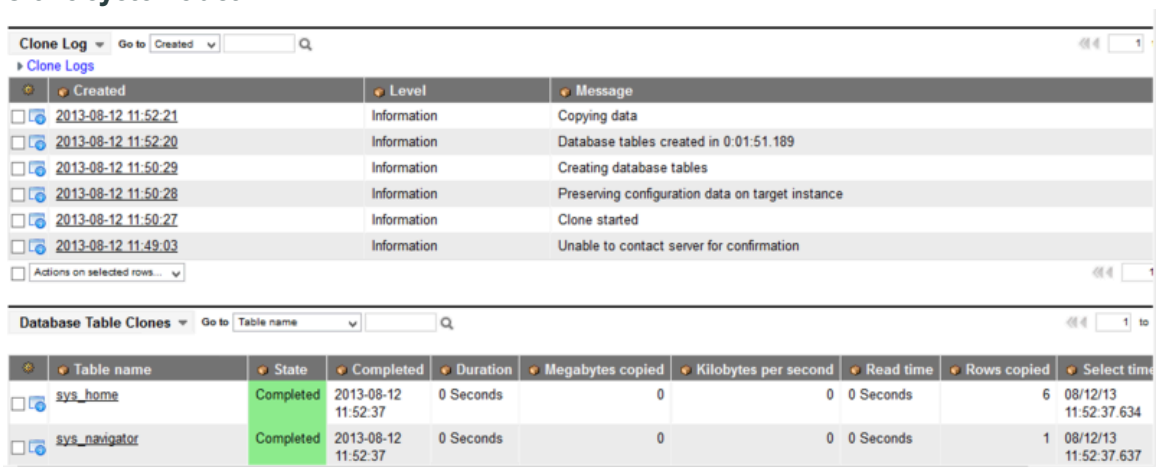
Vous pouvez annuler des clones demandés, planifiés et actifs sans impact négatif sur la stabilité ou la convivialité du système. L'annulation d'un clone restaure l'instance cible à l'état antérieur au clone, en conservant toutes les données d'origine.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Clone système actif



Après **le démarrage** d'un clone, les listes connexes Journal de **clonage et Clones de tables de base de données** s'affichent sur le formulaire. Ces listes connexes affichent respectivement les messages généraux du journal et les détails des tables individuelles.

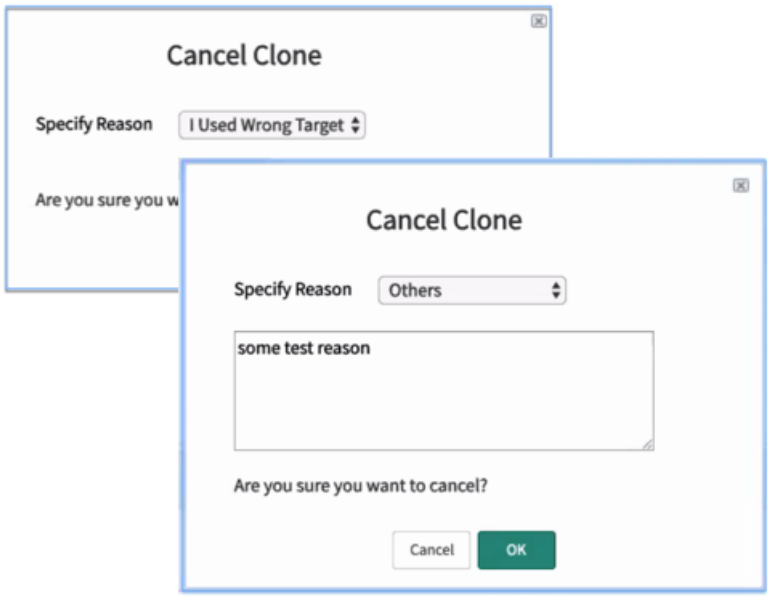
La durée pendant laquelle un clone reste actif varie en fonction de la quantité de données clonées et du fait que les instances source et cible se trouvent au même emplacement physique. Si un clone prend plus de temps que prévu, ServiceNow le support technique peut identifier des détails supplémentaires sur la progression du clone.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Clone système** > **Clones opérationnels** > **Clones opérationnels**.
   Le système affiche la liste des clones actuellement actifs.
2. Sélectionnez le clone que vous souhaitez annuler.
   Le système affiche l'enregistrement du clone système.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Annuler le clone**.
   La fenêtre modale **Annuler le clone** s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans **Spécifier un motif**, sélectionnez un motif d'annulation et cliquez sur **OK,** ou sélectionnez **Autres**, entrez un motif dans la zone de texte et cliquez sur **OK**.
   Le système arrête toutes les activités de **clonage** actuelles et définit **l'état** sur Annulé.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez redémarrer un clone annulé, vous devez créer une nouvelle demande de clone.

Planifier le clonage

Vous pouvez l'utiliser Clone système pour planifier le clonage automatique, qui est le moyen le plus simple de maintenir vos instances clonées à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au lieu de cloner manuellement des instances, vous pouvez planifier un clonage qui se produit automatiquement. Vous créez un calendrier de clonage dans la même interface que celle utilisée pour créer un clone. Cette rubrique suppose que vous avez créé un clone, mais pas une planification de clonage pour celui-ci.

Procédure

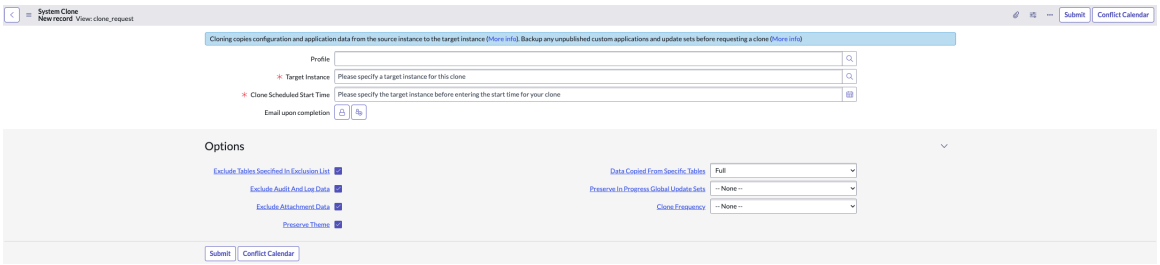
1. Cliquer sur **Clone système** > **Clones opérationnels** > **<un de vos clones>**.

2. **Remarque :**
   (Facultatif) si le panneau **Options** n'est pas déjà affiché.

   Cliquez sur la pointe **de flèche Options** pour qu'elle tourne vers le bas.
   Le panneau **Options** s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. **Remarque :**
   Une instance cible doit être sélectionnée ou un message d'erreur s'affiche.

   Sélectionnez le **calendrier de conflits** pour afficher un calendrier avec leur heure de clonage actuelle et les conflits potentiels si vous souhaitez planifier une heure différente.
   Le calendrier de conflits apparaît dans un nouvel



   onglet.

4. Entrez des valeurs dans les champs suivants pour planifier des clonages automatiques.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système affiche le modal **Authentifier la cible** .

6. Saisissez le **nom d'utilisateur** et le **mot de passe** d'un compte administrateur sur l'instance cible et cliquez sur **Authentifier**.
   Le formulaire de clone système s'affiche pour le clone cible.

7. Pour afficher le calendrier de clonage de cette cible, cliquez sur l'onglet **Clones récurrents** .
   Chaque ligne de la liste affiche une session de clonage planifiée distincte.

8. Pour afficher les messages de journal des clonages passés sur cette cible, cliquez sur l'onglet **Journal de clonage** .

9. Pour afficher les calendriers de clonage de tous les clones du système, cliquez sur **Clone système** > **Clones opérationnels** > **Historique des clones**.
   La page **Clones système répertorie** toutes les instances de clonage dans le système ainsi que leurs clonages planifiés.

Modifier les planifications de clonage

Vous pouvez annuler les clonages planifiés, mais pas les modifier.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette rubrique suppose que vous avez un calendrier de clonage que vous voulez modifier. Les calendriers de clonage ne peuvent pas être modifiés. Au lieu de cela, vous devez annuler les clonages planifiés et créer un nouveau calendrier de clonage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Cliquer sur **Clone système** > **Clones opérationnels** > **<un de vos clones>**.
   L'enregistrement **de clone système**s'ouvre pour votre instance de clonage.
2. Pour supprimer un ou plusieurs clonages planifiés, dans l'onglet **Clones récurrents**, cochez la case en regard de la ou des lignes que vous souhaitez annuler et dans **Actions sur les lignes sélectionnées**, cliquez sur **Supprimer**.
3. Si vous avez supprimé tous les clonages futurs, vous pouvez créer un nouveau calendrier de clonage.
   Vous ne pouvez pas créer plusieurs planifications de clonage pour une instance cible.
4. Pour arrêter un clonage déjà en cours, sous **Liens connexes**, cliquez sur Annuler le **clone**.
   Le système arrête toutes les activités de clonage en cours et définit **l'état** sur **Annulé**. Les clonages planifiés futurs ne sont pas supprimés.

Afficher l'état du clone

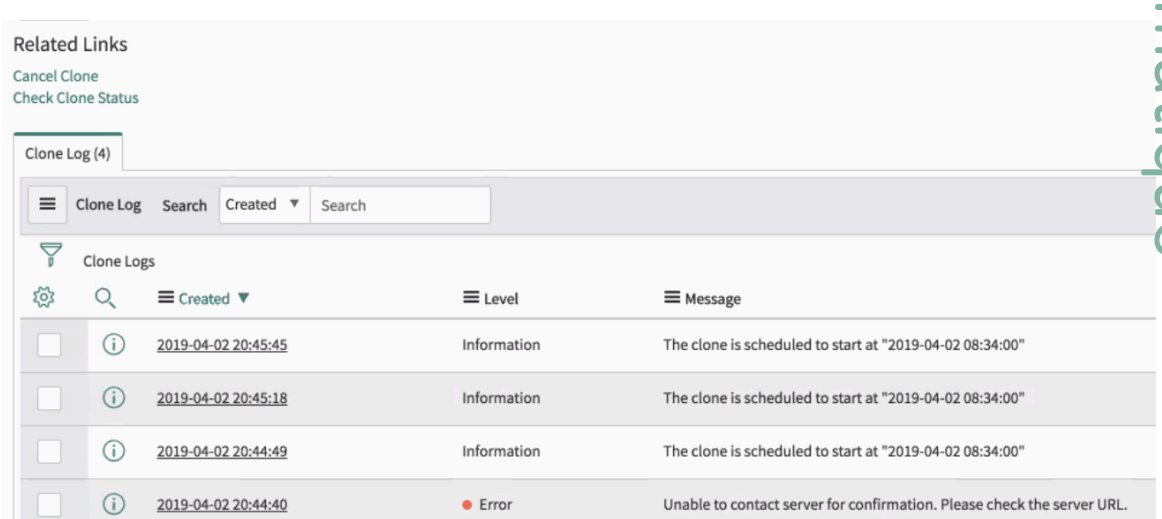
Vous pouvez afficher l'état d'un clone pour vous assurer que le processus de clonage n'est pas bloqué.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Clone système** > **Clones opérationnels** > **Clones opérationnels**.
   Le système affiche la liste des clones actuellement actifs.
2. Sélectionnez le clone dont vous souhaitez obtenir l'état.
   Le système affiche l'enregistrement de clone système de ce clone.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vérifier l'état du clone**.
   Le système met à jour le champ **État** et génère une entrée de journal dans le **journal du clone** qui affiche l'état du clone.



Si un état de clonage échoue, vous pouvez annuler le clonage et planifier un nouveau clonage.

Afficher l'historique des clones

Vous pouvez afficher l'état et l'historique de n'importe quelle demande de clone système.

Avant de commencer

Rôle requis : clone_admin ou admin

Traduction automatique

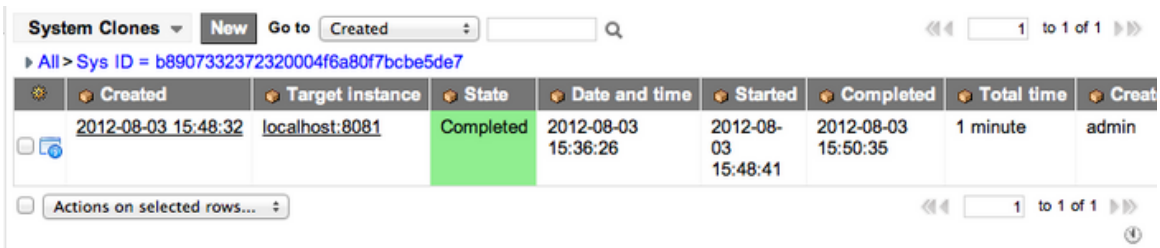
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Clone système [clone_instance] stocke les enregistrements de tous les clones planifiés et précédents.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Clone système** > **Clones opérationnels** > **Historique des clones**.
   L'historique des clones affiche également **l'état** des clones actuels et passés. Les clones à l'état **Brouillon** n'apparaissent pas dans la table Historique des clones.



États des clones

État du clone	Description
Demandée	Le clone a été demandé et est en attente d'approbation.
Planifié	Le clone est prêt à commencer à l'heure et à la date planifiées.
Actif	Le clone est en cours d'exécution.
Terminé	Le clone s'est terminé avec succès.
Annulé	Un utilisateur a annulé la demande.
Suspendre	Le serveur a rejeté la demande de clone. Cela peut se produire soit parce que le clone n'était pas prêt à poursuivre à l'heure planifiée, soit parce que des demandes de clone supplémentaires ont été soumises avant la fin de la première.
Erreur	Le clone a rencontré une erreur lors de l'exécution. Contactez l'assistance technique pour obtenir de l'aide pour résoudre ce problème.
Brouillon	La création du clone est planifiée. Cet état n'apparaît jamais dans la table Historique des clones.

2. Sélectionnez un enregistrement de clone système pour afficher son historique.

Restaurer un clone

Renvoyez une cible du clone à son état avant le dernier clonage. Restaurer le clonage en cas de problème lors du processus de clonage.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Les restaurations suppriment les dernières mises à jour de clonage sur une cible de clonage. Vous ne pouvez restaurer que les dernières mises à jour de clonage. Les restaurations ne doivent pas avoir lieu plus de sept jours après le clonage.

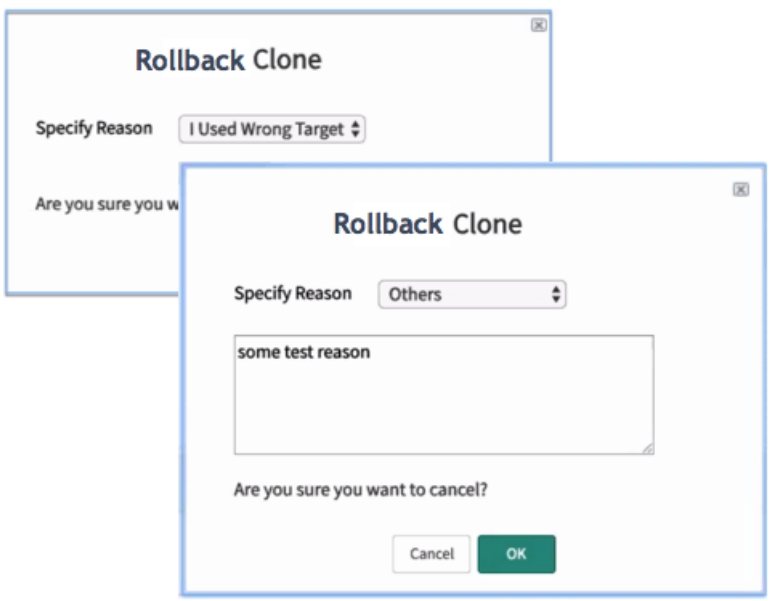
Remarque :
Les restaurations ne doivent pas avoir lieu plus de deux jours après le clonage pour les utilisateurs avec des instances partitionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Clone système** > **Clones opérationnels** > **Historique des clones**.
2. Sélectionnez le clone à restaurer.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Restaurer**.
   La fenêtre modale **Rollback Clone (Clone de restauration**) s'affiche.



4. Dans **Spécifier un motif**, sélectionnez un motif de restauration et cliquez sur **OK,** ou sélectionnez **Autres**, entrez un motif dans la zone de texte et cliquez sur **OK**.
   Le système restaure le clone et définit **l'état** sur **Restauration demandée** et, en cas de réussite, sur **Restauré** ou, en cas d'échec, sur Échec de **restauration**.

   Vous pouvez réessayer une restauration, mais si vous rencontrez des échecs répétés, contactez l'assistance ServiceNow clientèle.

Résultats

L'instance contient les mêmes données qu'avant l'application du clone.

Scripts de nettoyage post-clone

Les scripts de nettoyage s'exécutent automatiquement sur l'instance cible une fois le processus de clonage terminé.

Utilisez des scripts de nettoyage pour modifier ou supprimer les données incorrectes. Les scripts de nettoyage s'exécutent une fois les conservateurs de données et le clone terminés.

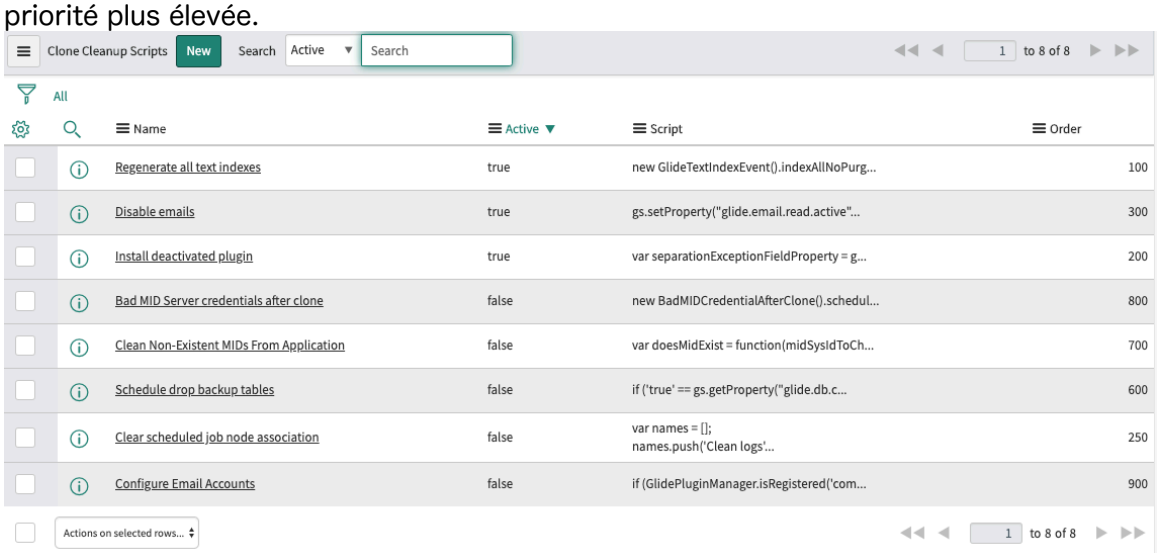
Vous pouvez ajouter de nouveaux scripts de post-clonage sur l'instance source pour effectuer toute action qui peut normalement être accomplie via des includes de script ou des règles métier. Pour ajouter un script, accédez à **Clone système** > **Définition de clone** > **Scripts de nettoyage** et cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les scripts de nettoyage s'exécuteront toujours sur les clones créés à l'aide d'un profil clone. Ceci est nécessaire car ils sont disponibles OOB et garantissent un état sain après le clone. Une fois le clone terminé, tous les scripts de nettoyage sont combinés ensemble dans une tâche planifiée nommée **Exécuter le script de nettoyage du clone : Exécuter les scripts de nettoyage séquentiellement et s'exécuter jusqu'à** la fin dans le champ d'application global. Les scripts de nettoyage sont classés en fonction du champ d'ordre. Les scripts de nettoyage doivent être définis sur l'instance **source** .

Vous pouvez activer ou inactiver les scripts post-clonage pour contrôler s'ils s'exécutent ou non. Vous pouvez également définir un numéro d'ordre sur chaque script, ce qui vous permet de définir l'ordre d'exécution des scripts actifs, les numéros les plus bas ayant une priorité plus élevée.



Remarque :
Tous les scripts de nettoyage s'exécutent dans le champ d'application global, quel que soit le champ d'application dans lequel vous avez configuré le script de nettoyage. Un exemple d'exécution d'un script inclus dans le périmètre est de

- Créez un include de script dans le champ d'application souhaité avec la logique de nettoyage.
- Mettez en place une configuration d'accès restreint pour l'appelant pour autoriser l'accès à votre script dans le champ d'application. Assurez-vous que vous êtes dans le champ d'application de l'include de script utilisé pour créer la RCA.

Champ	Description
Périmètre source	Global
Type de source	Champ d'application
Statut	Autorisé
Périmètre cible	Le périmètre de l'include de script.
Type cible	Script include
Cible	Le scénario.
Opération	Exécuter l'API

- Appelez l'include de script à partir du script de nettoyage de clone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les scripts de nettoyage post-clone suivants effectuent diverses actions sur l'instance cible.

Scripts de nettoyage post-clone

Script	Description
Informations d'identification de Serveur MID incorrectes après le clonage	Exécute un include de script appelé `BadMIDCredentialAfterClone` sur une instance clonée pour détecter les informations d'identification de l'utilisateur du Serveur MID incorrectes. Cet include de script crée des travaux planifiés qui consignent les MID Servers à l'état **En panne** dans la table Problème de Serveur MID [ecc_agent_issue] après un clone d'instance.
Effacer l'association de nœuds de tâche planifiée	Réinitialise à l'état **Prêt** toutes les tâches planifiées qui étaient actives sur l'instance source. Ce script efface également la valeur des champs **ID système** et **Revendiqué par** sur tous les travaux planifiés.
Configurer les comptes de messagerie	Migre les comptes de messagerie qui existaient sur l'instance source vers l'instance cible s'ils n'y sont pas activés. Ce script migre également les propriétés d'e-mail vers l'instance cible.
Désactiver les e-mails	Désactive la messagerie électronique sur l'instance cible. Un conservateur de données par défaut conserve les autres paramètres d'e-mail de l'instance cible.
Installer le module d'extension désactivé	Active le module d'extension Séparation en domaines pour les instances qui utilisent cette fonctionnalité.
Régénérer tous les index de texte	Reconstruit les index de texte sur l'instance cible après un clone. Les index de texte ne sont pas clonés de l'instance source vers l'instance cible.
Planifier l'abandon des tables de sauvegarde	Planifie la suppression des données contenues dans la base de données d'instance cible avant le clone. Ces données d'origine sont conservées pendant 24 heures après un clone pour vous permettre de restaurer une instance à l'état antérieur au clone. Si l'instance cible est rétrogradée dans le cadre du clone, les données de sauvegarde ne sont pas disponibles.

Now Platform® formulaires, champs et listes

La collecte de données est facile avec le Now Platform. Personnalisez vos formulaires avec la personnalisation, les modèles, l'interface utilisateur personnalisée, les pièces jointes, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Administration des formulaires	Administration des champs	Administration des listes
		
Configurez des formulaires et personnalisez leurs fonctions pour répondre au mieux aux besoins de votre entreprise.	Créez et gérez des éléments de données individuels dans vos enregistrements sur le Now Platform.	Contrôlez qui consulte et utilise les données dans votre instance, et comment ils les utilisent, avec ServiceNow des options administratives.

Administration des formulaires

Créez et modifiez des formulaires à l'aide d'une grande variété d'outils sur le Now Platform. Attribuez aux utilisateurs des rôles pour configurer les formulaires avec la personnalisation des formulaires. Inclure des informations supplémentaires avec les annotations, les pièces jointes et les formateurs. Remplissez automatiquement les formulaires avec des modèles de formulaire pour ajouter des données en fonction de paramètres configurables. Les interfaces utilisateur des formulaires sont entièrement personnalisables, avec les actions d'interface utilisateur souhaitées, les politiques d'interface utilisateur et des options de configuration de formulaire plus avancées.

Administration des champs

Affinez chaque détail de votre collecte de données. L'administration sur site comprend la possibilité de créer des éléments de données individuels et de les modifier si nécessaire. Les relations de champ parent-enfant et vice-versa sont automatiquement conservées et mises à jour à mesure que vous apportez des modifications à vos tables. Plusieurs Référence des types de champ sont disponibles sur Now Platform, afin d'adapter les enregistrements sur votre instance selon les besoins.

Administration des listes

Donner aux utilisateurs un accès contrôlé aux données avec les outils d'administration de liste par ServiceNow. Déléguez les privilèges de lecture seule ou de lecture et écriture aux utilisateurs et configurez ou modifiez les contrôles d'interface utilisateur pour les données de vos listes.

Now Platform® administration de formulaires

Les administrateurs peuvent modifier la mise en page des formulaires et des listes connexes. Les administrateurs peuvent également configurer plusieurs paramètres qui contrôlent les fonctionnalités des formulaires.

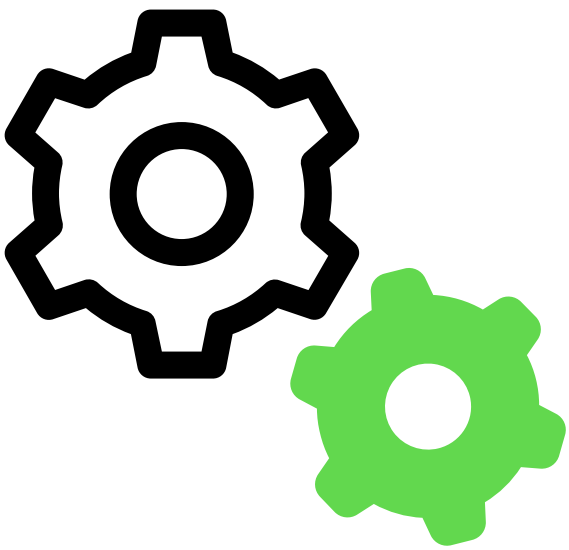
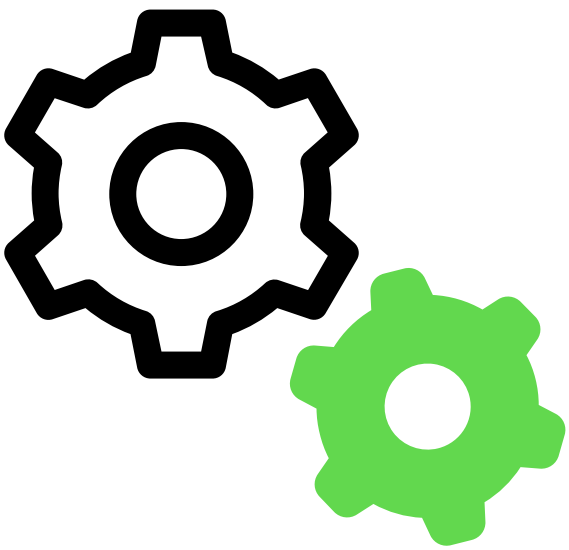
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comprendre les vues de formulaire ; configurer la mise en page ; concevoir des formulaires ; Configuration des listes connexes

Vous modifiez certains aspects d'un formulaire, tels que l'affichage ou le masquage de champs, l'incorporation de listes et l'ajout de sections et d'annotations. Cette vidéo met en évidence la mise en page et la conception des formulaires.

Commencez

Configurer	Administrer
	
Concevoir et configurer la mise en page du formulaire.	Définir le comportement des formulaires et créer des politiques d'interface utilisateur.

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des formulaires sur le Now Platform®

La configuration du formulaire implique la modification de la mise en page du formulaire et de la mise en page de la liste connexe. La mise en page du formulaire change ce qui apparaît sur le formulaire et la mise en page de la liste associée modifie les listes associées qui apparaissent en bas du formulaire.

Important :
Essayez de configurer vos formulaires avec Form Builder à la place. Form Builder dispose de toutes les options du concepteur de formulaire et de la mise en page de formulaire. Il dispose également d'autres fonctionnalités robustes qui vous aident à configurer chaque aspect du formulaire. Pour plus d'informations, consultez Accessing Form Builder .

Utilisation du concepteur de formulaire

Les administrateurs ou les utilisateurs ayant le rôle personalize_form peuvent utiliser la fonctionnalité de conception de formulaire pour créer rapidement de nouvelles vues de formulaire ou modifier des vues de formulaire existantes.

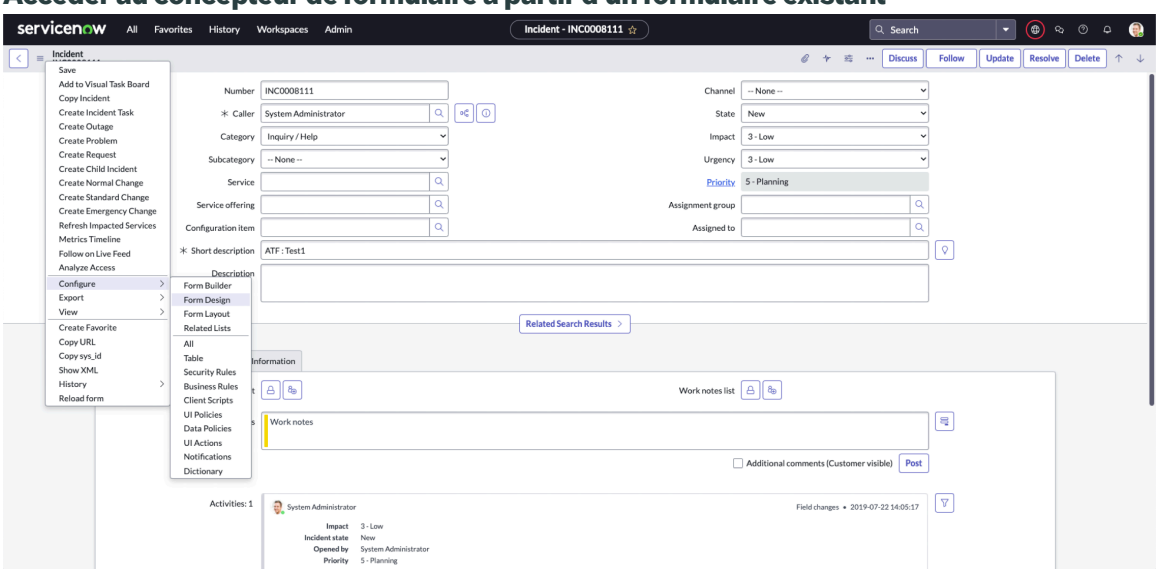
Important :
Essayez de configurer vos formulaires avec Form Builder à la place. Form Builder dispose de toutes les options du concepteur de formulaire et de la mise en page de formulaire. Il dispose également d'autres fonctionnalités robustes qui vous aident à configurer chaque aspect du formulaire. Pour plus d'informations, consultez Accessing Form Builder .

Avec la conception de formulaire, vous pouvez accomplir les mêmes tâches qu'avec la mise en page de formulaire dans un outil graphique appelé concepteur de formulaire. Vous pouvez également accéder aux propriétés du champ et ajouter des informations à partir de macros ou d'éléments d'interface utilisateur précédemment scriptés.

La conception de formulaire est une alternative à la configuration de formulaire qui combine plusieurs options de configuration en un seul outil. Elle est disponible par défaut pour les nouvelles instances et nécessite Interface utilisateur principale . Les administrateurs qui effectuent une mise à niveau à partir d'une version précédente doivent activer le module d'extension Concepteur de formulaire (com.glide.ui.ng.fd) pour utiliser cette fonctionnalité.

Accédez au concepteur de formulaire en ouvrant un formulaire existant, en sélectionnant l'icône Actions), puis en accédant à **Configurer** > **Conception de formulaire**.

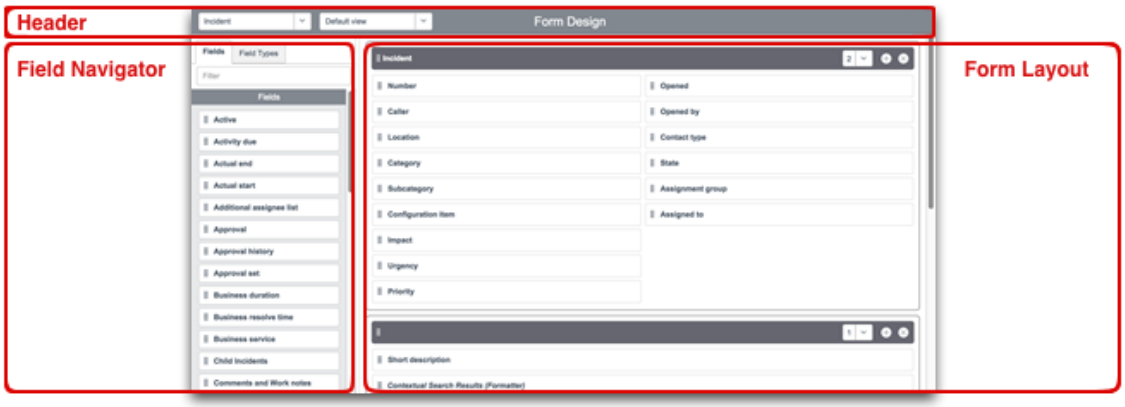
Accéder au concepteur de formulaire à partir d'un formulaire existant



Traduction automatique

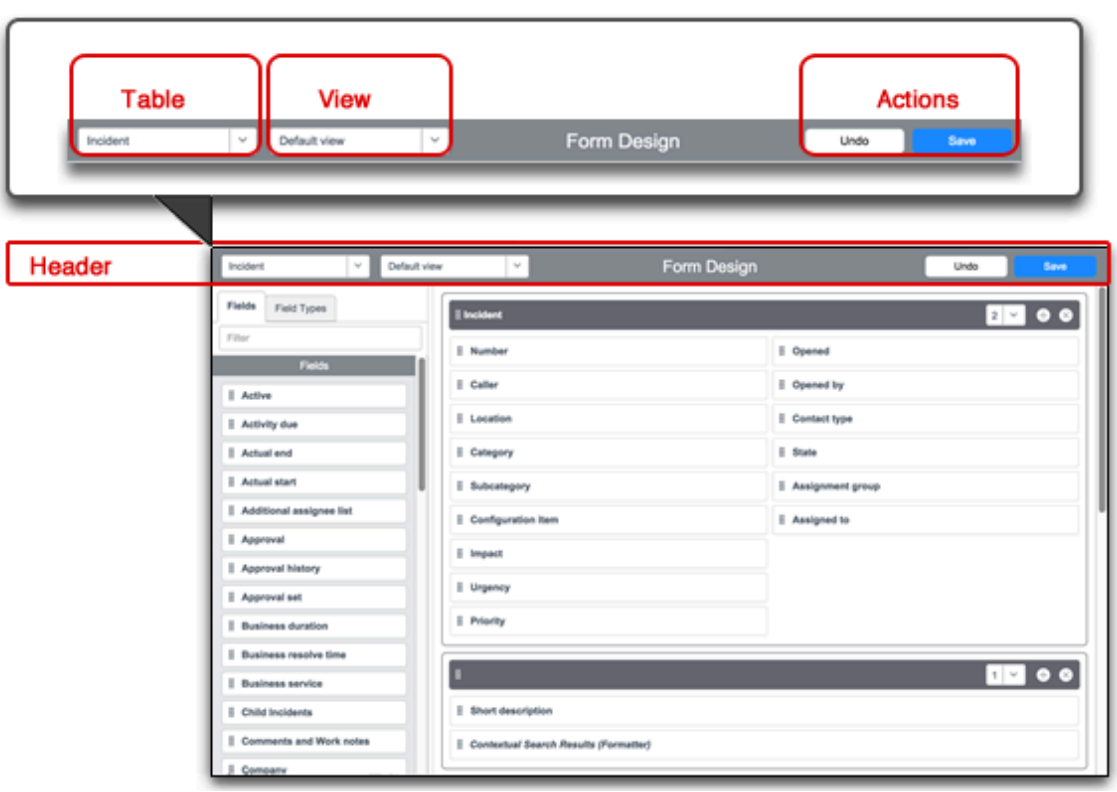
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Parties de l'interface de conception de formulaire d'interface utilisateur



L'en-tête de la page

L'en-tête de page affiche la table et la vue en cours de conception. Chaque formulaire est lié à une combinaison unique de table et de vue. Par exemple, il ne peut y avoir qu'un seul formulaire pour la vue par défaut de la table d'incidents. Sélectionnez une autre vue pour modifier les différentes mises en page d'un formulaire.



Navigateur de champ

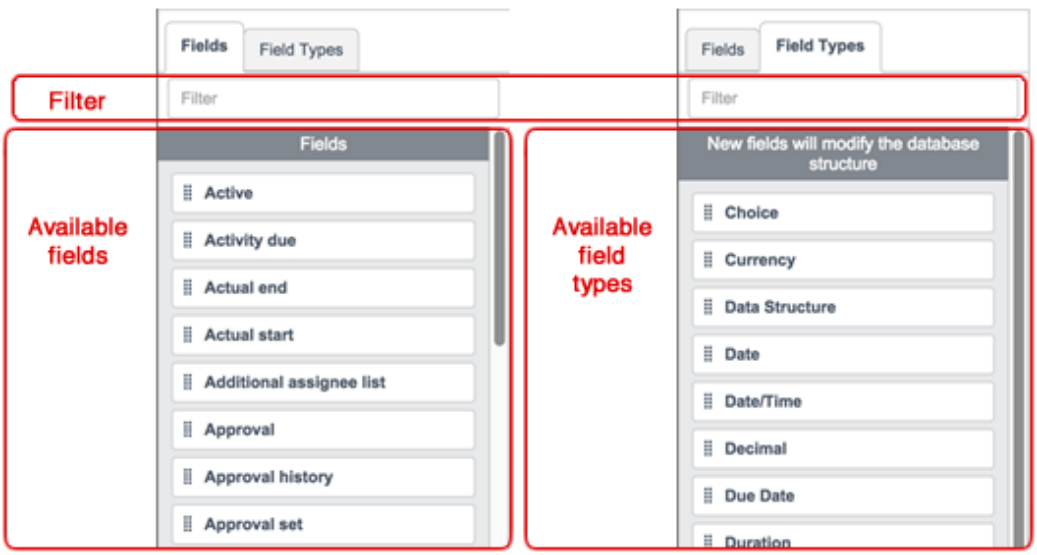
Le navigateur de champ vous permet de gérer les champs du formulaire. Il contient les éléments suivants :

- **Filtre** : autorise la recherche de texte sur l'onglet actuellement sélectionné.
- **Champs** : affiche une liste des champs existants que vous pouvez ajouter au formulaire actuel.

Traduction automatique

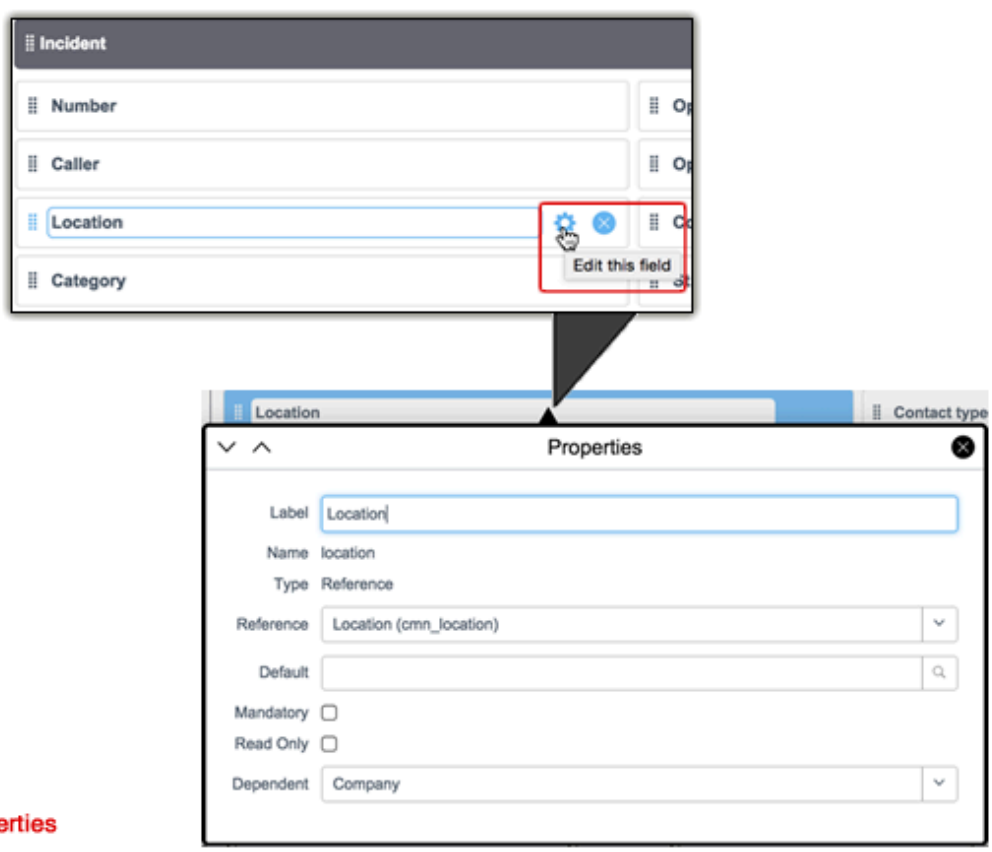
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Types de champs** : affiche une liste de types de champs que vous pouvez ajouter au formulaire actuel. L'ajout d'un type de champ à la mise en page du formulaire crée des champs dans la table sélectionnée lorsque la mise en page du formulaire est enregistrée.



Field Navigator

Les propriétés du champ sont accessibles en cliquant sur l'icône d'engrenage qui s'affiche lorsque vous pointez sur un champ dans la mise en page du formulaire.



Field properties

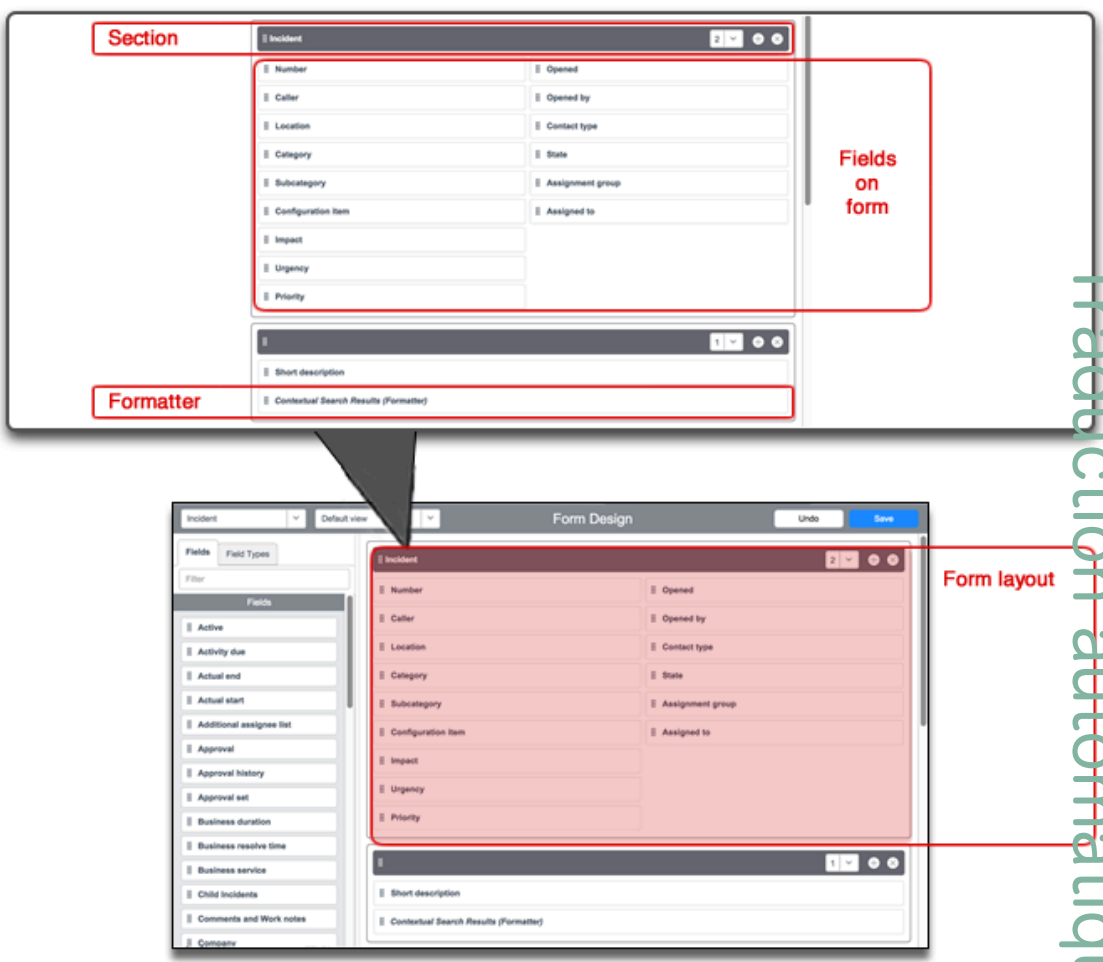
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en page

La mise en page du formulaire affiche une cellule distincte pour chaque champ, section, annotation, élément d'interface utilisateur et liste connexe qui se trouve sur le formulaire. Chaque cellule possède une étiquette d'identification et une icône de poignée pour faciliter sa sélection et son déplacement. L'emplacement de la cellule dans la mise en page du formulaire représente sa position relative sur le formulaire. Seuls les champs visibles sur la mise en page du formulaire sont affichés sur un formulaire.

Mise en page



Traduction automatique

Afficher ou masquer les champs avec le concepteur de formulaire

Vous pouvez déplacer des champs vers et depuis l'espace de travail de formulaire pour afficher les champs sur le formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le filtre pour trouver rapidement des champs dans le navigateur de champ.

Procédure

1. Accédez au concepteur de formulaires.
2. Dans la liste des champs du **navigateur de champ**, sélectionnez le champ que vous souhaitez afficher dans la liste des champs disponibles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Faites glisser le champ vers la mise en page du formulaire.
4. Faites glisser le champ vers l'emplacement souhaité sur le formulaire.
5. Pour supprimer un champ de la mise en page de formulaire, sélectionnez-le, puis cliquez sur le bouton **Supprimer ce champ** (X) en regard de l'étiquette du champ.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter une annotation de formulaire avec le concepteur de formulaire

Utilisez les annotations pour fournir des instructions ou des informations supplémentaires sur les champs d'un formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Procédure

1. Accédez au concepteur de formulaires.
2. Cliquez sur l'onglet **Types de champs** .
3. Sélectionnez le type de champ **Annotations** .
4. Faites glisser l'annotation vers l'emplacement approprié sur le formulaire.
5. Pointez sur le champ **Annotations** et cliquez sur l'icône en forme d'engrenage pour ouvrir la boîte de dialogue Propriétés.
6. Dans la boîte de dialogue Propriétés, entrez une valeur pour **Texte d'annotation**.
   Vous pouvez utiliser des balises HTML pour mettre en forme le texte d'annotation.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter une nouvelle section avec le concepteur de formulaire

Déplacez des sections vers et depuis la mise en page du formulaire pour afficher ou supprimer les sections du formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les sections peuvent avoir une mise en page à une ou deux colonnes.
Par défaut, la première section d'un formulaire est toujours une section en lecture seule affichant l'étiquette de la table. Vous ne pouvez pas supprimer cette section.

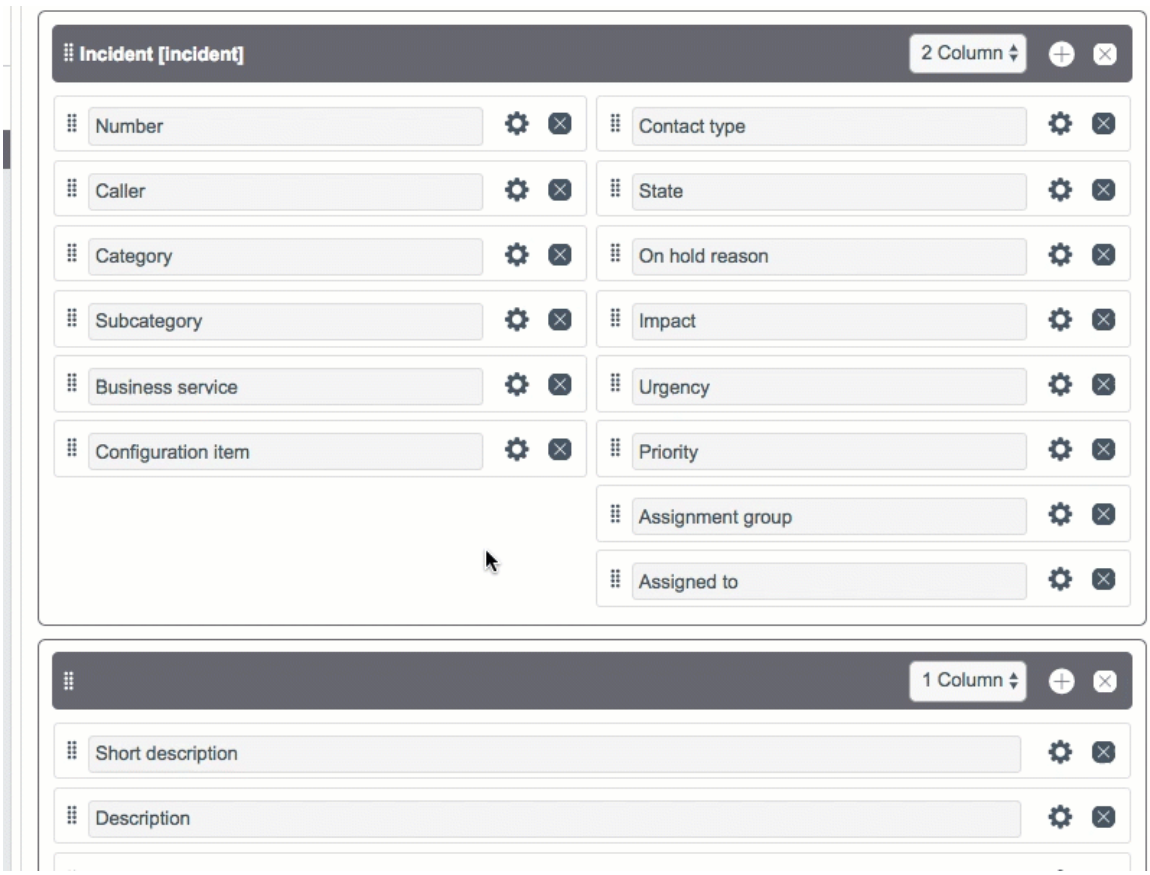
Procédure

1. Accédez au concepteur de formulaires.
2. Sélectionnez une section existante.
3. Cliquez sur le bouton (+) à côté de l'étiquette de section pour ajouter une section.
4. Entrez une étiquette pour la section.
5. Faites glisser les sections pour les réorganiser.
   L'étiquette de la première section du concepteur de formulaire s'affiche comme titre du formulaire.
6. Pour supprimer une section, cliquez sur le bouton (x) à côté de l'étiquette de la section.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le GIF suivant montre comment utiliser le concepteur de formulaire pour ajouter, puis supprimer une section de formulaire.



Traduction automatique

Ajouter un formateur avec le concepteur de formulaire

Utilisez des formateurs pour ajouter des informations à partir de macros ou d'éléments d'interface utilisateur précédemment scriptés à un formulaire.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les formateurs sont utilisés pour ajouter des informations à partir de macros ou d'éléments d'interface utilisateur précédemment scriptés à un formulaire.

Procédure

1. Accédez au concepteur de formulaires.
2. Cliquez sur l'onglet **Champs** .
3. Dans le filtre, entrez la chaîne `Format`.
4. Sélectionnez le formateur que vous souhaitez ajouter au formulaire.
5. Faites glisser le formateur vers l'emplacement souhaité sur le formulaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter un nouveau champ avec le concepteur de formulaire

Vous pouvez ajouter un champ à un formulaire et à la table associée.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ajout d'un champ crée une entrée de dictionnaire pour la nouvelle colonne de la table actuelle. Vous pouvez créer une table personnalisée, puis utiliser le concepteur de formulaire pour ajouter des champs au formulaire. Utilisez le filtre pour trouver rapidement les types de champ dans le navigateur de champ.

Procédure

1. Accédez au concepteur de formulaires.
2. Cliquez sur l'onglet **Types de champs** .
3. Sélectionnez la cellule pour le type de champ à créer.
4. Faites glisser le type de champ vers l'emplacement souhaité sur le formulaire.
5. Saisissez une étiquette pour le champ.
6. **Facultatif :** Pointez sur un champ dans la zone de conception de formulaire et cliquez sur l'icône en forme d'engrenage pour accéder aux propriétés.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer la mise en page du formulaire

Les administrateurs ou les utilisateurs disposant du rôle personalize_form peuvent configurer la mise en page du formulaire et de la liste connexe.

Important :
Essayez de configurer vos formulaires avec Form Builder à la place. Form Builder dispose de toutes les options du concepteur de formulaire et de la mise en page de formulaire. Il dispose également d'autres fonctionnalités robustes qui vous aident à configurer chaque aspect du formulaire. Pour plus d'informations, consultez Accessing Form Builder .

Afficher ou masquer les champs d'un formulaire

Configurez la mise en page pour changer ce qui apparaît sur le formulaire. Vous pouvez effectuer des tâches telles que la modification des champs visibles, l'incorporation de listes et l'ajout de sections et d'annotations.

Avant de commencer

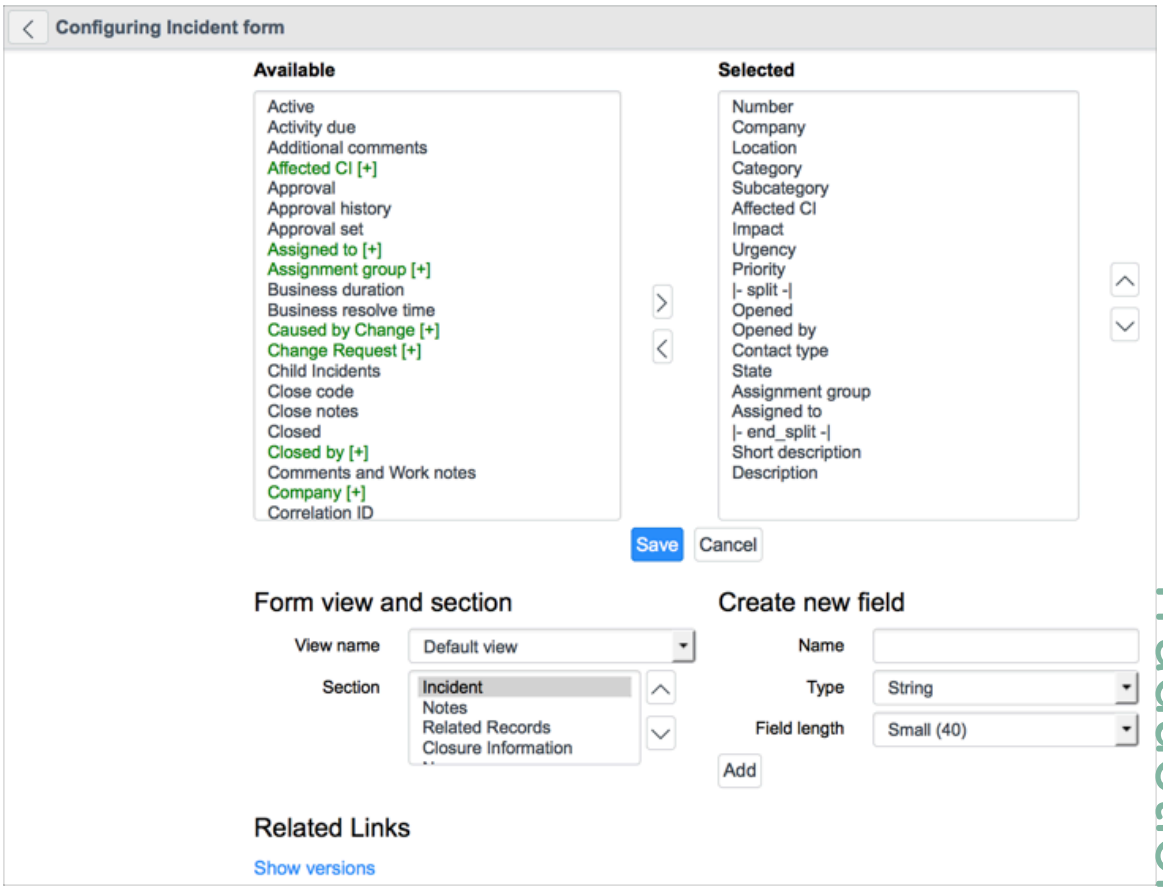
Rôle requis : personalize_form

Procédure

1. Accédez à un formulaire.
2. Sélectionnez l'icône du menu contextuel du formulaire (icône), puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Déplacez les champs que vous souhaitez rendre visibles de la liste Disponible vers la liste Sélectionnée et réorganisez-les selon vos besoins dans la liste sélectionnée.
   Les éléments disponibles qui apparaissent en vert suivi d'un signe plus (+) représentent les tables connexes. Pour accéder aux champs de ces tables, utilisez une remontée pas à pas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans Interface utilisateur principale, Form Layout n'est pas responsable de l'ordre des champs Commentaires supplémentaires et Notes de travail. Pour plus d'informations sur la détermination de l'ordre de ces champs, reportez-vous à la section Personnaliser les activités.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

> **⚠ Avertissement :**
> N'ajoutez pas le même champ à plus d'une section d'un formulaire à moins que le champ n'affiche des données en lecture seule. Le fait d'avoir deux instances ou plus d'un champ modifiable peut entraîner une perte de données et empêcher le bon fonctionnement des politiques d'interface utilisateur et de données.

Que faire ensuite

Grâce à la configuration du formulaire, vous pouvez également ajouter de nouveaux champs au formulaire, ce qui crée des colonnes dans la table qui sous-tend le formulaire. Consultez Ajouter et personnaliser un champ dans une table pour plus d'informations.

Ajouter une liste connexe à un formulaire

Vous pouvez configurer les listes connexes pour qu'elles apparaissent sur les formulaires et dans les listes hiérarchiques.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les listes connexes affichent les enregistrements qui ont une relation avec l'enregistrement actuel dans une autre table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à un formulaire.
2. Sélectionnez l'icône de menu contextuel du formulaire (icône), puis sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes**.
3. Déplacez la liste connexe que vous souhaitez afficher de la liste Disponible vers la liste connexe.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes s'affichent en bas du formulaire.

Ajouter une annotation à un formulaire

Mettez en surbrillance les éléments de formulaire en affichant des blocs de texte coloré ou des séparateurs entre les éléments de formulaire.

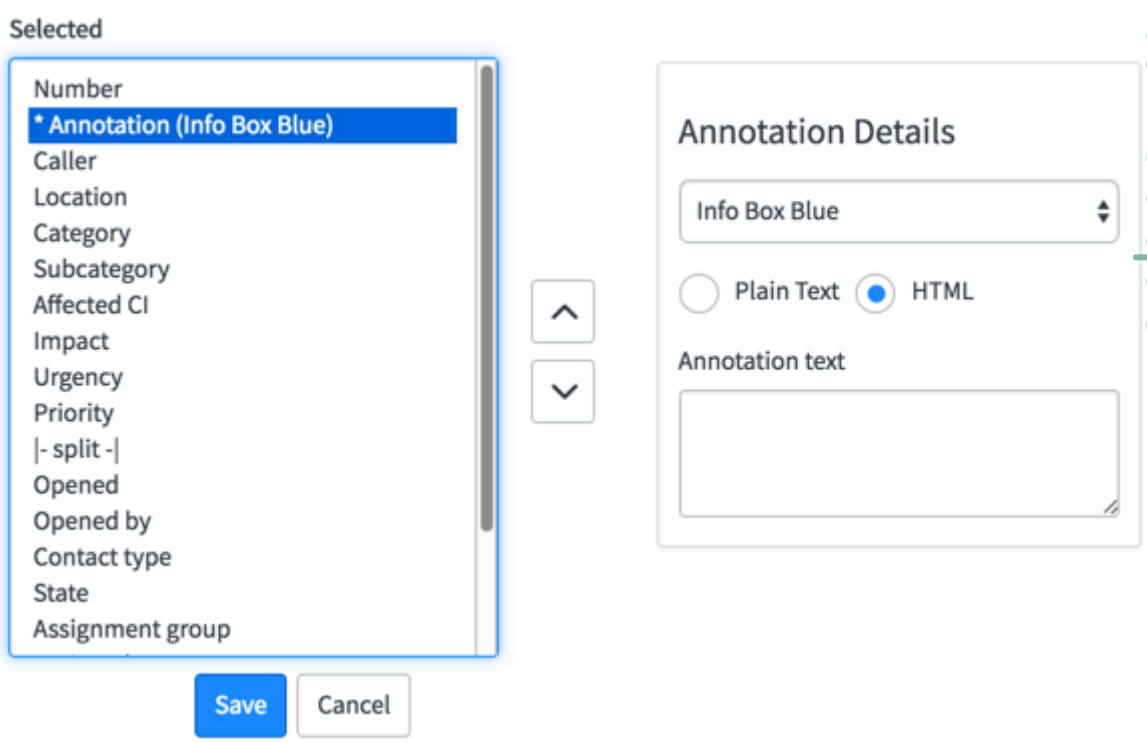
Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Procédure

1. Accédez à un formulaire.
2. Sélectionnez l'icône du menu contextuel du formulaire (icône), puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Sous **Vue et section de formulaire**, sélectionnez une section.
4. **Déplacer * Annotation** de la liste Disponible vers la liste Sélectionné.

   La section Détails de l'annotation s'affiche.

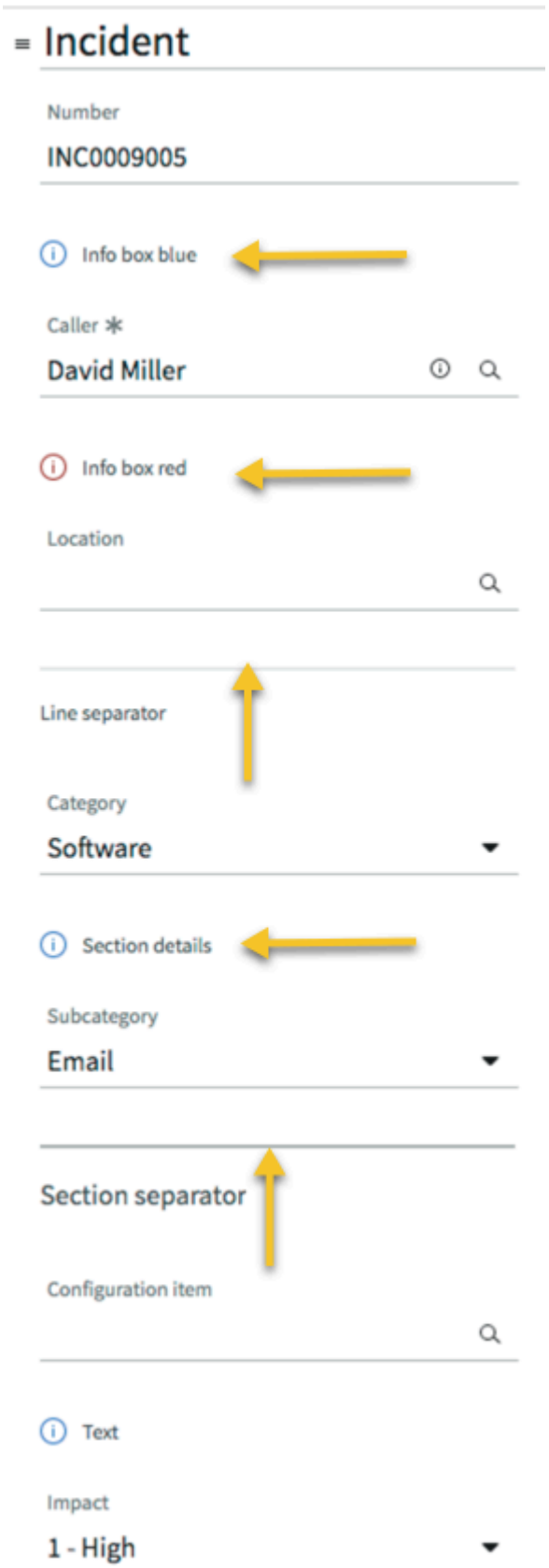


5. Dans la liste Sélectionné, déplacez l'élément **d'annotation *** au-dessus du champ que vous souhaitez annoter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la section Détails de l’annotation, sélectionnez le type d’annotation.
   Les types d’annotations disponibles sont les suivants : **Zone d’informations bleue**, **Zone d’informations rouge**, **Séparateur de lignes** (tout texte que vous ajoutez apparaît sous la ligne), **Détails de section**, **Séparateur de section** et **Texte**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Texte brut** ou **HTML** pour le type de données, puis entrez l'annotation dans la zone de texte.

   Toutes les balises HTML valides sont prises en charge.

   Par exemple, sélectionnez le type d'annotation de **texte** , le type de données **HTML** et entrez Sélectionner l'emplacement principal :. Le texte apparaît en rouge sur le formulaire.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Activer/désactiver les annotations

Les utilisateurs peuvent activer/désactiver les annotations sur un formulaire dans Interface utilisateur principale . La *glide.ui.show_annotations* préférence utilisateur contrôle la visibilité des annotations pour chaque utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à un formulaire.
2. Sélectionnez l'icône Autres options ( ) pour afficher l'icône Annotations.
   L'icône est gris clair et ne peut pas être activée/désactivée lorsqu'aucune annotation n'est disponible.

Créer une section de formulaire

Créez des sections sur les formulaires pour faciliter le regroupement des champs connexes.

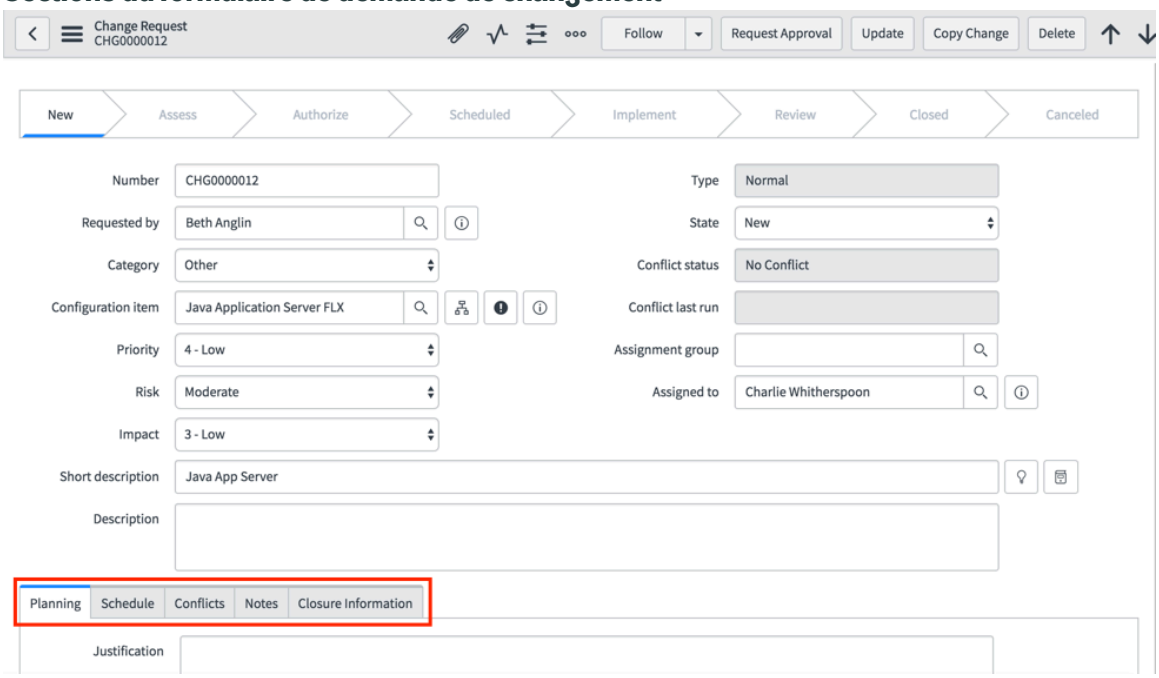
Avant de commencer
Rôle requis : form_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs peuvent développer ou réduire les sections de formulaire pour afficher ou masquer les champs dont ils ont besoin. si vous avez activé des onglets, chaque section de formulaire apparaît dans un onglet distinct. Le formulaire de demande de changement par défaut est un exemple de formulaire comportant plusieurs sections, comme illustré dans l'image suivante.

Traduction automatique

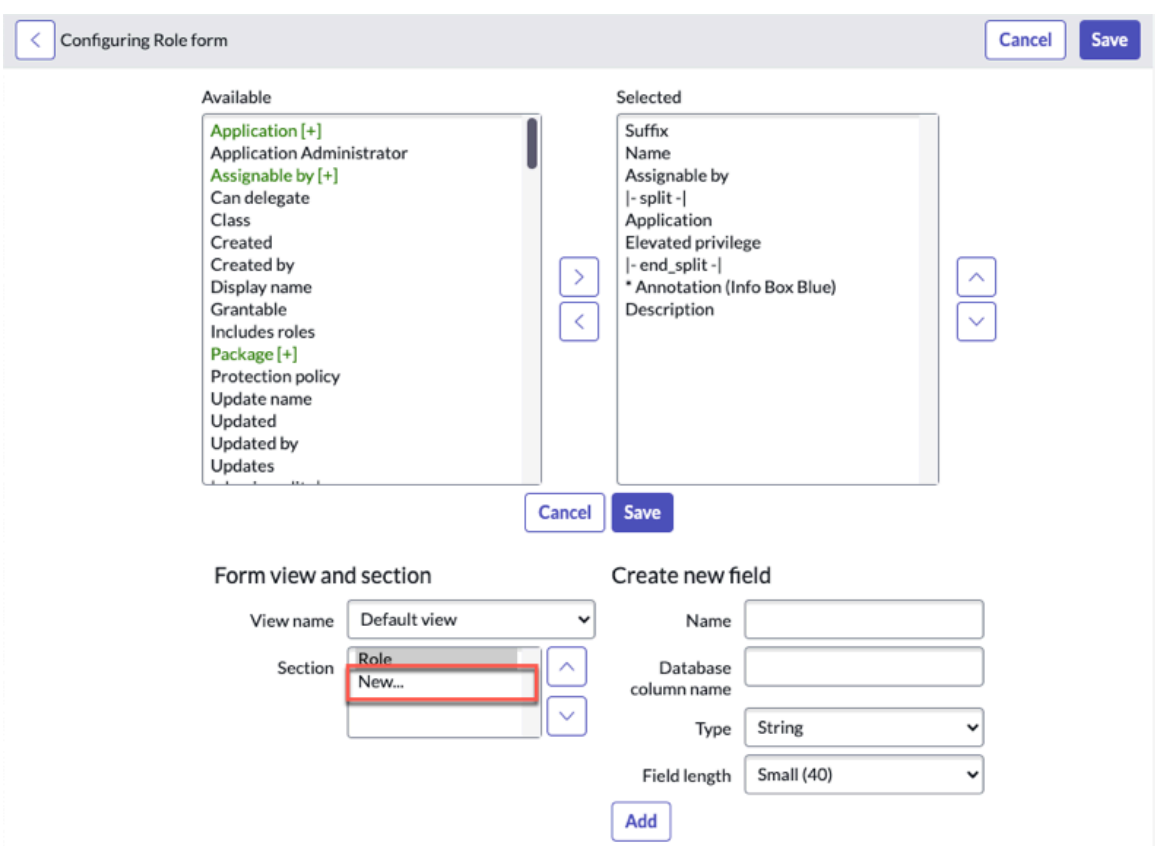
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sections du formulaire de demande de changement



Procédure

1. Accédez à un formulaire.
2. Sélectionnez l'icône du menu contextuel du formulaire (icône), puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Dans la **zone Vue et section du formulaire** (sous la liste Disponible), sélectionnez **Nouveau...** dans la liste **Section** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Légende de section**, saisissez un titre pour la nouvelle section, puis sélectionnez **OK.**
5. Sélectionnez un nom de section de formulaire et utilisez la flèche vers le haut ou vers le bas pour modifier l'ordre des sections.

   Remarque :
   La légende de la première section du formulaire devient le titre du formulaire.

6. Ajoutez des champs à la nouvelle section en déplaçant des champs de la liste Disponible vers la liste Sélectionné.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La nouvelle section apparaît sur le formulaire avec les champs que vous avez sélectionnés. Si vous n'ajoutez aucun champ à une section, celle-ci reste vide.

Si vous souhaitez supprimer la section formulaire ultérieurement, procédez comme suit :

a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Sections de formulaire**.
b. Filtrez la table qui contient la section que vous souhaitez supprimer. Par exemple, la table Incident. Le nom de la section de formulaire à supprimer s'affiche dans le champ **Légende** .
c. Cochez la case située en regard de la section de formulaire à supprimer, puis sélectionnez **Supprimer** dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** .
d. Sélectionnez **OK** pour confirmer la suppression.

Déplacer les divisions de formulaire

Modifiez l'endroit où les champs se divisent sur un formulaire en déplaçant les indicateurs de section fractionnée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à un formulaire.
2. Sélectionnez l'icône du menu contextuel du formulaire (icône du), puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Dans la liste Sélectionné, déplacez l'un des indicateurs de section fractionnée suivants à l'aide des flèches vers le haut et vers le bas :
   - **|- begin_split -|**
   - **|- split -|**
   - **|- end_split -|**
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Afficher les formulaires à onglets

Les formulaires à onglets offrent un moyen utile de réduire l'espace occupé par les formulaires et les listes connexes en réduisant le défilement nécessaire pour naviguer dans le formulaire.

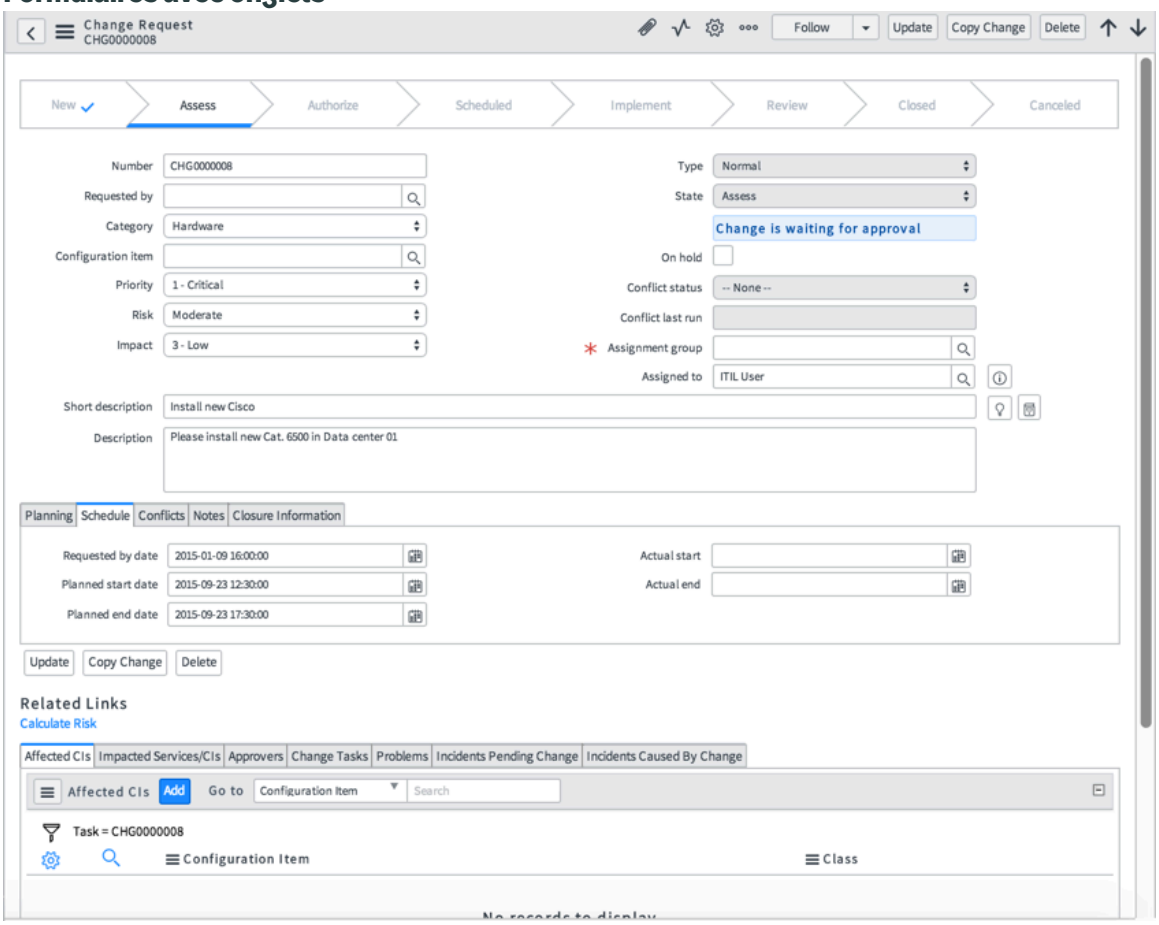
Avant de commencer
Rôle requis : personalize_form

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Formulaires avec onglets



Les sections de formulaire et les listes connexes sont regroupées séparément, chacune avec sa propre ligne d'onglet. Un utilisateur voit toujours la première section du formulaire. Toutes les sections après cela peuvent être tabulées.

Les formulaires à onglets sont activés par défaut pour les nouvelles instances. Une préférence utilisateur système avec le nom **tabbed.forms** spécifie si l'interface à onglets est utilisée par défaut pour tous les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent modifier cette préférence comme décrit dans cette procédure.

Procédure

1. Sélectionnez le **Menu utilisateur (** **)** > **Préférences** > **Affichage**
2. Ajustez le commutateur **à bascule Organiser les sections de formulaire et les listes connexes en onglets dans des formulaires classiques** pour activer ou désactiver la préférence.
3. Fermez la boîte de dialogue.

Incorporer une liste dans un formulaire

Vous pouvez intégrer des listes dans un formulaire. Lorsqu'une liste est incorporée dans un formulaire, tous les changements apportés au contenu de la liste sont enregistrés lors de l'enregistrement du formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

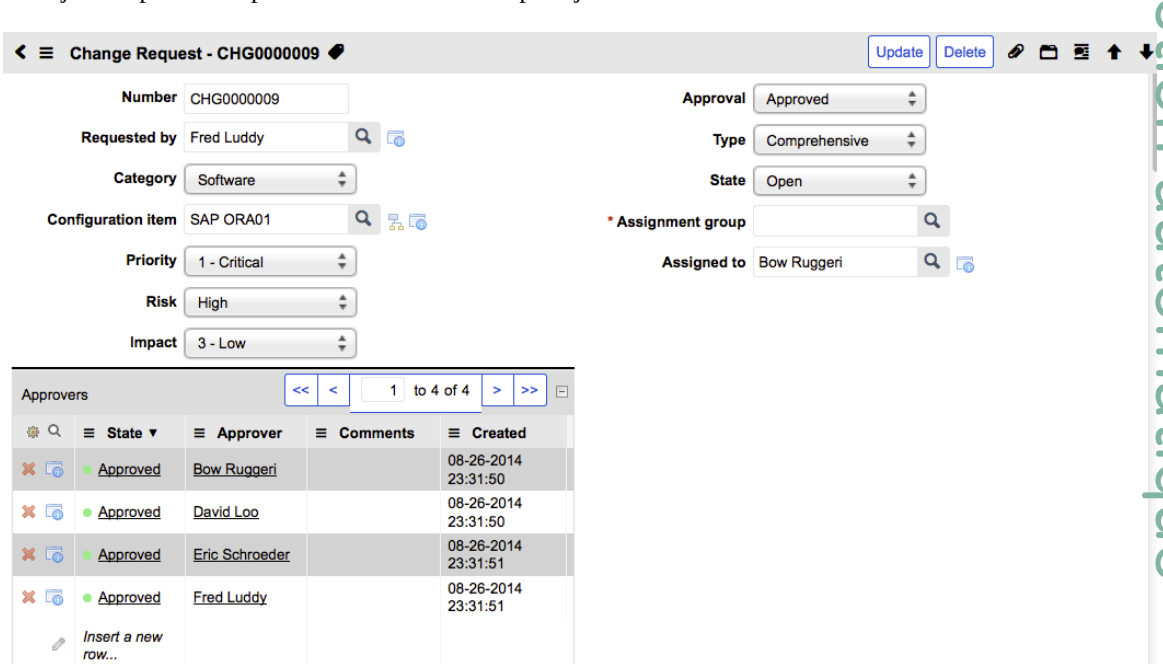
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cela permet de traiter la liste intégrée comme un autre élément du formulaire. En outre, les utilisateurs peuvent créer des enregistrements dans la vue de liste. Une fois qu'une ligne est ajoutée à la liste, double-cliquez sur une cellule de la liste pour modifier sa valeur. Vous pouvez ajouter les mêmes listes à un formulaire en tant que listes incorporées ou en tant que listes connexes, en fonction du chemin sélectionné dans le menu contextuel du formulaire.

Vous pouvez également modifier les contrôles de liste incorporés, tels que le nom de la liste connexe et les rôles requis pour créer des enregistrements dans la liste incorporée.

Procédure

1. Sélectionnez un enregistrement dans la liste.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
   La zone de liste double affiche les champs disponibles et les listes qui peuvent être incorporées dans le formulaire. Les listes apparaissent en rouge au bas de la liste **Disponible** .
3. Sélectionnez une liste et déplacez-la vers la colonne **Sélectionné** .
4. Utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour positionner la liste dans le formulaire.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les listes s'ajustent pour s'adapter aux cadres des champs adjacents.



Traduction automatique

Configurer l'indicateur de mises à jour du client

Vous pouvez configurer l'indicateur pour les mises à jour client, qui sont des changements suivis par les ensembles de mises à jour, les scripts, les éléments de catalogue de services et d'autres tables de configuration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'icône d'indicateur de mises à jour du client ( ) peut apparaître sur l'en-tête des formulaires contenant des mises à jour du client. Cliquez sur l'indicateur de mises à jour du client pour ouvrir les enregistrements d'ensemble de mises à jour de l'élément.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez configurer cet indicateur pour qu'il s'affiche pour tous les administrateurs ou pour certains d'entre eux en utilisant la *owned_by_indicator.form* préférence utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Activer l'indicateur pour tous les administrateurs	Définissez la *owned_by_indicator.form* préférence sur **vrai**.
Activer l'indicateur pour un administrateur individuel	**a.** Assurez-vous que la *owned_by_indicator.form* préférence utilisateur système est définie sur **false**. **b.** Créez une préférence utilisateur avec les valeurs suivantes : ▪ **Nom :** owned_by_indicator.form ▪ **Utilisateur:** Sélectionnez l'administrateur pour lequel activer la préférence. ▪ **Valeur :** vrai

Ajouter un graphique à un formulaire

Ajoutez un graphique à un formulaire pour montrer à vos utilisateurs les données graphiques associées au formulaire. Par exemple, vous pouvez afficher un graphique lié au SLA d'incident sur le formulaire d'incident afin que vos utilisateurs puissent voir dans quelle mesure les accords sur les niveaux de service sont respectés.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

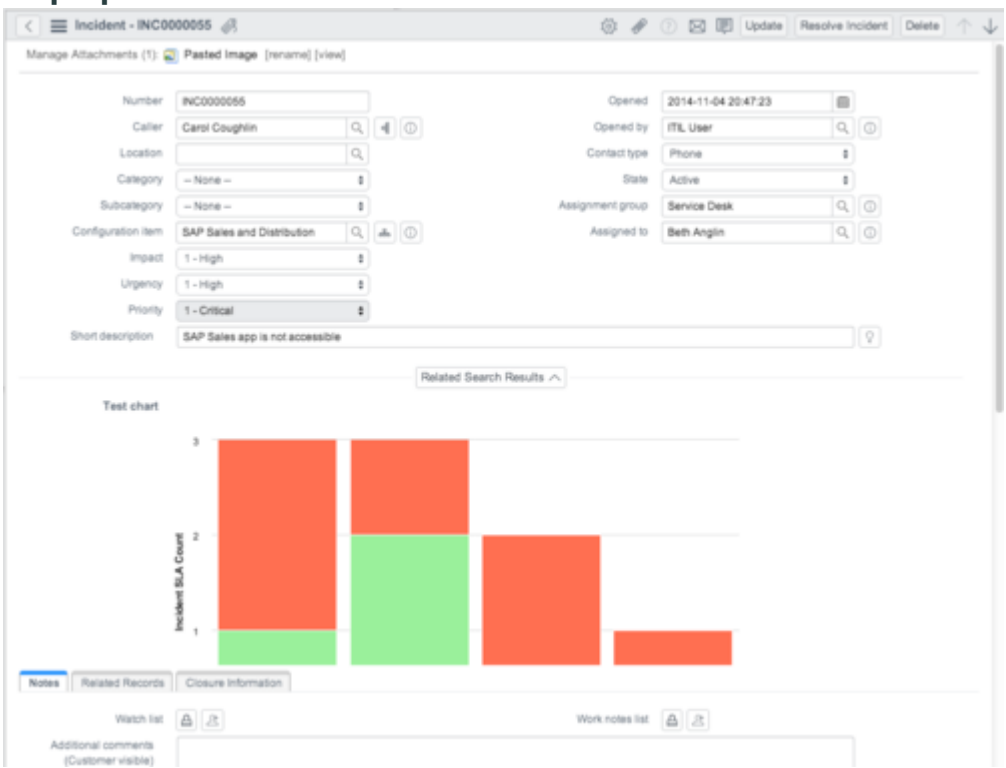
Remarque :

Les types de rapports suivants ne sont pas pris en charge dans les formulaires : liste, tableau croisé dynamique, tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux, calendrier et score unique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique sur un formulaire



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Formulaires**.
2. Sélectionnez le formulaire que vous souhaitez configurer.
3. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire (icône du) et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
4. À l'aide de la zone de liste double, sélectionnez *** Graphique**.
5. Entrez une **étiquette** dans les détails du graphique.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour revenir au formulaire.
7. Cliquez sur **Configurer le graphique**.
8. Sélectionnez un graphique dans le champ **Rapport** et configurez d'autres options comme vous le souhaitez.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Administration de formulaires sur le Now Platform®

Les administrateurs peuvent configurer plusieurs paramètres qui contrôlent la fonctionnalité du formulaire.

Personnalisation des formulaires

Contrôlez la façon dont les utilisateurs configurent les formulaires. Vous pouvez également modifier le rôle nécessaire pour configurer un formulaire et désactiver les configurations de formulaire déjà effectuées par des utilisateurs spécifiques.

Consultez les Administration de la personnalisation de formulaire pour obtenir les instructions.

Annotations de formulaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choisissez les types d’annotations disponibles sur les formulaires et enregistrez les versions localisées des annotations de formulaire.

Consultez les Administration des annotations de formulaire pour obtenir les instructions.

Pièces jointes

Contrôlez plusieurs aspects des pièces jointes de formulaire, tels que la taille de la pièce jointe, les extensions de fichier autorisées et les rôles autorisés à joindre des fichiers.

Consultez les Administration des pièces jointes pour obtenir les instructions.

Formateurs

Créez et modifiez des formateurs, tels que le formateur d’activité, qui affiche sur le formulaire des informations qui ne sont pas des champs de l’enregistrement. Vous pouvez également configurer les paramètres du formateur tels que le nombre maximal d’entrées du formateur.

Consultez Utilisation des formateurs pour plus d'informations.

Modèles de formulaire

Créez des modèles qui remplissent automatiquement les champs de formulaire en fonction des paramètres que vous configurez.

Consultez Utilisation de modèles de formulaire pour plus d'informations.

Actions d'interface utilisateur

Ajoutez des boutons, des liens et des éléments de menu contextuel sur des formulaires à l’interface utilisateur de manière plus interactive, personnalisable et spécifique aux activités de l’utilisateur.

Consultez Définition des actions d’interface utilisateur pour plus d'informations.

Politiques d'interface utilisateur

Configurez les politiques qui modifient dynamiquement les informations d’un formulaire.

Consultez Créer une politique d’interface utilisateur pour plus d'informations.

Autres options avancées

Configurez les fonctionnalités avancées du formulaire, telles que le focus de formulaire, les divisions de formulaire et les champs dérivés.

Consultez les Configuration de formulaire avancée pour obtenir les instructions.

Administration de la personnalisation de formulaire

Les administrateurs peuvent configurer plusieurs aspects de la personnalisation des formulaires, ce qui permet aux utilisateurs de personnaliser la mise en page pour n’importe quelle vue de formulaire.

Les administrateurs peuvent gérer cette fonction à l’aide des options suivantes.

- Activez ou désactivez globalement la personnalisation des formulaires.
- Contrôlez l’accès des utilisateurs à la personnalisation des formulaires en fonction des rôles.
- Gérez les formulaires personnalisés des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La personnalisation d'un formulaire de cette manière le modifie uniquement pour vous. Pour apporter des modifications à un formulaire qui sont visibles par tous les utilisateurs, vous devez configurer le formulaire.

Activer la personnalisation du formulaire

La personnalisation du formulaire est activée pour les nouvelles instances. Pour activer la personnalisation des formulaires pour les instances mises à niveau, un administrateur doit activer le module d'extension Personnalisation des formulaires (com.glide.ui.personalize_form).

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Form Personalization (com.glide.ui.personalize_form) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Modifier les besoins du rôle de personnalisation de formulaire

Par défaut, le rôle itil est requis pour personnaliser les formulaires, mais vous pouvez modifier cette exigence à l'aide d'une propriété système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Localisez la *`glide.ui.personalize_form.role`* propriété dans la liste Propriétés système.
3. Dans le champ **Valeur** , spécifiez les rôles qui peuvent accéder à la personnalisation du formulaire.

Gérer les formulaires personnalisés

Lorsqu'un utilisateur personnalise un formulaire, le système stocke les personnalisations sous forme d'enregistrement de préférences utilisateur. Vous pouvez afficher et gérer les préférences utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Filtrez la liste par **[Nom] [contient] [Personnaliser].**
   Il existe une préférence utilisateur pour chaque vue de formulaire personnalisée par chaque utilisateur. Le format de nom combine le mot personnaliser avec le nom de la table et le nom de la vue. Par exemple, si un utilisateur personnalise la vue par défaut du formulaire Actif [alm_asset], la préférence utilisateur est appelée `personalize_alm_asset_default`.
3. Supprimez une préférence utilisateur pour supprimer les personnalisations de l'utilisateur.

Désactiver la personnalisation du formulaire

Si vous ne souhaitez pas que vos utilisateurs personnalisent les formulaires, vous pouvez désactiver la personnalisation des formulaires.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'activation du module d'extension Personnaliser les formulaires définit la `glide.ui.personalize_form` propriété sur vrai. Vous pouvez désactiver la personnalisation du formulaire.

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Localisez la `glide.ui.personalize_form` propriété dans la liste Propriétés système.
3. Définissez le champ **Valeur** sur `faux`.

Administration des annotations de formulaire

Les annotations de formulaire sont des éléments d'information supplémentaires sur un formulaire, tels qu'une ligne ou un paragraphe de texte. Utilisez les annotations de formulaire pour fournir des instructions à l'écran à vos utilisateurs.

Les annotations de formulaire sont activées par défaut dans le système de base. Pour les désactiver, définissez la propriété système `glide.ui.form_annotations` sur false.

Prendre en charge plusieurs langues pour une annotation de formulaire

Vous pouvez stocker plusieurs traductions de texte d'annotation de formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour prendre en charge plusieurs langues, utilisez des enregistrements de messages pour traduire le texte d'annotation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Messages**.
2. Créez un enregistrement de message pour chaque langue que vous prenez en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire Message, définissez le champ **Clé** sur un identificateur unique pour le texte d'annotation. Le texte d'annotation est une bonne clé. La clé doit être la même pour chaque message de traduction de l'annotation.
4. Sélectionnez la **langue** appropriée.
5. Dans le champ **Message** , saisissez le texte d'annotation traduit.
6. Modifiez l'annotation du formulaire et référencez la clé de message avec un appel `gs.getMessage` . Par exemple, si la clé de message est **Texte de clé de message**, entrez ${gs.getMessage(« Texte de clé de message »)} dans l'annotation de formulaire.

Administrer les types d'annotation de formulaire

Vous pouvez définir les types d'annotation de formulaire pour contrôler leur apparence.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Types d'annotation de formulaire**.
2. Définissez le champ **Actif** sur **faux** pour tous les types que vous ne souhaitez pas utiliser.
3. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter un type.

Administration des pièces jointes

Les administrateurs peuvent configurer les propriétés système pour la façon dont les fichiers sont téléchargés et joints aux enregistrements. Le chargement, l'affichage et la suppression des pièces jointes déclenchent un événement unique qui peut être utilisé pour les notifications ou dans les scripts.

Tables des pièces jointes

Lorsque vous stockez une pièce jointe dans une table, un enregistrement contenant les métadonnées de la pièce jointe est créé dans la table Pièce jointe [sys_attachment]. Les données du fichier sont stockées dans la table Document en pièce jointe [sys_attachment_doc], en blocs de 4 000. Par exemple, si vous joignez un fichier de 12 Ko appelé **My_attachment.pdf**, il y a une entrée de pièce jointe avec trois entrées de document en pièce jointe connexes.

Pour savoir comment charger des pièces jointes dans des enregistrements, voir Ajouter et gérer des pièces jointes .

Mise à l'échelle de la miniature du flux d'activité

La `glide.ui.activity_stream.scale_images` propriété réduit les grandes images et crée des miniatures pour la vue du flux d'activité des images. Cette propriété est active par défaut. Elle s'applique aux images rétroactivement, de sorte que toutes les pièces jointes incluses dans un flux d'activité dans le passé voient également les effets.

- Les dimensions maximales des miniatures utilisant cette propriété sont de 525 pixels de largeur par 350 pixels de hauteur. Le système privilégie d'abord la hauteur des pixels, de sorte que vous pouvez vous retrouver avec des images de plus de 525 pixels.
- L'attachement de fichiers image de plus de 5 Mo peut créer une erreur de mémoire insuffisante et entraîner le redémarrage de l'instance. Une erreur de mémoire insuffisante et un redémarrage se produisent lorsque le système génère la miniature lorsque vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

joignez une nouvelle image. L'erreur et le redémarrage peuvent également se produire la première fois que vous chargez des images existantes sur un enregistrement.

- L'administrateur peut ajouter la *com.glide.attachment.max_get_size* propriété système pour contrôler les dimensions maximales de mise à l'échelle de l'image.

Saisissez les informations suivantes dans la table [sys_properties.list] :

Champ	Description
Nom	com.glide.attachment.max_get_size
Type	entier
Valeur	5242880

Le champ de valeur représente la taille en octets.

- La valeur système de base est 5242880 octets (5 Mo). Vous pouvez modifier la valeur si nécessaire.
- Avec cette propriété définie, les images de plus de 5 Mo ne sont pas mises à l'échelle et le système crée un lien à la place. Les images de moins de 5 Mo sont réduites.

Configurer la propriété de taille d'image maximale pour les flux d'activité

Lors de l'attachement d'une image dans un flux d'activité, le système contrôle la taille maximale de l'image. Utilisez cette *com.glide.attachment.max_get_size* propriété pour contrôler les dimensions maximales de mise à l'échelle de l'image.

Événements de pièce jointe et journalisation

Une action de script ou une notification peut traiter les événements de pièce jointe. Un seul événement est créé lorsqu'une action est effectuée sur un enregistrement avec des pièces jointes, même si l'enregistrement comporte plusieurs pièces jointes. Les événements suivants sont fournis.

Un seul événement est créé lorsqu'une action est effectuée sur un enregistrement avec des pièces jointes, même si l'enregistrement comporte plusieurs pièces jointes. Les événements suivants sont fournis.

Événements de pièces jointes

Événement	Description
Pièce jointe.Lecture	Une pièce jointe a été lue ou téléchargée.
Pièce jointe.Téléchargée	Une pièce jointe a été téléchargée. Si plusieurs pièces jointes sont téléchargées simultanément dans un enregistrement, un seul événement est créé.
pièce jointe.supprimée	Une pièce jointe a été supprimée. Cet événement est également déclenché lorsque l'enregistrement contenant la pièce jointe est supprimé. Si un enregistrement contenant plusieurs pièces jointes est supprimé, un événement distinct est déclenché pour chaque pièce jointe de l'enregistrement supprimé.
pièce jointe.renommée	Une pièce jointe a été renommée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Journalisation des pièces jointes

Lorsqu'une pièce jointe est téléchargée, l'enregistrement de l'événement `attachment.read` est écrit et vous pouvez faire quelque chose avec cet événement. Par exemple, vous pouvez enregistrer quand et par qui certaines pièces jointes sont téléchargées. Pour cette fonctionnalité, **l'enregistrement actuel** est un enregistrement sys_attachment et l'enregistrement d'événement utilise les paramètres suivants :

- **parm1 :** Nom de fichier
- **parm2 :** Nom de la table

Déboguer l'indexation des pièces jointes

Pour modifier les options de débogage pour l'indexation des pièces jointes, ajoutez ces propriétés système.

- `glide.ts.index.attachment.debug`: lorsque la valeur est définie sur **vrai**, active les messages de journal pour les exceptions qui se produisent lors de l'indexation des pièces jointes (**faux** par défaut).

  Vous pouvez laisser cette propriété activée pendant les opérations normales pour capturer des informations de trace de pile sur les exceptions.

- `glide.ts.index.attachment.list_terms.debug`: lorsque la valeur est définie sur **vrai**, consigne tous les termes indexés lorsqu'une pièce jointe est indexée (**faux** par défaut).

  [Recommandé] Pour des performances optimales, définissez cette propriété sur **faux** pendant les opérations normales. Activez cette propriété uniquement lorsque vous déboguez activement un problème.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les propriétés qui affectent le traitement des pièces jointes, consultez Pièces jointes (renforcement de la sécurité de l'instance) dans Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

Configurer les propriétés système de la pièce jointe

Vous pouvez désactiver la fonction glisser-déposer. (Les utilisateurs peuvent toujours charger des pièces jointes en accédant au fichier.) Vous pouvez également limiter la taille du fichier de pièce jointe, restreindre qui peut charger des pièces jointes et restreindre les extensions de fichier pouvant être téléchargées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Pour en savoir plus sur les propriétés qui affectent le traitement des pièces jointes, consultez Pièces jointes (renforcement de la sécurité de l'instance) dans Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

Procédure

1. Pour désactiver les fonctionnalités de glisser-déplacer, accédez à **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Décochez la case de la propriété **Autoriser le glisser-déplacer de pièce jointe dans les navigateurs HTML5 pris en charge** .
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limiter la taille du fichier de pièce jointe

Vous pouvez spécifier la taille maximale autorisée pour les pièces jointes afin d'éviter les problèmes avec la session active de l'utilisateur sur l'instance. La taille maximale de pièce jointe pour les pièces jointes d'e-mail est configurée séparément.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
La taille maximale de pièce jointe pour les pièces jointes d'e-mail est configurée séparément.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Sécurité**.
2. Entrez une valeur dans la propriété **Taille maximum du fichier de pièce jointe en mégaoctets**.
   Le système n'autorise que des tailles de pièce jointe allant jusqu'à 1 Go. Par défaut, ce champ est vide. Si vous laissez ce champ vide, le système utilise la limite maximale par défaut de 1 Go.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exiger un rôle pour joindre des fichiers

Vous pouvez limiter les personnes autorisées à télécharger des pièces jointes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Sécurité**.
2. Dans la section **Limites et comportement des pièces jointes** , recherchez la propriété **Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent créer des pièces jointes** (`glide.attachment.role`).
3. Saisissez un ou plusieurs rôles séparés par des virgules.
   Seuls les rôles répertoriés dans cette propriété sont en mesure de charger des pièces jointes vers un enregistrement. Si aucun rôle n'est saisi, tous les rôles peuvent charger des pièces jointes.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Restreindre les extensions de fichiers de pièces jointes

La `glide.attachment.extensions` propriété restreint les extensions de fichier que les utilisateurs peuvent charger en tant que pièces jointes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Limitez les extensions de fichiers de pièces jointes pour empêcher les utilisateurs de charger des types de fichiers non valides et des types de fichiers susceptibles de contenir des virus ou des programmes malveillants.

Remarque :
Cette propriété ne restreint pas les pièces jointes en fonction du type de fichier réel, uniquement en fonction de l'extension. Pour activer la validation du type MIME, qui valide que le type MIME d'un fichier correspond à l'extension de fichier et peut bloquer les pièces jointes qui ne passent pas cette validation, reportez-vous à la section .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Sécurité**.
2. Dans la section **Limites et comportement des pièces jointes**, localisez la propriété **Liste des extensions de fichier (séparées par des virgules) qui peuvent être jointes à des documents via la boîte de dialogue de pièces jointes**.
3. Entrez les extensions de fichier, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Si aucune extension n'est spécifiée, toutes les extensions sont autorisées. Toutefois, si des extensions sont spécifiées, toutes les extensions non répertoriées sont restreintes. Les extensions répertoriées ne doivent pas inclure le préfixe de point (.), ni d'espaces après les virgules. Par exemple, entrez xls,xlsx,doc,docx.

Désactiver les pièces jointes sur une table

Vous pouvez empêcher les utilisateurs d'ajouter des pièces jointes aux enregistrements d'une table spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement dans la table.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Dictionnaire**.
3. Dans la liste des entrées de dictionnaire, sélectionnez le premier enregistrement de la liste (l'enregistrement sans entrée **de nom de colonne**).
4. Ajoutez `no_attachment` au champ **Attributs** , séparés par des virgules de tous les attributs existants.
   Consultez Modification des tables et des champs à l'aide d'attributs de dictionnaire pour plus d'informations.

Indexer les pièces jointes sur une table

Vous pouvez activer l'indexation des pièces jointes pour une table afin que les recherches de texte puissent renvoyer des correspondances à partir de l'enregistrement et de ses pièces jointes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'indexation des pièces jointes est activée pour le Base de connaissances. Vous pouvez activer l'indexation des pièces jointes pour d'autres tables. L'activation de l'indexation des pièces jointes entraîne la réindexation par la plateforme de la table sélectionnée, de sa table parente et de tous les enfants de la table parente. Pour les tables volumineuses, telles que la table de tâches, la réindexation peut prendre plusieurs heures et ralentir le système jusqu'à ce qu'elle soit terminée. Il est préférable d'effectuer la réindexation en dehors des heures de pointe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte**.
2. Modifiez l'enregistrement de la table pour laquelle vous souhaitez activer l'indexation des pièces jointes.
3. Dans la liste connexe Cartes d'attributs de table d'index de texte, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Mappage d'attributs de table d'index de texte.

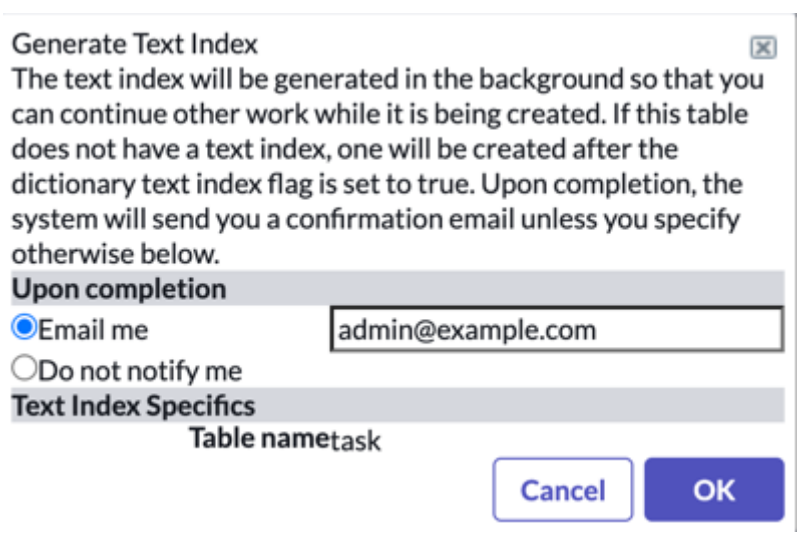
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Table	<table name>
Nom d'attribut	Index des pièces jointes
Valeur	VRAI

Remarque :
L'attribut Index des pièces jointes ne s'applique qu'aux tables sur lesquelles vous l'ajoutez explicitement. Elle ne se répercute pas sur les tables enfants. Par exemple, l'activation de l'indexation des pièces jointes sur la table Tâche n'active pas l'indexation des pièces jointes sur la table Incident. Tous les types de fichiers ne sont pas pris en charge pour l'indexation des pièces jointes. Pour obtenir la liste des types de fichiers pris en charge, reportez-vous à la section Zing peut inclure les pièces jointes dans les résultats de recherche.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Un message s'affiche et indique que la modification de l'attribut d'index des pièces jointes n'est pas effective tant que vous n'avez pas réindexé la table sélectionnée.
6. Ignorez le message de réindexation en sélectionnant **OK**.
7. Dans le formulaire Configuration des index de texte, sélectionnez le lien connexe **Générer un index de texte** .
8. Dans la fenêtre de confirmation, effectuez l'une des deux étapes suivantes :
   - Pour recevoir une notification par e-mail du système lorsque l'indexation de texte pour la table est terminée, saisissez votre adresse e-mail et sélectionnez **OK**.
   - Si vous ne souhaitez pas recevoir de notification par e-mail, sélectionnez **Ne pas me notifier**, puis sélectionnez **OK.**



9. Ignorez le message de confirmation en sélectionnant **OK**.

Résultats
Le système commence l'indexation de texte pour la table. Lorsqu'il est terminé, les pièces jointes peuvent être recherchées sur cette table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Masquer le lien de la pièce jointe [afficher]

Les utilisateurs peuvent ouvrir une pièce jointe en cliquant sur le nom du fichier ou sur le lien **[afficher].** Le lien **[afficher]** ouvre le fichier à partir du navigateur, qui exécute le code JavaScript dans le cadre de la pièce jointe. Vous pouvez masquer le lien **[afficher].** Les utilisateurs peuvent toujours afficher les pièces jointes en cliquant sur le nom du fichier.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Ajoutez les `glide.ui.disable_attachment_view` propriétés et `glide.ui.attachment_popup` .
   Pour obtenir des instructions sur l'ajout de propriétés à la plate-forme, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.
2. Pour la `glide.ui.disable_attachment_view` propriété, définissez le **type** sur **vrai/faux** et définissez la **valeur** sur **vrai**.
3. Pour la `glide.ui.attachment_popup` propriété, définissez le **type** sur **vrai/faux** et définissez la **valeur** sur **faux**.
4. Pour revenir au comportement par défaut (activer le lien), définissez la **valeur** de la `glide.ui.attachment_popup` propriété sur **vrai**.

Configurer les icônes de pièces jointes

Configurez l'icône qui apparaît à côté d'une pièce jointe d'un type de fichier particulier.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Déterminez le chemin d'accès au fichier image ou chargez une nouvelle image.
2. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Règles d'icône de pièce jointe**.
3. Ouvrez une règle existante ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer une.
4. Entrez les détails de la règle.
5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Utilisation des formateurs

Un formateur est un élément de formulaire utilisé pour afficher des informations ne faisant pas partie d'un champ dans l'enregistrement. Ajoutez des formateurs à un formulaire en configurant le formulaire.

Exemples de formateurs dans la plateforme de base

Formateur	Description
Formateur d'activité	Affiche la liste des activités, ou l'historique, sur un formulaire de tâche.
Formateur de flux de processus	Affiche les différentes étapes d'un flux de processus linéaire en haut d'un enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de formateurs dans la plateforme de base (suite)

Formateur	Description
Formateur de fils d'Ariane parent	Fournit des fils d'Ariane à afficher au(x) parent(s) de la tâche actuelle.
Formateur de résumé d'approbation	Affiche des informations récapitulatives dynamiques sur la demande en cours d'approbation.
Formateur de relations CI	Affiche dans le formulaire CI une barre d'outils permettant d'afficher les relations entre le CI actuel et les CI associés.

Remarque :
Les éléments du formateur ne peuvent pas être exportés au format PDF. Lors de l'exportation de données PDF à partir d'un formulaire, les éléments du formateur ajoutés au formulaire ne sont pas affichés dans la sortie PDF.

Pour créer un formateur personnalisé, créez une macro d'interface utilisateur pour définir le contenu du formateur, puis créez un formateur faisant référence à la macro d'interface utilisateur. Vous pouvez ensuite ajouter le formateur à un formulaire.

Créer une macro d'interface utilisateur pour un formateur

Créez une macro d'interface utilisateur pour définir le contenu que le formateur affiche.

Avant de commencer

Cette fonctionnalité nécessite une connaissance du script Jelly.
Rôle requis : ui_macro_admin

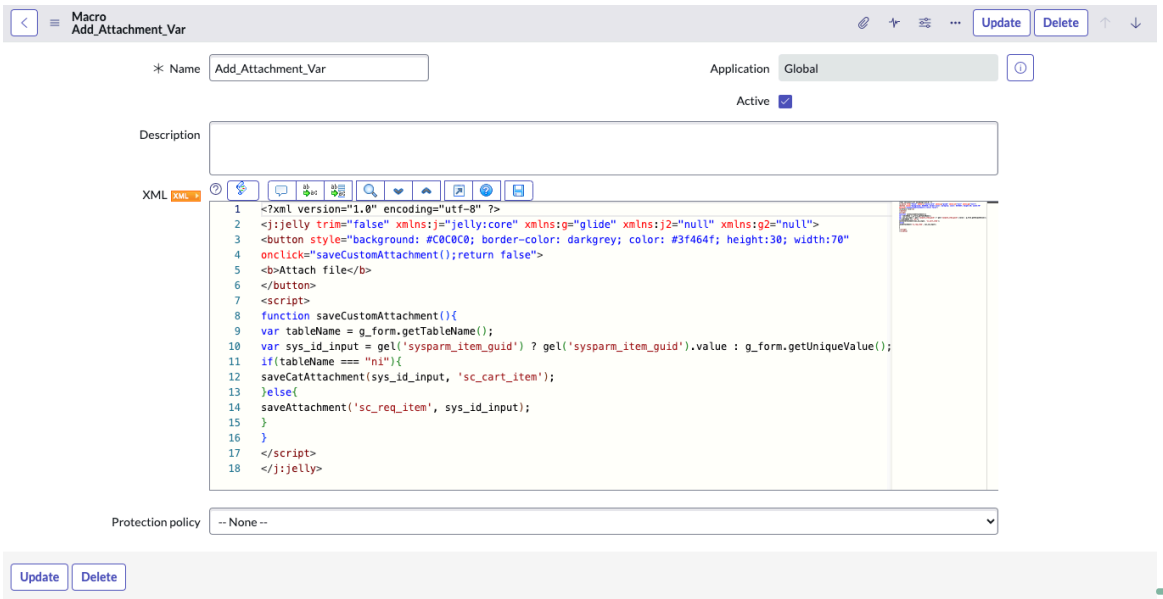
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Macros d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire.
4. Dans le champ Script **XML** , saisissez le script Jelly pour définir le contenu à afficher par le formateur.

Remarque :
La macro d'interface utilisateur du formateur représente une ligne dans l'interface utilisateur. Il doit commencer et se terminer par des `<TR></TR>` balises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Ce script Jelly est reproduit ci-dessous en texte brut que vous pouvez copier dans le formulaire Macro comme base de votre script de macro.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
<button style="background: #C0C0C0; border-color: darkgrey; color: #3f464f; height:30;
 width:70" onclick="saveCustomAttachment();return false">
<b>Attach file</b>
</button>
<script>
function saveCustomAttachment(){
var tableName = g_form.getTableName();
var sys_id_input = gel('sysparm_item_guid') ? gel('sysparm_item_guid').value :
 g_form.getUniqueValue();
if(tableName === "ni"){
saveCatAttachment(sys_id_input, 'sc_cart_item');
}else{
saveAttachment('sc_req_item', sys_id_input);
}
}
</script>
</j:jelly>
```

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un formateur et l'ajouter à un formulaire

Créez le formateur après avoir créé la macro d'interface utilisateur qui définit le contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois la macro d'interface utilisateur en place, créez le formateur qui la référence et ajoutez-la au formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Formateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom descriptif pour le formateur.
4. Dans le champ **Formateur** , saisissez le nom de la macro d'interface utilisateur avec le .xml ajouté.
5. Dans le champ **Table** , sélectionnez la table dans laquelle le formateur sera utilisé.
6. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Formateur**.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Pour ajouter le formateur à un formulaire, configurez la conception du formulaire et ajoutez le formateur. Le formateur apparaît sur le formulaire en fonction de vos sélections.

Formateur d'activité

Le formateur d'activité offre un moyen facile de suivre les éléments non enregistrés avec un champ dans l'enregistrement, par exemple, les champs du journal comme les commentaires et les notes de travail.

Le formateur d'activité est activé par défaut sur la table Tâche [task] et sur d'autres tables qui étendent la table Tâche, comme la table Incident [incident]. Elle est également activée dans la table Approbations [sysapproval_approver].

Vous pouvez filtrer le contenu qui apparaît sur le formateur d'activité et participer aux flux d'enregistrements sur l'enregistrement. Vous pouvez créer un formateur d'activité pour n'importe quel formulaire et configurer les propriétés qui contrôlent quels champs apparaissent dans le formateur. Le nombre en regard des activités indique le nombre d'entrées dans le flux d'enregistrements. Le nombre est mis à jour lorsque les utilisateurs utilisent le filtre.

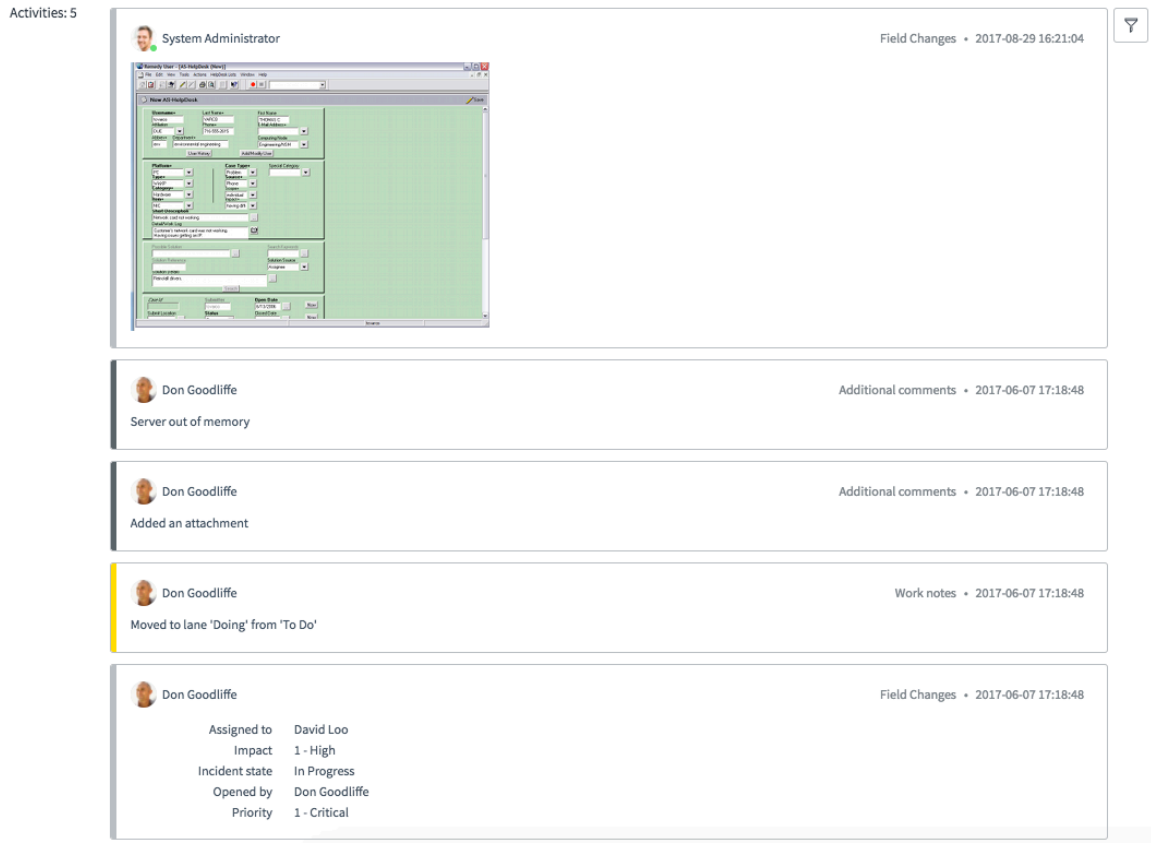
Le type d'activité et l'horodatage s'affichent en haut de chaque entrée.

Dans Interface utilisateur principale, le formateur d'activité affiche les mises à jour en temps réel afin que vous puissiez consulter les dernières informations sans actualiser le formulaire. La présence de l'utilisateur vous permet de voir quand d'autres utilisateurs entrent des commentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interface utilisateur principale Formateur d'activité



Créer un formateur d'activité

Vous pouvez créer un formateur d'activité pour n'importe quelle table auditée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Formateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour le formateur, tel que `Activités (tâche)`.
4. Sélectionnez une **table**.
5. Entrez `activity.xml` dans le champ **Formateur** .
6. Laissez le **type** comme **formateur**.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Remarque :
Vous pouvez créer plus d'un formateur d'activité pour une table, mais le système ne vous permet pas d'ajouter plus d'un formateur d'activité à un formulaire.

Que faire ensuite

Ajoutez le nouveau formateur d'activité aux formulaires selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter le formateur d'activité à un formulaire

Ajoutez un formateur d'activité à n'importe quel formulaire pour suivre les champs de journal du formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Procédure

1. Vérifiez que la table associée au formulaire est auditée.
2. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter des **activités (filtrées).**

Remarque :

Dans Interface utilisateur principale, vous ne pouvez pas placer un autre champ entre un champ journal et le formateur d'activités. Le flux d'activité est conçu pour maintenir les champs de journal empilés sur le formateur d'activité.

Les styles de champ ne sont pas appliqués aux champs de commentaires et de notes de travail utilisés avec le formateur d'activité. Les styles de ces champs peuvent être définis à l'aide des propriétés système glide.ui.activity_stream.style.comments et glide.ui.activity_stream.style.work_notes situées dans la table sys_properties.

Activer le bouton bascule Flux en direct - Activité

Activez le bouton bascule Flux en direct - Activité, qui permet aux utilisateurs de basculer entre le flux d'activités et le flux de documents pour un enregistrement.

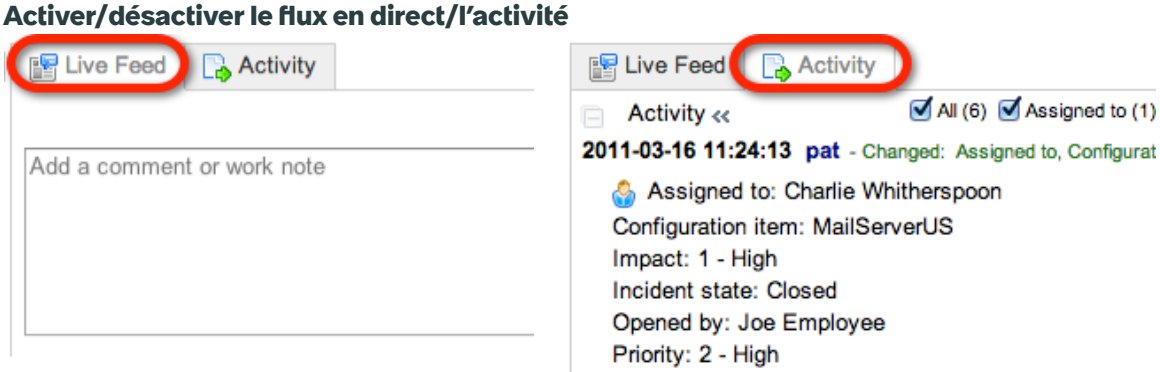
Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez Flux en direct pour interagir avec d'autres utilisateurs sur un enregistrement en publiant des messages et en ajoutant des pièces jointes au flux. Utilisez le formateur d'activité pour afficher un résumé global de l'activité pour l'enregistrement.

Activer/désactiver le flux en direct/l'activité



Le est *glide.ui.show_live_feed_activity property* activé. Accédez à la **Collaborer** > **Administration du flux** > **Propriétés** et activez **l'option Activer/désactiver l'affichage de l'onglet de flux en direct dans le formateur d'activité** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Vérifiez que les modules d'extension Flux en direct et Flux d'enregistrements sont actifs.
2. Si le formateur d'activité n'est pas visible, configurez le formulaire pour l'ajouter.
3. Définissez l'attribut de *live_feed* dictionnaire sur vrai dans le formulaire.
   Cette action ajoute un flux en direct au formateur d'activité.
4. Activez la propriété système.
   a. Accédez à la **Collaborer** > **Administration du flux** > **Propriétés**.
   b. Activez l'option **Activer/désactiver l'affichage de l'onglet Flux en direct dans le formateur d'activité** (*glide.ui.show_live_feed_activity property*).

Personnaliser les activités

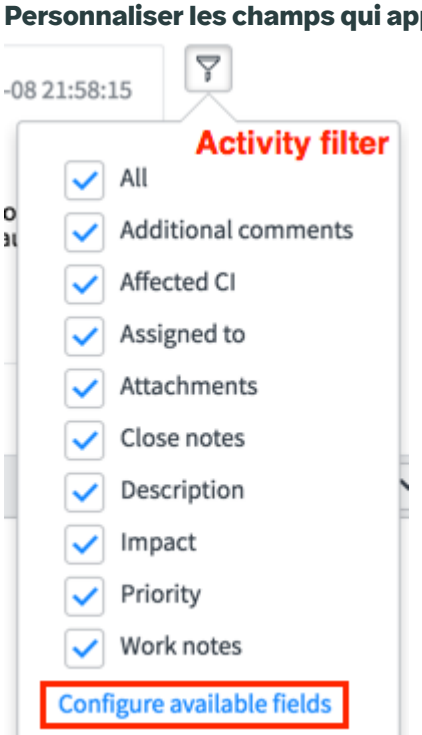
Vous pouvez personnaliser les champs qui apparaissent dans le formateur d'activité. Vous pouvez ajouter ou supprimer des champs de la liste des activités que les utilisateurs peuvent sélectionner lorsqu'ils ouvrent le filtre d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form et personalize_list

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Personnaliser les champs qui apparaissent dans le filtre d'activité



Procédure

1. Sélectionnez l'icône de filtre d'activité ( ).
2. En bas de la liste, sélectionnez **Configurer les champs disponibles**.
3. Dans la zone de liste double, sélectionnez les champs souhaités dans la colonne **Disponible** et déplacez-les vers la colonne **Sélectionné** .
   Les activités s'affichent par ordre alphabétique, quel que soit l'ordre dans la colonne **Sélectionné** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Dans Interface utilisateur principale, **Configurer les champs disponibles** est responsable de l'ordre des champs Commentaires supplémentaires et Notes de travail.

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour les ajouter au formateur d'activité et au filtre.

Que faire ensuite
Les administrateurs peuvent également modifier la propriété système **Formateur d'activité d'incident fields**(`glide.ui.incident_activity.fields`). Accéder à cette propriété via **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**. Le système synchronise automatiquement les valeurs de la propriété système et les sélections que vous avez effectuées.

Configurer les rôles d'affichage des e-mails dans le formateur d'activité

La propriété `glide.ui.activity.email_roles` système vous permet de contrôler les rôles qui peuvent voir les e-mails dans le Formateur d'activité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans le formateur d'activité, les utilisateurs ne voient l'activité que pour les champs qu'ils sont autorisés à lire. Par exemple, les utilisateurs en libre-service peuvent voir le formateur d'activité sur la vue libre-service du formulaire Incident, mais ils ne voient pas les notes de travail, à moins que les règles de sécurité n'aient été personnalisées pour le permettre.

Si le champ **E-mails générés automatiquement** ou **E-mails correspondant**est inclus dans la liste d'activités, tous les utilisateurs voient tous les e-mails. Il n'est pas déterminé si un utilisateur final, par exemple, doit voir un e-mail contenant des notes de travail. Configurez cette propriété pour restreindre cette option aux rôles spécifiés.

Remarque :
L'e-mail n'apparaît pas en tant qu'activité tant qu'il n'est pas envoyé. Si les propriétés d'e-mail ne sont pas configurées pour la livraison sortante, le message peut être trouvé en accédant à **Boîtes de réception système** > **Boîte d'envoi**.

Procédure

1. Accédez à la **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Localisez la propriété étiquetée **Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent afficher les e-mails dans le formateur d'activité lorsque « E-mails générés automatiquement » ou « E-mails correspondant » sont inclus.**
3. Ajoutez des rôles à la propriété, séparés par des virgules.
   Ce sont les seuls rôles qui peuvent voir les e-mails dans le formateur d'activité. Tous les autres rôles ne peuvent pas voir les e-mails. Si aucun rôle n'est répertorié, tous les utilisateurs peuvent afficher les e-mails. Le rôle itil figure sur la liste par défaut.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer la propriété de taille maximale de l'activité

Utilisez la propriété glide.max_activity_size pour augmenter la quantité de contenu qui peut être visible dans le formateur d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La taille par défaut d'une activité est 100 * 1024, ce qui entraîne le masquage de grandes quantités de contenu dans le formateur d'activité. Vous pouvez modifier la valeur par défaut en ajoutant la propriété glide.max_activity_size.

Procédure
1. Saisissez sys_properties.list dans Application Navigator.
2. Sélectionnez **Nouveau** et entrez les valeurs suivantes.

Champ	Description
Nom	glide.max_activity_size
Type	entier
Valeur	102400 Utilisez ce champ pour augmenter le nombre de contenus autorisés dans le formateur d'activité. Cette valeur doit être en octets, par exemple 100 * 1024 ou 102400.

Configurer la réponse aux e-mails pour le formateur d'activité dans Interface utilisateur principale

La *glide.ui16.emailStreamResponseActions* propriété système détermine si un utilisateur peut répondre à un e-mail à l'aide du bouton Répondre par e-mail dans le flux d'activité dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
2. Ajoutez la propriété système suivante.
   Pour plus d'informations sur l'ajout d'une propriété système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.
3. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les couleurs du formateur d'activité

Utilisez les propriétés glide.ui.activity_stream.style.comments et glide.ui.activity_stream.style.work_notes pour modifier le code couleur dans le formateur d'activité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Ajoutez une propriété système pour le champ **Commentaires supplémentaires** .
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Entrez les valeurs suivantes.

Champ	Description
Nom	glide.ui.activity_stream.style.commentaires
Type	chaîne

   c. Sélectionnez **Soumettre**.
3. Changez la couleur du champ **Commentaires supplémentaires** .
   a. Dans la liste Propriétés système, sélectionnez l'enregistrement glide.ui.activity_stream.style.comments.
   b. Entrez la couleur que vous souhaitez utiliser.
   Par exemple, entrez Vert clair. La valeur par défaut est transparent.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
4. Ajoutez une propriété système pour le champ **Notes de travail** .
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Entrez les valeurs suivantes.

Champ	Description
Nom	glide.ui.activity_stream.style.work_notes
Type	chaîne

5. Changez la couleur du champ **Notes de travail** .
   a. Dans la liste Propriétés système, sélectionnez l'enregistrement glide.ui.activity_stream.style.work_notes.
   b. Entrez la couleur que vous souhaitez utiliser.
   Par exemple, entrez Bleu. La valeur par défaut est or.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formateur de flux de processus

Le formateur de flux de processus fournit un résumé graphique des étapes d'un processus. Le formateur est généralement affiché en haut des formulaires qui font partie d'un processus.

Chaque enregistrement de la table du formateur de flux [sys_process_flow] représente une étape du processus et peut avoir une condition différente qui lui est appliquée. Lorsque les conditions spécifiées sont remplies, le formateur met en surbrillance l'étape actuelle et coche toutes les étapes précédentes.

Ces exemples montrent un workflow dans l'interface Interface utilisateur principale .

Interface utilisateur principale Flux de traitement pour une demande de changement



Lorsque des étapes du formateur sont définies pour une table, elles apparaissent sur le formulaire associé à cette table dans l'ordre spécifié, en supposant que le formateur a été ajouté au formulaire.

Activer le formateur de flux de processus

Vous pouvez activer le module d'extension Formateur de flux de processus.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Créer un formateur de flux de processus

Vous pouvez créer une étape du formateur de flux de processus.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Flux de processus**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Champ	Description
Table	Sélectionnez une table pour ce formateur de flux de processus.
Nom	Entrez un nom pour identifier le formateur.
Étiquette	Saisissez le nom à afficher dans la zone de sélection de configuration du formulaire.
Actif	Cochez cette case pour vous assurer que l'étape du formateur est active. Lorsque la case est décochée, l'étape du formateur n'apparaît pas dans l'affichage du flux.
Commande	Saisissez un nombre pour indiquer l'emplacement où le formateur sera affiché dans le flux de processus. Les formateurs sont disposés avec le numéro le plus bas à gauche et le numéro le plus élevé à droite.
Condition	Utilisez le générateur de conditions pour définir les conditions dans lesquelles le formateur est mis en surbrillance comme actuel. N'importe quel champ disponible dans le générateur de conditions, tel que SLA ou Impact, peut être utilisé pour déclencher une étape du flux de processus.
Description	Décrivez le formateur de flux de processus. Cette description n'apparaît pas sur le formateur actuel.

4. Répétez l'opération au besoin pour chaque étape.

Formateur de fils d'Ariane parent

Le formateur de fils d'Ariane parent de la table Tâche fournit des fils d'Ariane qui indiquent le ou les parents de la tâche actuelle. Ce formateur peut également être utilisé sur n'importe quelle table qui étend la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

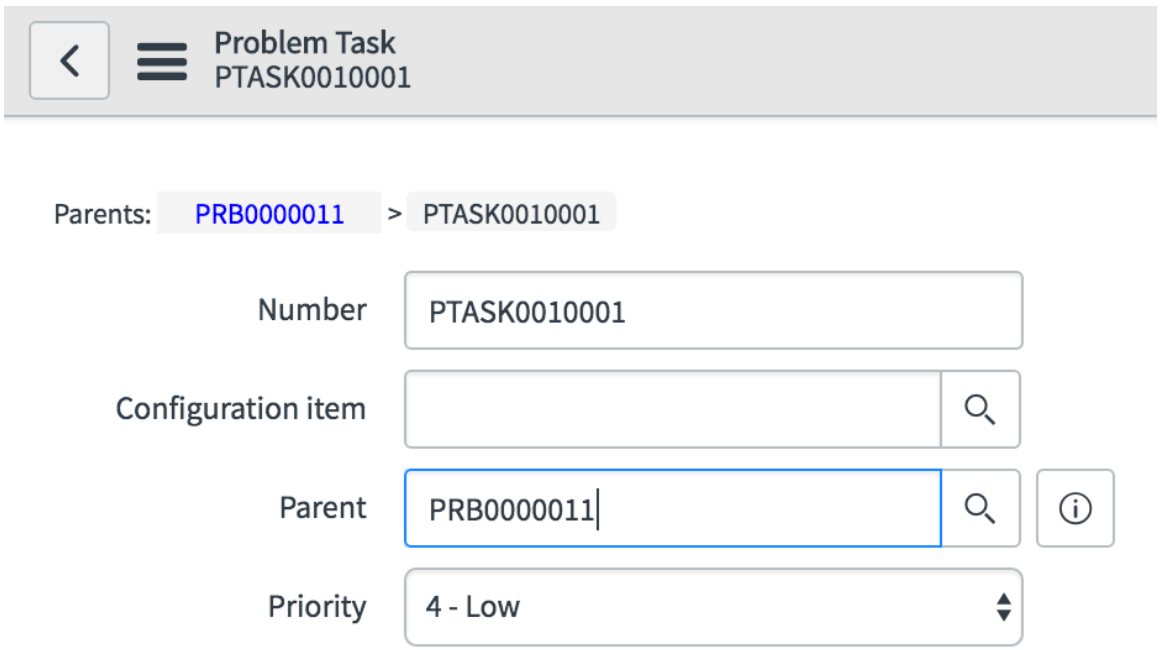
Pour ajouter le formateur de fils d'Ariane parent à un formulaire, configurez le formulaire et ajoutez **le fil d'Ariane parent** à l'emplacement souhaité. Les fils d'Ariane ne montrent que six niveaux de parents. S'il existe d'autres niveaux, les fils d'Ariane affichent des points de suspension ('''...''').

Le champ **de référence Parent** doit également contenir une valeur pour que les fils d'Ariane apparaissent. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour qu'il contienne également le champ **Parent** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fils d'Ariane



Personnaliser le formateur de fils d'Ariane parent

Vous pouvez personnaliser le formateur de fils d'Ariane parent pour contrôler quels fils d'Ariane apparaissent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Formateurs**.
2. **Sélectionnez Fils d'Ariane parents**.
3. Cliquez sur **Afficher la macro d'interface utilisateur de ce formateur** pour afficher ou modifier le formateur sous-jacent.
   Par défaut, le fil d'Ariane utilise le champ d'affichage par défaut, **gr.getDisplayValue(),** comme lien dans le fil d'Ariane. Pour personnaliser cela, ajoutez la ligne suivante, en remplaçant le paramètre **fieldName** par le nom de champ souhaité (et non par l'étiquette de champ) :

   ```
   pc.setLabelField("fieldName")
   ```

   Si un utilisateur pointe sur un fil d'Ariane, la brève description de cet enregistrement s'affiche par défaut sous forme d'indication. Pour afficher d'autres conseils pour le fil d'Ariane, ajoutez la ligne suivante, en remplaçant le paramètre **fieldName** par le nom de champ souhaité (et non par l'étiquette de champ) :

   ```
   pc.setTitleField("fieldName")
   ```

   Assurez-vous d'ajouter ces lignes au bon emplacement, comme illustré dans l'exemple suivant :

   ```
   //parent crumb functions - script include
   var pc = new ParentCrumbs(now_GR);
   pc.setLabelField("short_description");

   //override the default display field to be used for label
   ```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
pc.setTitleField("number");

//override default short_description hover text
var crumbs = pc.getCrumbs();
```



Utiliser le formateur de fils d'Ariane parent sur les tables autres que Tâche

Le formateur de fils d'Ariane parent peut être utilisé sur des tables autres que Tâche, à condition que la table ait une référence à elle-même via un champ appelé **parent**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour rendre le formateur disponible pour une autre table, dupliquez le formateur utilisé par la table Tâche :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Formateurs**.
2. **Sélectionnez Fils d'Ariane parents**.
3. Définissez le champ **Table** sur la table appropriée.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et choisissez **Insérer**.
5. Ajoutez le nouveau formateur au formulaire approprié.

Formateur de résumé d'approbation

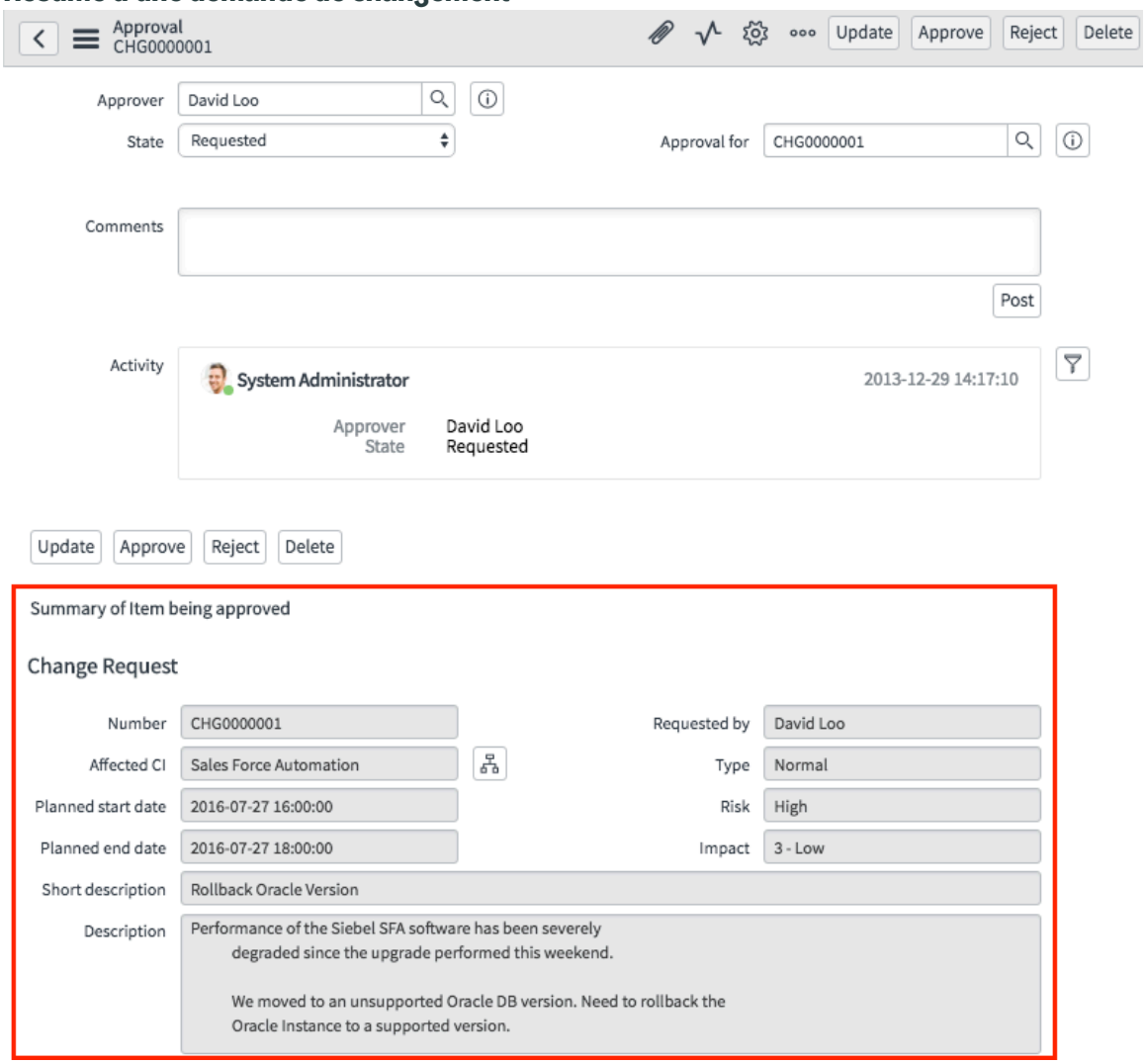
Le formateur d'outil de synthèse d'approbation crée le résumé au bas d'un formulaire d'approbation.

Le module de synthèse d'approbation affiche différentes informations en fonction de l'élément en cours d'approbation, comme une demande de changement ou une demande de catalogue de services. En voici deux exemples.

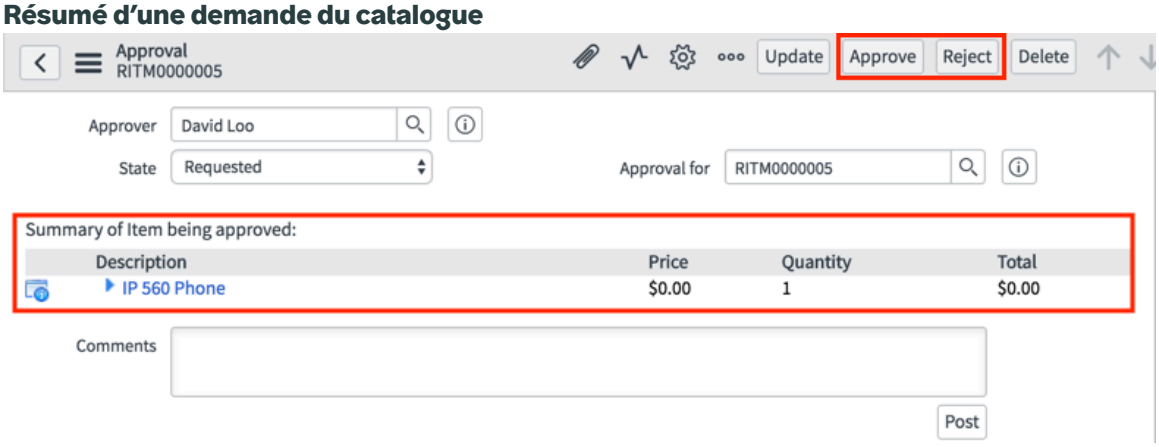
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé d'une demande de changement



Résumé d'une demande du catalogue



Le bouton **Rejeter** permet à l'approbateur de refuser un ou plusieurs éléments demandés dans une demande multi-éléments avant d'approuver la demande globale. Si un élément demandé est refusé, le workflow de cet élément ne démarre jamais. L'approbateur peut alors choisir **d'accepter** l'élément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque la demande globale est approuvée, vous devez vous assurer que ce bouton **Rejeter** est masqué. Si ce bouton est utilisé après l'approbation de la demande, le workflow de l'élément demandé est annulé, laissant l'étape dans un état incohérent. De même, le bouton **Accepter** sur les éléments demandés ne doit s'afficher qu'avant l'approbation ou le rejet de la demande globale.

Information associée

Utilisation des formateurs

Remplacer un formateur par des macros

Le système utilise des formateurs pour gérer le rendu complexe d'éléments de formulaire spécifiques.

Avant de commencer
Rôle requis : ui_macro_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Voici des exemples d'éléments de formulaire rendus par les formateurs dans la plateforme de base :

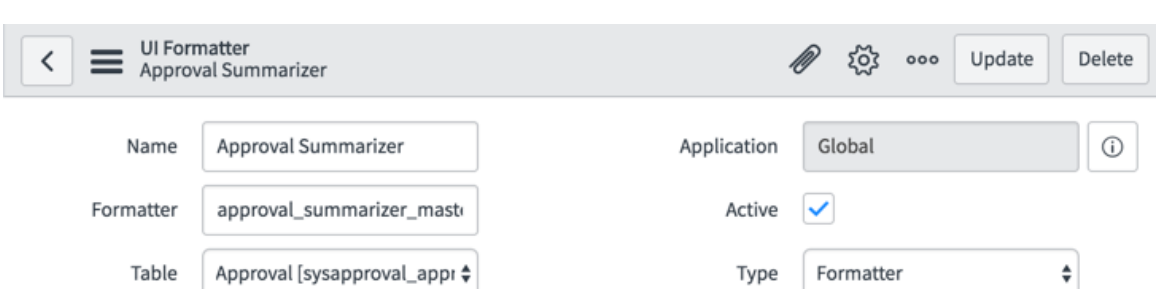
- Formateur d'activité : affiche la liste des activités, ou l'historique, sur un formulaire de tâche.
- Formateur de flux de processus : affiche les différentes étapes d'un flux de processus linéaire en haut d'un enregistrement.
- Formateur de fils d'Ariane parent de tâche : fournit des fils d'Ariane à afficher au(x) parent(s) de la tâche actuelle.
- Formateur de résumé d'approbation : affiche des informations récapitulatives dynamiques sur l'élément en cours d'approbation.

Une macro d'interface utilisateur peut remplacer les formateurs fournis dans le système de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Macros d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez le même nom que le formateur que vous souhaitez remplacer, mais omettez l'extension .xml.
4. Renseignez les champs restants sur le formulaire.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

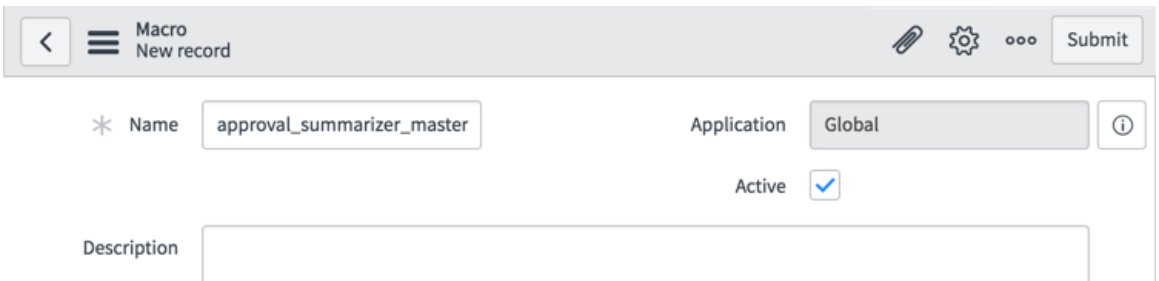
Example:
Cet exemple montre le formulaire qui définit le formateur de résumé d'approbation existant :



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici le formulaire de la macro d'interface utilisateur qui remplace le formateur de résumé d'approbation :



Limiter le nombre d'entrées de flux d'activité

Vous pouvez définir une propriété système pour limiter le nombre d'entrées autorisées dans un flux d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Recherchez la propriété *`glide.history.max_entries`*.
3. Modifiez la propriété **Valeur** pour définir le nombre maximal d'entrées que les utilisateurs peuvent afficher dans un flux d'activité.

Remarque :
Les nouvelles entrées n'entrent pas dans le calcul du nombre maximal tant que le formulaire n'est pas actualisé.

Option	Description
Nom	glide.history.max_entrées
Description	Nombre maximal d'entrées autorisées à afficher dans un flux d'activité. Le nombre par défaut est 250. Les nouvelles entrées n'entrent pas dans le calcul du nombre maximal tant que le formulaire n'est pas actualisé.
Type	entier
Valeur par défaut	250

Utilisation de modèles de formulaire

Les modèles simplifient le processus d'envoi des nouveaux enregistrements en remplissant automatiquement les champs.

Pour utiliser un modèle, remplissez les champs les plus utilisés d'une table spécifique, enregistrez le document en tant que modèle, puis mettez-le à disposition de vos utilisateurs. Les utilisateurs peuvent appliquer manuellement un modèle lors de la création d'enregistrements. Un administrateur peut aussi définir des scripts pour appliquer des modèles automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez des modèles pour les formulaires que vous utilisez souvent (incident, problème, changement, etc.) Vous pouvez créer et accéder à un nombre de modèles illimité, mais avoir de nombreux modèles pour chaque formulaire complexifie la gestion des modèles.

Vous pouvez créer des contrôles d'accès au niveau de la table pour limiter la création de modèles. Lorsqu'ils sont appliqués, un utilisateur qui crée un nouvel enregistrement à partir d'un modèle doit se conformer au contrôle d'accès save_as_template pour chaque champ modifié par le modèle.

Modèles appliqués automatiquement

Vous pouvez créer un modèle qui s'applique automatiquement aux nouveaux enregistrements créés par l'utilisateur dans une table spécifique. Pour créer ce type de modèle, définissez le nom du modèle pour qu'il corresponde au nom de la table à laquelle le modèle s'applique.

Par exemple, imaginez que vous souhaitiez appliquer automatiquement un modèle lorsqu'un utilisateur crée un enregistrement sur la table [cmdb_ci_win_server] Windows Server. Définissez le champ **Nom** sur **cmdb_ci_win_server** et le champ **Table** sur **Windows Server [cmdb_ci_win_server]** dans le formulaire de modèle.

Les modèles automatiques sont toujours globaux. Ils ne respectent pas les champs **Utilisateur** et **Groupes** du formulaire de modèle. Les modèles automatiques ne s'appliquent pas aux enregistrements créés par le système, tels que les enregistrements générés par les règles métier, les actions d'interface utilisateur ou les workflows.

Information associée

Désactiver la barre de modèle

Créer un modèle à l'aide du formulaire de modèle

Créez un enregistrement de modèle pour n'importe quelle table afin de remplir automatiquement certains champs.

Avant de commencer

Rôle requis : template_editor_global ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un modèle à l'aide du formulaire Modèle.

Les modèles permettent aux utilisateurs de compléter les enregistrements plus rapidement et de manière uniforme.

La vidéo ci-dessus vous montre comment effectuer la procédure ci-dessous pour créer un modèle à l'aide du formulaire Modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modèles**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle

Champ	Description
Nom	Nom de ce modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le nom du modèle ne peut pas correspondre à un nom de table existant.
Table	Table à laquelle ce modèle s'applique. Sélectionnez **Global** afin que le modèle soit disponible pour une utilisation avec toutes les tables. **Remarque :** La liste de tables affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le modèle.
Actifs	Option permettant l'utilisation du modèle. Un modèle doit être actif pour être utilisé.
Utilisateur	Utilisateur qui peut configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un utilisateur, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option **Global**.
Groupes	Groupe dont les membres peuvent configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un groupe, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option **Global**.
Global	Option permettant à n’importe quel utilisateur qui peut accéder aux modèles d’afficher et d’appliquer ce modèle.
Description brève	Description du modèle. **Remarque :** Ajouter du contenu à ce champ n’ajoute pas ce contenu au champ **Description brève** des formulaires qui utilisent ce modèle.
Modèle	Contenu qui remplit automatiquement les enregistrements qui sont basés sur ce modèle. Sélectionnez un champ à partir de la table spécifiée dans la colonne de gauche, puis entrez les données à renseigner automatiquement dans la colonne de droite. **Remarque :** Même si vous pouvez sélectionner des champs à remontée pas à pas dans le modèle, ils ne s’appliquent pas aux champs qui se trouvent sur le formulaire.
Élément de lien	Modèle qui relie une table enfant au modèle de la table parente. Dans le modèle de la table enfant, définissez la valeur sur le champ qui fait référence à la table parente. Une fois la valeur définie, le modèle enfant est explicitement lié à la table parente. **Remarque :** Ce champ n’apparaît pas par défaut. Configurez le formulaire de modèle pour ajouter le champ.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Voir périmètre de l'application .

Créer des modèles pour les enregistrements de tâches connexes

Les administrateurs peuvent créer un modèle pour un enregistrement de table de tâches qui crée également un ou plusieurs enregistrements connexes dans la table de tâches enfant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs doivent comprendre les relations parent-enfant entre les tables de tâches. Par exemple, la table Tâche de changement est un enfant de la table Changement et la table Tâche d'incident est un enfant de la table Incident.

Remarque :
Les modèles enfants ne peuvent être appliqués automatiquement que si vous appliquez d'abord le modèle parent à partir d'un module.

Procédure

1. À partir du modèle de table de tâches parent, configurez la mise en page du formulaire pour ajouter ces champs.
   - **Modèle connexe enfant suivant**
   - **Modèle connexe suivant**
   - **Élément de lien**
2. Créez un modèle pour la table de tâches parente.
   Par exemple, créez ce modèle pour la table Changement.

Exemple de modèle de changement

Champ	Valeur
Nom	Ajouter un serveur au réseau
Table	Changement [change_request]
Description brève	Configurer un serveur sur le réseau
Modèle	○ [Description courte][Configurer le serveur sur le réseau] ○ [Catégorie][Matériel] ○ [Groupe d'affectation][Matériel]

3. Créez un modèle pour la première tâche connexe.
   Par exemple, créez ce modèle pour la table Tâche de changement.

Premier exemple de modèle de tâche de changement

Champ	Valeur
Nom	Serveur de commande
Table	Tâche de changement [change_task]
Description brève	Commander le matériel du serveur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

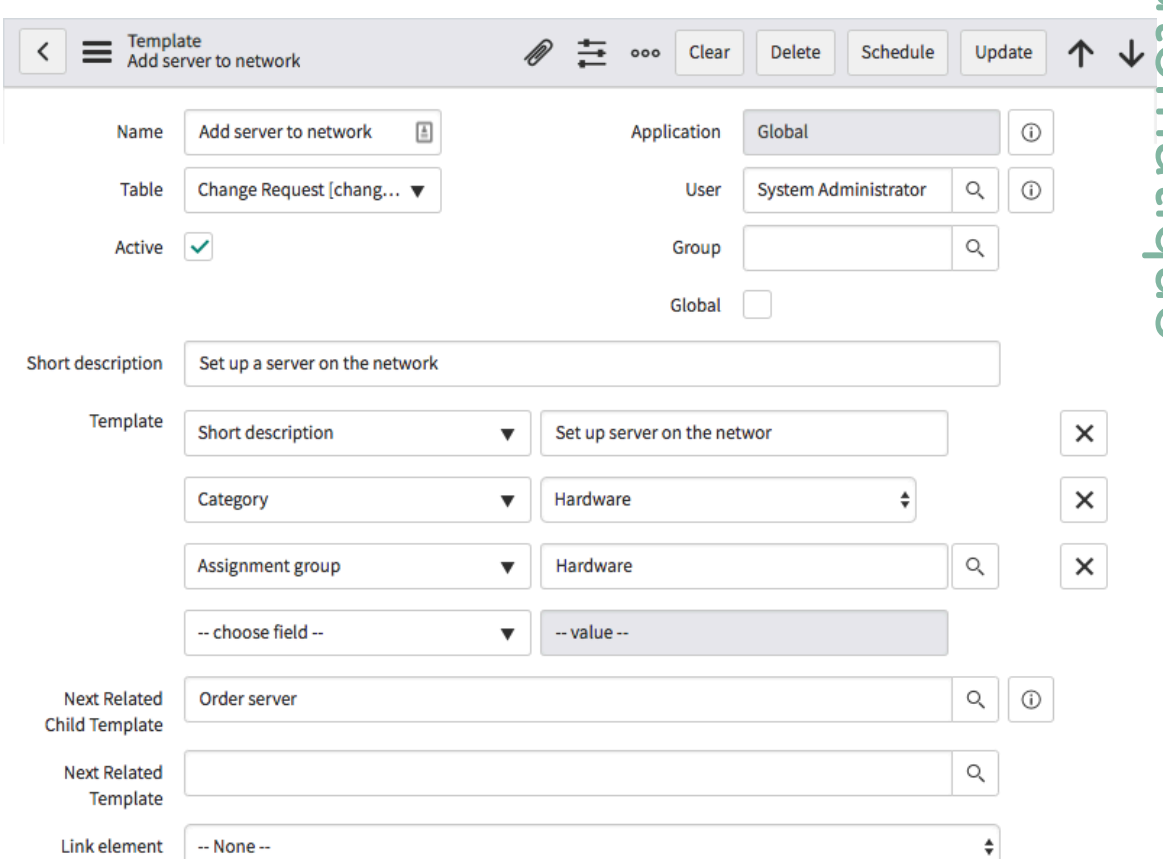
Champ	Valeur
Modèle	○ [Description courte][Commander le matériel du serveur] ○ [Groupe d'affectation][Matériel]
Élément de lien	Demande de changement

4. Créez un modèle pour chaque tâche connexe supplémentaire.
   Par exemple, créez un modèle supplémentaire pour la table Tâche de changement.

Deuxième exemple de modèle de tâche de changement

Champ	Valeur
Nom	Installer le serveur sur le réseau
Table	Tâche de changement [change_task]
Description brève	Installer le serveur sur le réseau
Modèle	○ [Description courte][Installer le serveur sur le réseau] ○ [Groupe d'affectation][Matériel]
Élément de lien	Demande de changement

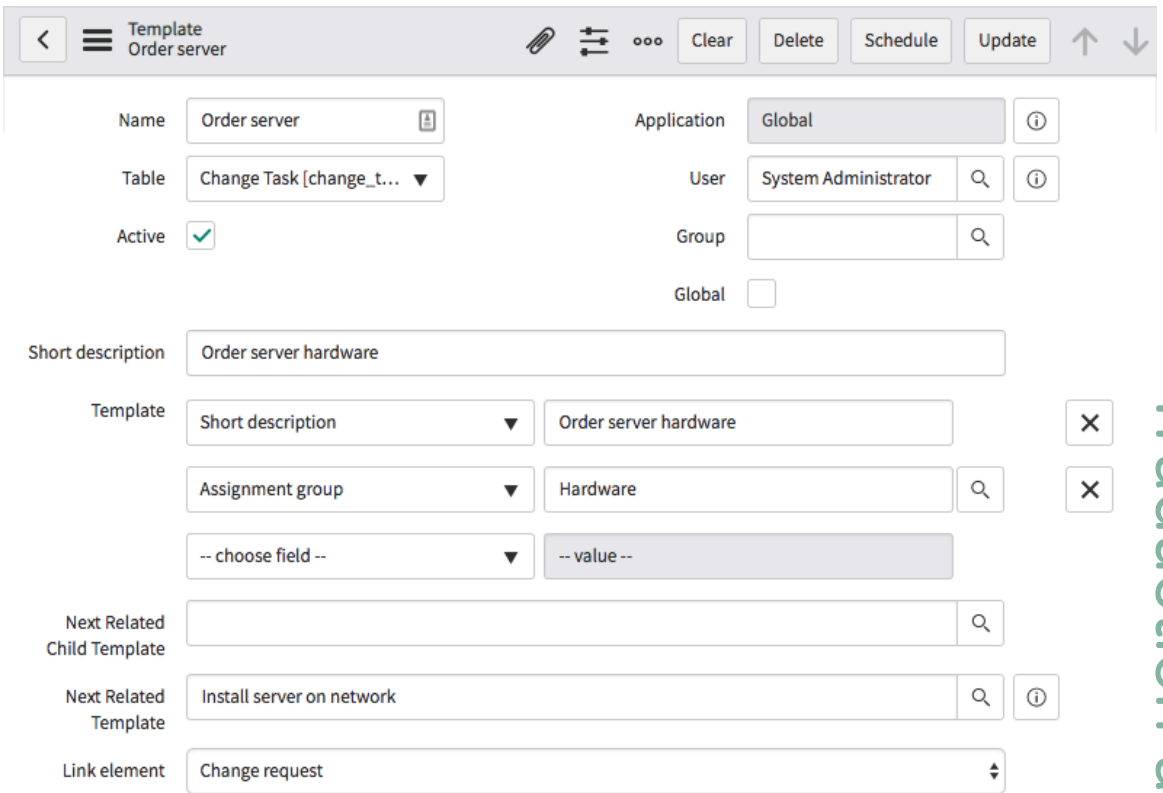
5. À partir du modèle de table de tâches parent, définissez **le modèle connexe enfant suivant** sur la première tâche enfant connexe.
   Par exemple, dans le modèle Ajouter un serveur au réseau, sélectionnez Commander un serveur dans le champ **Modèle connexe enfant suivant** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour chaque tâche connexe enfant, définissez le **modèle connexe suivant** sur le modèle de tâche connexe suivant.
   Par exemple, dans le modèle de serveur de commande, sélectionnez Installer le serveur sur le réseau dans le champ Modèle **connexe suivant** .



Remarque :
Le dernier modèle de tâche connexe n'a pas de valeur pour **le modèle connexe suivant**. Par exemple, le modèle **Installer le serveur sur réseau** n'a pas de valeur dans le **modèle connexe suivant**.

Que faire ensuite

Créez un module pour le modèle de table de tâches parent afin que les modèles enfants puissent être appliqués aux enregistrements de tâches associés. Par exemple, créez un module pour **Ajouter un serveur au réseau**.

Créer un modèle en enregistrant un formulaire

Enregistrez un formulaire rempli en tant que modèle.

Avant de commencer

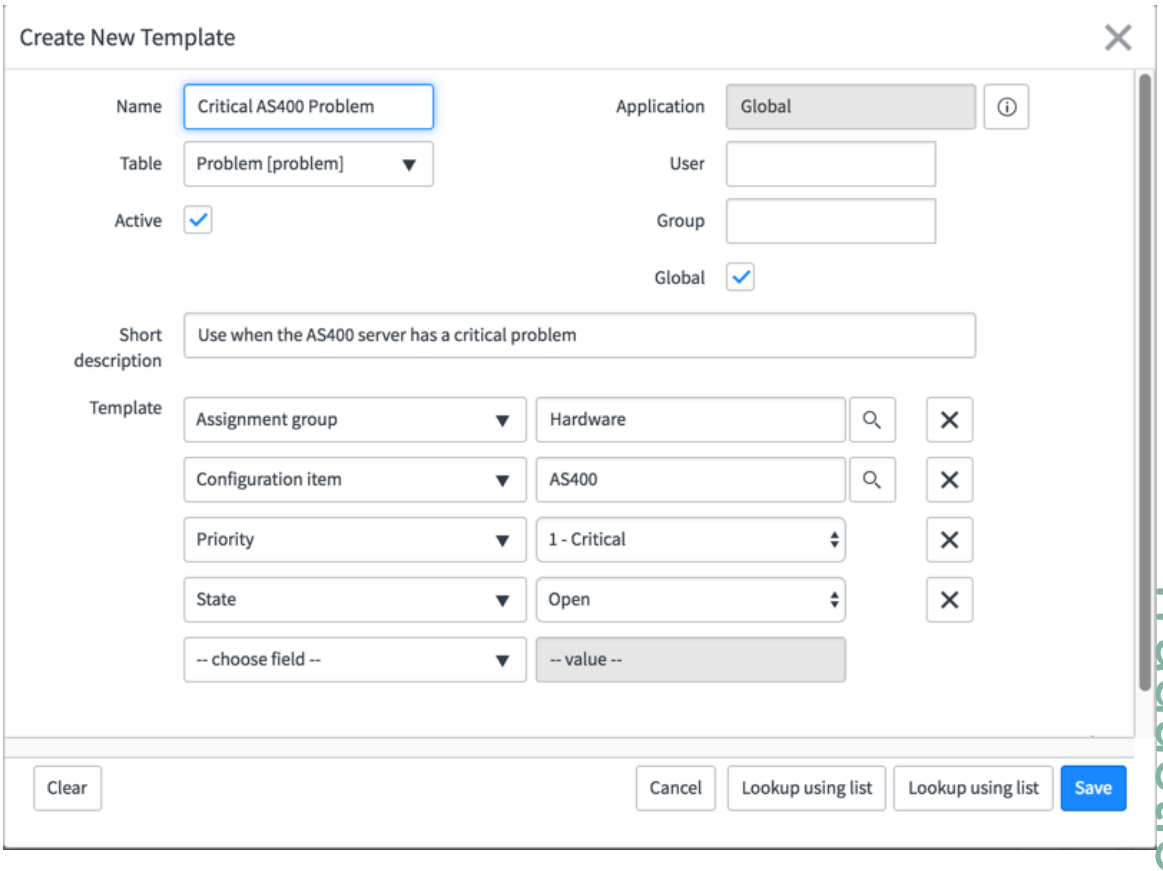
Activez/désactivez la barre de modèle afin qu'elle soit visible sur les formulaires.
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à un formulaire.
2. Remplissez le formulaire tel qu'il doit apparaître lorsqu'un utilisateur applique le modèle.
3. Dans la barre de modèle, cliquez sur l'icône plus (+).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Saisissez un nom descriptif pour permettre à un utilisateur de sélectionner facilement le modèle correct.
5. Apportez des changements supplémentaires si nécessaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Types de règles ACL

Créer des enregistrements basés sur un modèle

Vous pouvez créer et planifier une tâche planifiée pour créer des enregistrements basés sur un modèle. Par exemple, vous pouvez créer régulièrement un enregistrement de tâche rempli pour effectuer une sauvegarde hebdomadaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Modèles**.
2. Sélectionnez un enregistrement de modèle.
3. Cliquez sur **Planifier**.
   Le formulaire Génération d'entité planifiée s'affiche.
4. Dans la liste de choix **Exécuter** , sélectionnez la fréquence de création d'un enregistrement.
5. Renseignez les informations du calendrier.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un module pour un modèle

Vous pouvez créer un module pour ouvrir un formulaire avec des données de modèle pré-remplies.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles enfants ne sont appliqués que si le modèle parent est appliqué à partir d'un module. Les modèles enfants ne sont pas appliqués en appliquant un modèle à un nouveau formulaire.

Procédure

1. Pointez sur le menu d'application, tel que **Libre-service**, et cliquez sur l'icône Modifier l'application (crayon).
2. Dans la liste connexe **Modules** , cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs **Titre** et **Ordre** comme il convient.
4. Dans la section de formulaire Type de lien, dans le champ Table, sélectionnez la table dans laquelle vous souhaitez créer le formulaire.
5. Dans le champ **Type de lien**, sélectionnez **URL (à partir de Arguments).**
6. Dans le champ **Arguments** , entrez `<table>.do ?sys_id=-1&sysparm_template=<templatename>` Il s'agit `<table>` du nom de la table que vous avez sélectionnée pour le champ de table, par exemple `incident`. Le `<templatename>` correspond au nom du modèle que vous souhaitez utiliser pour préremplir le formulaire, par exemple `Type d'appel d'incident`.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Actualisez le navigateur d'application pour afficher le nouveau module.

Barre de modèle

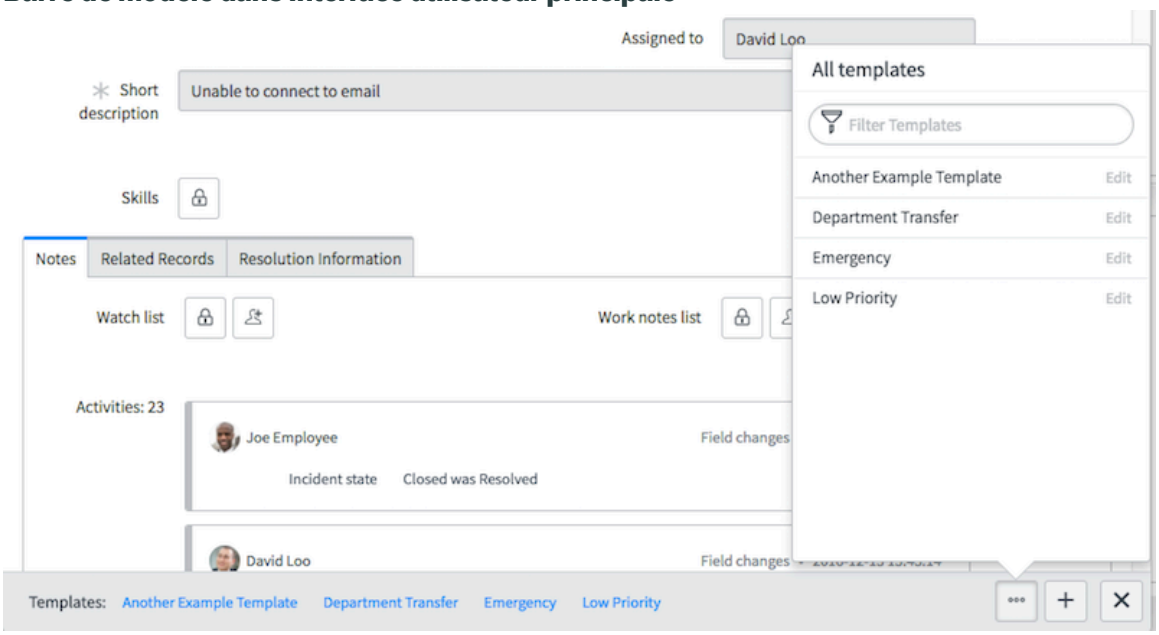
Utilisez la barre de modèle pour appliquer, modifier et créer des modèles.

Lorsque cette option est activée, la barre de modèle apparaît au bas du formulaire. Sélectionnez un titre de modèle pour appliquer le modèle au formulaire. Utilisez les boutons en bas à droite pour ajouter, modifier et accéder à la liste complète des modèles.

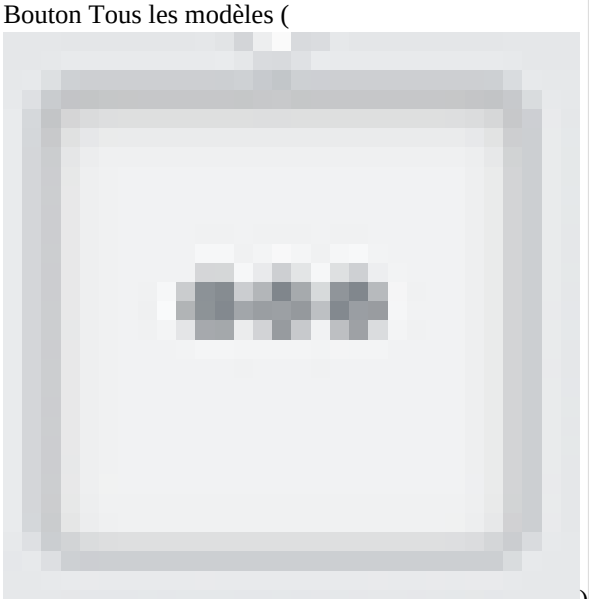
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Barre de modèle dans Interface utilisateur principale



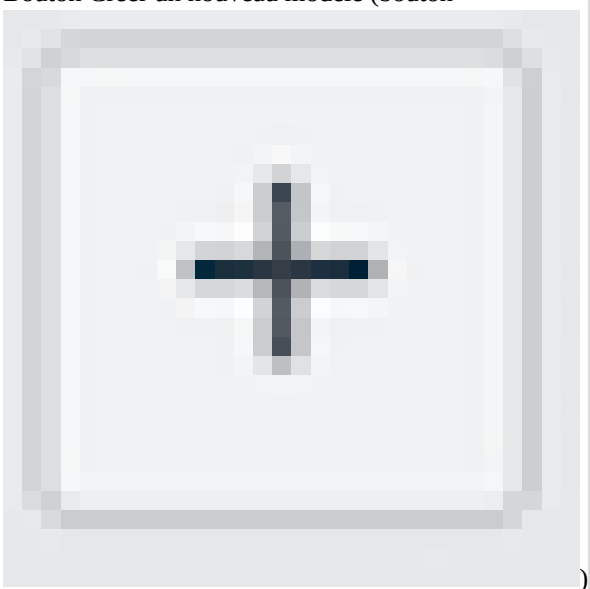
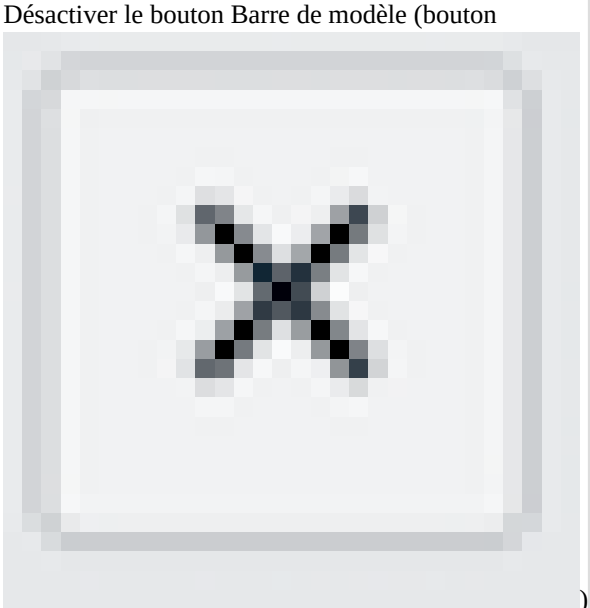
Éléments de la barre de modèle

Élément	Description
Modèles	Les modèles disponibles apparaissent en texte bleu sur la barre de modèle. Cliquez sur un modèle pour l'appliquer au formulaire.
Bouton Tous les modèles ()	Active/désactive la fenêtre Tous les modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de la barre de modèle (suite)

Élément	Description
Bouton Créer un nouveau modèle (bouton )	Affiche la fenêtre Créer un nouveau modèle.
Fenêtre contextuelle Tous les modèles	Cette fenêtre s'affiche lorsque le bouton **Tous les modèles** est sélectionné. La fenêtre affiche une liste filtrable de tous les modèles disponibles. Cliquez sur le bouton **Modifier** à gauche d'un modèle pour modifier ce modèle.
Désactiver le bouton Barre de modèle (bouton )	Désactive la barre de modèle. Pour afficher la barre, voir Activer/désactiver la barre de modèle

Pour les non-administrateurs, consultez KB0711956 pour plus d'informations sur l'activation du bouton Modifier.

Activer/désactiver la barre de modèle

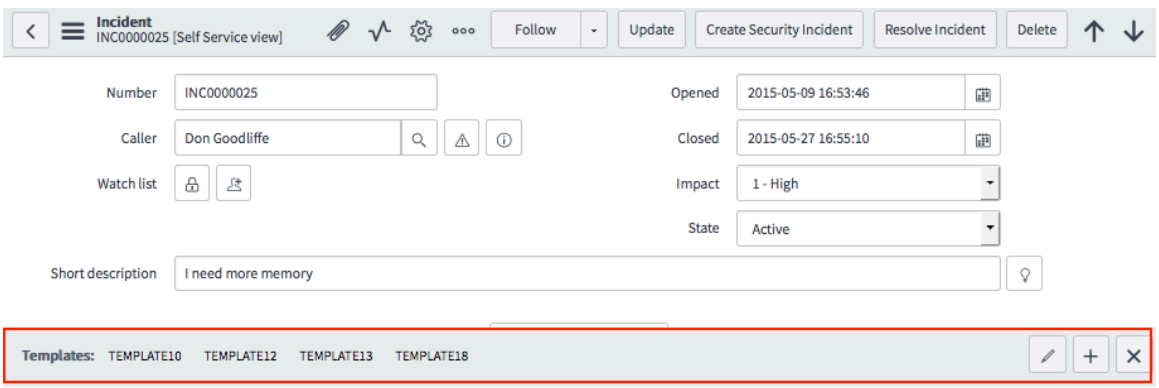
La barre de modèle apparaît au bas des formulaires. Il fournit des raccourcis pour appliquer, modifier et créer des modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez activer/désactiver la barre de modèle, qui la masque ou l'affiche pour tous les formulaires. La barre de modèle est affichée par défaut.



Procédure
1. Accédez à un formulaire.
2. Cliquez sur l'icône Autres (...) dans l'en-tête du formulaire.
3. Sélectionnez **Activer/désactiver la barre de modèle**.

Modèles de script
Vous pouvez appliquer un modèle actif à un enregistrement à l'aide de JavaScript.

Appliquer un modèle à l'actuel
Pour appliquer un modèle, utilisez la méthode `applyTemplate` .

```
current.applyTemplate("<templatename>");
```

En appliquant un modèle à un GlideRecord

Pour appliquer le modèle à un enregistrement autre que l'enregistrement actuel, remplacez actuel par une variable GlideRecord. Lorsque vous utilisez une variable GlideRecord, vous devrez peut-être l'initialiser après avoir déclaré la variable.

```
var rec1 = new GlideRecord("incident");
rec1.initialize();
rec1.applyTemplate("my_incident_template");
```

Appliquer un modèle à partir d'une action d'interface utilisateur
Le script suivant montre une personnalisation possible de l'action d'interface `Create Change` utilisateur sur le formulaire Problème. Après avoir ajouté ce script à l'action d'interface utilisateur, un utilisateur peut sélectionner l'action d'interface utilisateur pour créer un enregistrement de changement avec des informations provenant à la fois de l'enregistrement de problème et du modèle de changement.

```
var change = new GlideRecord("change_request");
change.initialize();
change.short_description = current.short_description;
change.description = current.u_details;
change.cmdb_ci = current.u_service;
change.priority = current.priority;
change.requested_by = current.caller_id;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
change.assignment_group.setDisplayValue('Change & Release');
change.u_status = 'New';
change.parent = current.number;
if(0 == change.applyTemplate("standard_rfc")) {
   current.rfc = change.insert();
   current.comments = 'Change ' + change.number + ' created.';
}

var mySysID = current.update();

gs.addInfoMessage("Change " + change.number + " created");
action.setRedirectURL(change);
action.setReturnURL(current);
```

Scripter un modèle avec des modèles enfants

Lors de l'utilisation *d'applyTemplate* avec un modèle qui a un ou plusieurs modèles enfants, le système crée l'enregistrement parent avant d'appliquer les modèles enfants. Ce comportement garantit que toutes les références ou tous les champs de type « remontée pas à pas » de l'enregistrement enfant vers le parent ont une cible valide.

Par exemple, si un modèle de la table Demande de changement a un modèle enfant pour la table Tâche de changement, l'application du modèle de demande de changement insère un enregistrement de demande de changement dans la base de données. Elle affecte cet enregistrement comme demande de changement pour l'enregistrement de tâche de changement, puis applique le modèle enfant à l'enregistrement de tâche de changement.

Appliquer un modèle à l'aide d'un sys_id au lieu d'un nom

Pour appliquer un modèle à l'aide d'un sys_id, utilisez la méthode suivante.

```
GlideTemplate.get(template.sys_id).apply(GlideRecord)
```

Définition des actions d'interface utilisateur

Les actions d'interface utilisateur comprennent les boutons, les liens et les éléments de menu contextuel sur les formulaires et les listes. Configurez les actions d'interface utilisateur pour rendre l'interface utilisateur plus interactive, personnalisée et spécifique aux activités utilisateur.

Les administrateurs et les utilisateurs ayant le rôle ui_action_admin peuvent définir les actions d'interface utilisateur.

Contrôles de l'action d'interface utilisateur

Vous pouvez créer une action d'interface utilisateur pour fournir l'un de ces contrôles :

- Bouton sur un formulaire.
- Un élément de menu contextuel dans un formulaire qui s'affiche lorsque vous ouvrez le menu contextuel du formulaire ou cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
- Un lien connexe dans un formulaire.
- Bouton placé dans la bannière en haut d'une liste.
- Bouton situé au bas d'une liste.
- Un élément de menu contextuel dans une liste qui s'affiche lorsque vous ouvrez le menu contextuel de la liste ou cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de liste.

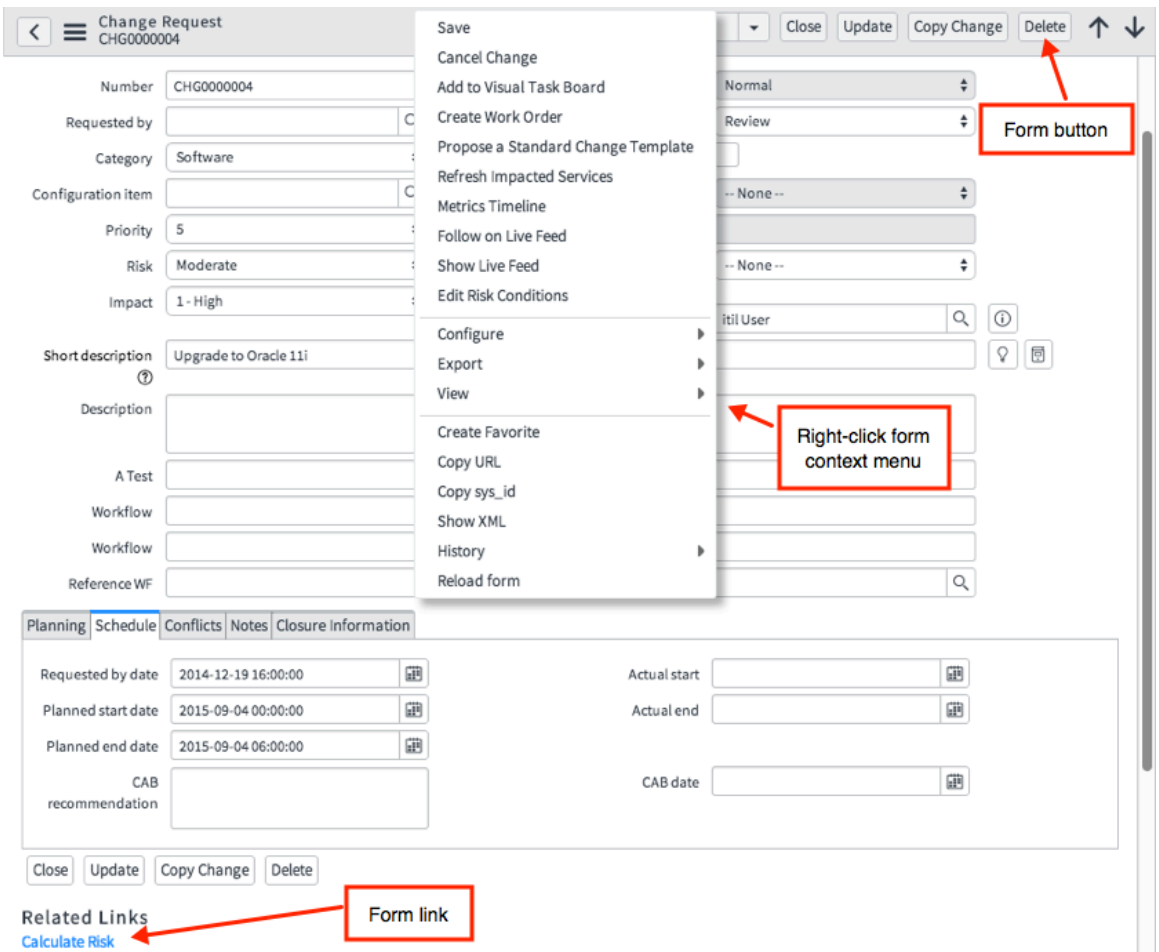
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Élément de menu pour la liste de choix d'actions en bas d'une liste.
- Lien connexe situé au bas d'une liste.

Remarque :
Pour masquer ou restreindre l'action **d'interface utilisateur Nouveau** ou **Modifier** sur la liste connexe, utilisez le contrôle de liste.

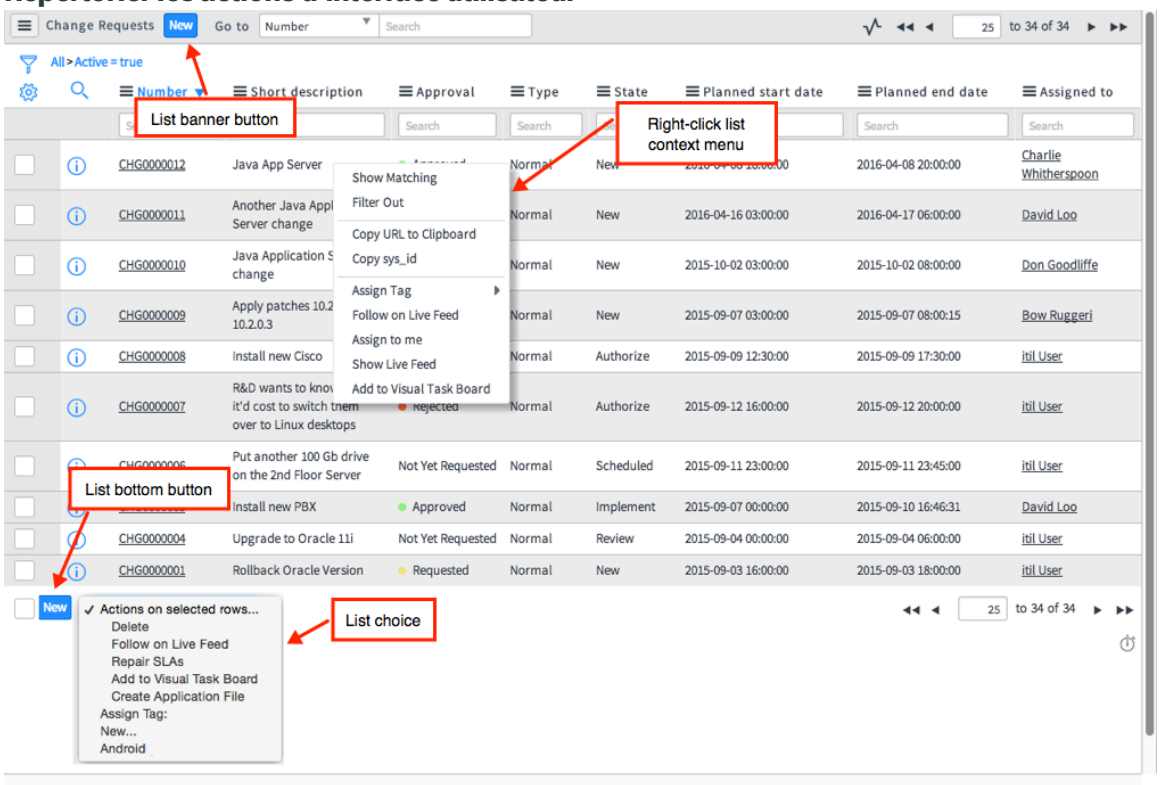
Actions d'interface utilisateur du formulaire



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répertorier les actions d'interface utilisateur



Créer une action d'interface utilisateur

Vous pouvez créer une nouvelle action d'interface utilisateur ou en modifier une existante.

Avant de commencer

Rôle requis : ui_action_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des actions d'interface utilisateur aux tables et aux vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que l'action d'interface utilisateur et les tables qui autorisent l'exécution d'actions d'interface utilisateur provenant d'un autre périmètre d'application.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.
3. Définissez l'action d'interface utilisateur en complétant les champs.
   Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir tous les champs.

Champs d'action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Texte qui apparaît sur le bouton, le lien ou l'élément de menu contextuel.
Table	Table sur laquelle l'action d'interface utilisateur est disponible. Par défaut, l'action d'interface utilisateur apparaît également sur les tables qui étendent la table sélectionnée (par exemple, les actions de tâche apparaissent sur la table Incident). Sélectionnez **Global** pour rendre l'action disponible sur toutes les tables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commande	Ordre dans lequel l’action d’interface utilisateur apparaît. L’ordre s’applique aux boutons de gauche à droite et aux actions de menu de haut en bas.
Nom de l'action	Nom unique à utiliser pour référencer l’action d’interface utilisateur dans les scripts.
Actif	Option permettant d’activer l’action d’interface utilisateur lorsqu’elle est sélectionnée. Pour désactiver une action d’interface utilisateur, décochez la case.
Afficher l'insertion	Option permettant d’afficher un bouton sur les nouveaux enregistrements qui n’ont pas été insérés.
Afficher la mise à jour	Une option permettant d’afficher un bouton sur les enregistrements existants.
Client	Option permettant à l’action d’interface utilisateur d’exécuter son script dans le navigateur de l’utilisateur, et non sur le serveur. Lorsque cette option est activée, le champ **OnClick** apparaît au-dessus du champ Condition.
Bouton du formulaire	Option permettant de placer un bouton sur un formulaire.
Menu contextuel du formulaire	Option permettant de placer un élément dans le menu contextuel d’un formulaire (cliquez avec le bouton droit sur l’en-tête du formulaire).
Lien du formulaire	Option permettant de placer un lien dans la section Liens connexes d’un formulaire.
Style du formulaire	○ Primaire : colore l’action d’interface utilisateur en bleu. ○ Destructif : colore l’action d’interface utilisateur en rouge. ○ Sans style : ne colore pas l’action d’interface utilisateur.
Bouton de bannière de la liste	Option permettant de placer un bouton dans la bannière d’une liste. **Remarque :** Les boutons de bannière de liste ne sont pas destinés à prendre en charge des conditions spécifiques à un enregistrement. C’est pourquoi seule la première ligne est prise en compte lors de l’évaluation de la condition pour déterminer si le bouton s’affiche dans la liste. N’utilisez pas de conditions spécifiques à l’enregistrement (par exemple, current.getValue('state') === 'closed') dans les actions d’interface utilisateur du bouton de bannière de liste.
Bouton de bas de liste	Option permettant de placer un bouton au bas d’une liste. **Remarque :** Les boutons de bas de liste s’affichent quelle que soit la condition et sont évalués par enregistrement lors de l’exécution.
Menu contextuel de la liste	Option permettant de placer un élément dans le menu contextuel d’un champ de liste (clic droit sur une cellule dans une liste).
Choix de la liste	Option permettant de placer un élément dans la liste de choix d’actions en bas d’une liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les boutons de bas de liste, tels que les actions de choix de liste, s'affichent quelle que soit la condition et sont évalués par enregistrement lors de l'exécution.
Lien de la liste	Option permettant de placer un lien dans la section Liens connexes en bas d'une liste.
Style de la liste	◦ Primaire : colore l'action d'interface utilisateur en bleu. ◦ Destructif : colore l'action d'interface utilisateur en rouge. ◦ Sans style : ne colore pas l'action d'interface utilisateur.
Remplacements	Action d'interface utilisateur que cette action d'interface utilisateur remplace.
Messages	Chaînes de texte que l'action d'interface utilisateur peut utiliser comme clé pour rechercher une alternative de message localisé à partir de la table Message [sys_ui_message]. Chaque clé de message figure sur une ligne distincte dans le champ Messages. L'instance recherche une chaîne de messages localisée chaque fois que l'action d'interface utilisateur effectue un appel getMessage(msg) où la chaîne de msg correspond à une clé dans le champ Messages.
Commentaires	Contenu descriptif concernant cette action d'interface utilisateur.
Conseil	Texte qui s'affiche lorsqu'un utilisateur pointe sur le contrôle de l'action d'interface utilisateur.
Onclick	Nom de la fonction JavaScript à exécuter lorsque l'action d'interface utilisateur est exécutée. La fonction est définie dans le champ **Script** .
Condition	Instruction conditionnelle JavaScript qui limite l'apparition d'une action d'interface utilisateur. Les conditions s'exécutent toujours sur le serveur. **Remarque :** ◦ L'objet actuel n'est pas disponible pour les conditions d'un menu contextuel de liste. Si l'option de **menu contextuel Liste** est sélectionnée, toute utilisation de `current` ces actions est ignorée. ◦ Vous pouvez référencer l'enregistrement parent pour les conditions d'action d'interface utilisateur sur un bouton de liste connexe. Par exemple, pour désactiver les boutons **Nouveau** et **Modifier** de la liste connexe CI affectés pour les changements fermés, copiez les actions d'interface utilisateur M2M globales dans la table task_ci et ajoutez une condition `.parent.active` ◦ Si vous laissez vide l'un des champs que vous spécifiez dans votre instruction de condition, cette condition est définie par défaut sur **true**.
Script	Script à exécuter lorsque l'action d'interface utilisateur est exécutée. Les noms de fonctions doivent être uniques.
Espace de travail	
Bouton du formulaire	Option permettant de faire apparaître l'action d'interface utilisateur sur la liste des actions d'interface utilisateur dans un espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
d'espace de travail	
Menu du formulaire d'espace de travail	Option permettant de faire apparaître l'action d'interface utilisateur sous la forme d'un élément de liste dans le menu associé aux actions d'interface utilisateur dans un espace de travail.
Format de l'espace de travail configurable	Option permettant d'utiliser l'action d'interface utilisateur dans un espace de travail configurable. Si elle est décochée, l'action d'interface utilisateur s'applique dans les espaces de travail hérités.
Script client d'espace de travail	Script à exécuter lorsque l'action d'interface utilisateur est exécutée dans les espaces de travail.
Demande un rôle	
Rôle	Les rôles requis pour que l'action d'interface utilisateur s'applique. Les utilisateurs doivent avoir au moins un des rôles pour que l'action d'interface utilisateur s'applique.
Listes connexes sur la vue de formulaire	
Visibilité d'action d'interface utilisateur	Les vues du formulaire auxquelles l'action d'interface utilisateur s'applique. Utilisez cette option pour limiter l'action d'interface utilisateur aux vues de formulaire que vous spécifiez. Une action d'interface utilisateur est disponible pour la vue spécifiée selon les règles suivantes : **a.** S'il n'y a pas de règles de visibilité, l'action apparaît sur toutes les vues. **b.** Toute règle d'exclusion sur une vue donnée signifie que l'action n'apparaît pas sur cette vue. **c.** S'il existe au moins une règle d'inclusion, l'action s'affiche uniquement sur les vues spécifiquement incluses.
Versions	Toutes les versions de l'action d'interface utilisateur. Utilisez cette liste pour comparer les versions ou pour revenir à une version précédente.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> Si l'action d'interface utilisateur est activée pour s'exécuter côté client, encapsulez-la dans une fonction. Sinon, le contenu du champ **Script** s'exécute lorsque la page se charge.

Example:
Dans le cadre d'un script d'action d'interface utilisateur, vous pouvez rediriger un utilisateur vers une URL. Par exemple, vous pouvez ajouter des liens vers un formulaire ou ouvrir un nouvel enregistrement après sa création à partir d'une action d'interface utilisateur. Pour rediriger un utilisateur vers une URL à partir d'une action d'interface utilisateur, utilisez cette syntaxe dans le champ **Script** pour définir le lien de redirection :

```
action.setRedirectURL ( 'http://www.mysite.com/mypage.htm ' );
```

Pour diriger un utilisateur vers un enregistrement, utilisez cette syntaxe, où *new_record* se trouve le nom de variable pour le GlideRecord :

```
action.setRedirectURL (new_record );
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remplacer une action d'interface utilisateur pour une table étendue

Vous pouvez remplacer ou supprimer une action d'interface utilisateur pour une table étendue à partir d'une autre table.

Avant de commencer

Cela ne s'applique pas aux instances séparées par domaine.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une action d'interface utilisateur est définie pour la table Tâche, elle s'applique à toutes les tâches, y compris les incidents, les changements, les problèmes et toutes les autres tables qui étendent la table Tâche. De même, une action d'interface utilisateur globale s'applique à chaque table. Toutefois, vous pouvez remplacer une action d'interface utilisateur pour une table spécifique. Cet exemple montre comment remplacer ou supprimer une action d'interface utilisateur dans la table Tâche [task] uniquement pour la table Incident [incident].

Procédure

1. Pour remplacer une action d'interface utilisateur sur la table Tâche uniquement pour la table Incident, procédez comme suit.

   a. Créez une action d'interface utilisateur sur la table Incident avec le même **nom d'action**.
   Si le **nom de l'action n'est** pas défini, mettez à jour la nouvelle action d'interface utilisateur et l'action d'interface utilisateur à remplacer par le même **nom d'action**.

   b. Entrez un script spécifique à la table Incident.

2. Pour supprimer une action d'interface utilisateur sur la table Tâche de la table Incident, procédez comme suit.

   a. Accédez à la définition de l'action d'interface utilisateur pour la table Tâche.

   b. Ajoutez la condition `current.getRecordClassName() !='incident'`.

Utilisation des politiques d'interface utilisateur

Les politiques d'interface utilisateur changent dynamiquement le comportement des informations sur un formulaire et contrôlent les flux de processus personnalisés pour les tâches.

Par exemple, vous pouvez utiliser des politiques d'interface utilisateur pour rendre le champ numéro d'un formulaire en lecture seule, rendre le champ Description brève obligatoire et masquer d'autres champs. Les politiques d'interface utilisateur de base ne nécessitent aucun scripting. Cependant, pour les actions plus avancées, utilisez l'option **Exécuter les scripts** .

Vous pouvez également utiliser des scripts clients pour effectuer toutes ces actions, mais pour des temps de chargement plus rapides, utilisez les politiques d'interface utilisateur lorsque cela est possible.

Créer une politique d'interface utilisateur

Créez une politique d'interface utilisateur pour définir des flux de processus personnalisés pour les tâches.

Ajout d'une politique d'interface utilisateur

Avant de commencer

Rôle requis : ui_policy_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une condition de politique d'interface utilisateur évalue tous les champs, même s'ils ne sont pas visibles sur le formulaire. Cette fonction supprime l'exigence selon laquelle un champ doit figurer sur un formulaire pour être évalué.

Remarque :

- Les politiques reportées des versions antérieures à Fuji sont évaluées différemment. Les champs qui n'étaient pas évalués auparavant sont évalués.
- Les politiques d'interface utilisateur ne sont pas prises en charge dans les écrans de recherche.
- Les politiques d'interface utilisateur s'appliquent également aux formulaires et aux listes affichés dans l'application Système de gestion du contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Politiques d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire Politique d'interface utilisateur [Vue avancée] s'ouvre
3. Pour modifier la vue, dans **Liens connexes** , cliquez sur **Vue par défaut**.
4. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.
   Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir tous les champs.

Champs de politique d'interface utilisateur

Champ	Description
Table	Table du formulaire à modifier.
Actif	État actif de la politique d'interface utilisateur. Seules les politiques d'interface utilisateur actives sont appliquées.
Description brève	Bref résumé de la politique d'interface utilisateur.
Ordre [Vue avancée]	Séquence de traitement, du nombre le plus bas au nombre le plus élevé. Si deux politiques sont en conflit, la politique d'interface utilisateur ayant le nombre le plus élevé s'exécute. Pour les politiques d'interface utilisateur héritées, les politiques d'interface utilisateur de la table étendue (enfant) sont exécutées en premier. Ensuite, les politiques d'interface utilisateur de la table de base sont exécutées ; à la fois de la valeur spécifiée la plus basse à la valeur la plus élevée.
Quand appliquer	
Conditions	Conditions qui, si elles sont remplies, entraînent l'application de la politique d'interface utilisateur. Les conditions sont élaborées avec le créateur de condition. Pour définir des conditions à l'aide d'un script, utilisez plutôt un script client. Les conditions ne sont revérifiées que si un utilisateur modifie manuellement un champ sur un formulaire. Si la modification est effectuée par une action d'interface utilisateur ou une action de menu contextuel ou via l'éditeur de liste, elle n'est pas évaluée.
Global [Vue avancée]	Option permettant de spécifier si la politique d'interface utilisateur s'applique à toutes les vues de formulaire. Si cette case est décochée, la politique d'interface utilisateur est spécifique à la vue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par défaut, la politique d'interface utilisateur globale s'applique à toutes les vues de formulaire. Toutefois, une politique d'interface utilisateur peut être spécifique à une vue. Par exemple, vous pouvez définir une politique d'interface utilisateur uniquement pour la vue ITIL d'un formulaire. Utilisez le champ **Vue** pour ce faire.
Affichage [Vue avancée]	Option permettant d'indiquer la vue de formulaire à laquelle la politique d'interface utilisateur s'applique. Ce champ n'est visible que si **Global** n'est pas sélectionné. Si Global n'est pas sélectionné et que le champ Vue est laissé vide, le script applique la vue par défaut. Pour plus d'informations sur les vues de formulaire, voir Gestion des vues .
Inverse si faux [Vue avancée]	Option permettant de spécifier que l'action de politique d'interface utilisateur est annulée lorsque les conditions de sa politique d'interface utilisateur sont évaluées comme fausses. En d'autres termes, lorsque les conditions sont vraies, les actions spécifiées sont prises et lorsqu'elles sont fausses, les actions sont annulées.
Lors du chargement [Vue avancée]	Option permettant de spécifier que le comportement de la politique d'interface utilisateur doit être appliqué lors du chargement ainsi que lorsque le formulaire change. Vous pouvez cocher ou décocher la case **Au chargement** dans une politique d'interface utilisateur pour contrôler si elle s'exécute chaque fois qu'un formulaire est chargé lorsque les conditions sont satisfaites. Dans cet exemple, un administrateur ne souhaite pas qu'un incident passe à l'état **En attente d'informations utilisateur** à moins que l'utilisateur ne fournisse une explication au client. L'administrateur crée une politique d'interface utilisateur avec les paramètres suivants. ◦ Dans la section Quand appliquer, ajoute la condition **[État] [est] [En attente d'infos utilisateur]** et décoche la case **Au chargement** . Cette condition signifie que la politique d'interface utilisateur s'applique uniquement lorsque l'état est changé sur **En attente d'infos utilisateur**. ◦ Dans la liste connexe **Actions de politique d'interface utilisateur** , crée un enregistrement qui rend le champ **Commentaires supplémentaires** obligatoire lorsque la condition est remplie.
Hériter [Vue avancée]	Option permettant de spécifier si les tables étendues héritent de cette politique d'interface utilisateur. Lorsqu'une politique d'interface utilisateur d'une table enfant a hérité de sa table parente, la politique d'interface utilisateur de la table enfant s'exécute toujours en premier. Cet événement est vrai quel que soit **l'ordre** des politiques d'interface utilisateur. Prenons l'exemple suivant : ◦ Une table enfant a une politique d'interface utilisateur avec la valeur **d'ordre500** qui affiche le champ **Urgence** lorsque ses conditions sont remplies. ◦ Sa table parente a une politique d'interface utilisateur avec les mêmes conditions qui masquent le champ **Urgence** . La politique d'interface utilisateur de la table parente a la valeur **d'ordre100**. ◦ Bien que le champ **Ordre** de la table parente ait une valeur inférieure, la politique d'interface utilisateur enfant s'exécute en premier, puis la politique d'interface utilisateur parente s'exécute. Lorsque les conditions sont remplies, le champ **Urgence** est masqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Script	
Exécuter les scripts [Vue avancée]	Option permettant de spécifier si le comportement avancé peut être scripté pour les conditions vrai et faux.
Exécuter si vrai [Vue avancée]	Script qui s'exécute lorsque les conditions de la politique d'interface utilisateur sont remplies. ○ Ce champ n'est disponible que si **l'option Exécuter les scripts** est sélectionnée. ○ Cette fonctionnalité n'est pas disponible en dehors du champ d'application ou dans le champ d'application global.
Exécuter si faux [Vue avancée]	Script qui s'exécute si les conditions de la politique d'interface utilisateur ne sont pas remplies et l'option **Inverse si faux** est sélectionnée. ○ Ce champ n'est disponible que si **l'option Exécuter les scripts** est sélectionnée. ○ Cette fonctionnalité n'est pas disponible en dehors du champ d'application ou dans le champ d'application global.
Autres champs	
Exécuter les scripts dans un type d'IU	Type d'interface utilisateur pour cette politique d'interface utilisateur : Bureau, Mobile/Portail de services ou Les deux.
Liste connexe : Actions de politique d'interface utilisateur	
Table	[lecture seule] Champ auquel l'action de politique d'interface utilisateur s'applique.
Nom de champ	Champ de la table sélectionnée sur lequel la politique d'interface utilisateur effectue une action si vrai. **Remarque :** Si le champ spécifié est introuvable sur le formulaire, la politique d'interface utilisateur effectue l'action sur la variable portant le même nom.
Obligatoire	Liste de choix servant à spécifier comment la politique d'interface utilisateur affecte l'état obligatoire du champ. Les choix possibles sont les suivants : ○ Ne rien faire ○ Vrai ○ False
Visible	Liste de choix servant à spécifier comment la politique d'interface utilisateur affecte l'état visible du champ. Les choix possibles sont les suivants : ○ Ne rien faire ○ Vrai ○ Faux
Lecture seule	Liste de choix servant à spécifier comment la politique d'interface utilisateur affecte l'état en lecture seule du champ. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Ne rien faire ○ Vrai ○ Faux
Liens connexes	
Vue par défaut ou vue avancée	Remplace la vue de formulaire par la vue avancée ou par défaut. Les champs changent en fonction de la vue.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Exemple : création d'une politique d'interface utilisateur

Créez une politique d'interface utilisateur pour implémenter des contrôles dans le formulaire d'incident lorsque l'état devient **Résolu**.

Avant de commencer

Rôle requis : ui_policy_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cet exemple montre comment implémenter les contrôles suivants.

- Rendez obligatoire un champ **Notes de fermeture** .
- Masquer le champ **Ouvert par** .
- Passez les champs **Priorité**, **Gravité** et **Urgence** en lecture seule.
- Exécutez un script client qui affiche un message d'alerte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Politiques d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Fournissez les renseignements suivants.

Nouvelle politique d'interface utilisateur

Nom	Entrée
Table	Incident
Conditions	[État de l'incident] [est] [Résolu]
Inverse si faux	Cochez cette case. Si l'état de l'incident n'est pas **Résolu**, la politique d'interface utilisateur est inversée.
Lors du chargement	Cochez cette case pour effectuer les actions lorsque le formulaire est chargé ou lorsque la condition change.

4. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
   La liste connexe **Actions de politique d'interface utilisateur** s'affiche.
5. Dans la liste connexe, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Fournissez les informations suivantes.

Nouvelles actions de politique d'interface utilisateur

Nom	Entrée
Nom de champ	Fermer les notes. Cette action d'interface utilisateur rend le champ Notes de fermeture obligatoire.
Obligatoire	Vrai
Visible	Ne rien faire
Lecture seule	Ne rien faire

7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Répétez le processus pour créer des actions de politique d'interface utilisateur afin de masquer le champ **Ouvert par** et de rendre les champs **Priorité**, **Gravité** et **Urgence** en lecture seule.

Scripts clients pour les politiques d'interface utilisateur

Tous les scripts que vous créez pour les politiques d'interface utilisateur s'exécutent côté client.

Vous pouvez utiliser différentes options dans le formulaire Politique d'interface utilisateur pour contrôler quand et comment la politique d'interface utilisateur est appliquée. Ces options incluent les scripts clients, l'exécution OnLoad et les politiques d'interface utilisateur spécifiques à la vue. Les administrateurs peuvent utiliser le formulaire de politique d'interface utilisateur pour créer des scripts clients qui `s'exécutent onChange` lorsque les conditions de politique d'interface utilisateur sont remplies (**exécuter si vrai**) ou non (**exécuter si faux**). Pour afficher ces champs de scripting dans le formulaire de politique d'interface utilisateur, dans la section Script, cochez la case **Exécuter les scripts** .

Par exemple, pour afficher une alerte à l'utilisateur lorsque le champ **État** de l'incident bascule sur **Résolu**, créez le script suivant dans le champ **Exécuter si vrai** .

```
function onCondition(){
alert('You changed the "Incident state" to Resolved. Please enter your comments in the "Close
 notes" field.');
}
```

Les politiques d'interface utilisateur du catalogue de services contrôlent le comportement des formulaires d'éléments de catalogue. Les politiques d'interface utilisateur de Service Catalog peuvent être appliquées à un élément de catalogue ou à un jeu de variables. Pour plus d'informations sur l'utilisation des politiques d'interface utilisateur pour les éléments de catalogue de services, voir Politique d'interface utilisateur du catalogue de services

Configuration de formulaire avancée

Les administrateurs peuvent configurer des fonctionnalités de formulaire avancées, telles que le focus de formulaire, les divisions de formulaire et les champs dérivés.

Autoriser les options d'insertion sur les enregistrements de tâche

Les options **Insérer** et **Insérer et rester** sont désactivées par défaut pour les enregistrements de tâches tels que les incidents et les demandes de changement. Vous pouvez définir une propriété système pour afficher ces options pour les enregistrements de tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Localiser la propriété **Autorisez l'utilisation des options « Insérer » et « Insérer et rester » sur les tables dérivées de la tâche** (`glide.ui.task.insert`).
3. Cochez la case pour activer ou décocher la case pour désactiver (par défaut) les options des tâches.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Désactiver le focus du formulaire du premier champ

Par défaut, les formulaires définis se concentrent sur le premier champ accessible en écriture du formulaire. Un administrateur peut désactiver le focus de formulaire avec une propriété système pour rendre le formulaire plus accessible aux utilisateurs qui utilisent des lecteurs d'écran.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Définissez la propriété `glide.ui.focus_first_element` sur **faux**.

Résultats
Lorsque le premier champ est désactivé, le formulaire se concentre sur le premier élément de la page. Se concentrer sur le premier élément, plutôt que sur le premier élément accessible en écriture, permet aux utilisateurs qui utilisent des lecteurs d'écran de s'orienter afin qu'ils puissent trouver tous les éléments d'un formulaire.

Désactiver la barre de modèle

Les administrateurs peuvent désactiver la barre de modèle dans une table en créant une propriété système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création d'une propriété spécifique à une table et sa définition sur faux empêchent les utilisateurs d'afficher la barre de modèle sur un enregistrement pour la table spécifiée.

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Ajouter une propriété système avec les paramètres suivants.

Propriété	Valeur
Nom	glide.ui.show_template_bar.<NOM DE TABLE>
Type	vrai | faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Valeur
Valeur	faux

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Désactiver la soumission du formulaire avec la touche Entrée

Par défaut, lorsque vous appuyez sur la touche Entrée dans un champ de texte simple d'une ligne, une liste de choix ou un champ booléen, le formulaire est envoyé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser une préférence système pour désactiver cette fonctionnalité si vous ne souhaitez pas que la touche Entrée soumette le formulaire.

Procédure

1. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Sélectionnez la préférence **de enter_submits_form** .
3. Définissez la valeur sur **faux**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le changement ne prend effet qu'une fois les préférences utilisateur rechargées au moment de la connexion ou de la création d'une session.

Activer les fractionnements de formulaire multiples

Les divisions de formulaire vous permettent d'organiser les champs d'un formulaire en colonnes. Les administrateurs doivent ajouter une propriété pour activer les fractionnements de formulaires.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configuration de deux divisions de formulaire

```
|- begin_split -|
Asset tag
State
|- split -|
Serial number
Substate
|- end_split -|
|- begin_split -|
Assigned to
Stockroom
Reserved for
Managed by
Owned by
Parent
Class
|- split -|
Location
Department
Company
Assigned
Installed
|- end_split -|
Comments
```

Exemple de formulaire avec deux divisions de formulaire



Lorsque vous organisez les champs de cette manière et que l'utilisateur consulte le formulaire sur un petit appareil mobile, les champs de la première répartition sont répertoriés avant les champs de la deuxième division. Dans cet exemple, les champs **Balise d'actif**, **État**, **Numéro de série** et **Sous-état** sont répertoriés avant les champs situés en dessous. Vous pouvez également créer des éléments qui couvrent le formulaire en haut du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Si la propriété n'existe pas, cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les informations suivantes.

Option	Description
Nom	glide.ui.form_multiple_splits
Description	Activer les fractionnements de formulaire multiples
Type	vrai | faux
Valeur	VRAI

4. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe **Catégories** s'affiche.
5. Cliquez sur **Modifier** et déplacez **l'interface utilisateur** vers la **liste des catégories**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le formulaire Propriété système s'affiche à nouveau et la nouvelle propriété s'affiche dans la page Propriétés de l'interface utilisateur.

Définir les champs obligatoires

Vous pouvez spécifier les champs de formulaire requis dans les formulaires. Cette action empêche les utilisateurs ayant le rôle personalize_form de supprimer le champ en configurant la mise en page du formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Le module d'extension Champs de formulaire requis doit être actif.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

S'ils sont présents sur un formulaire, seul un administrateur peut supprimer des champs obligatoires. Lorsque vous configurez un formulaire, les champs obligatoires apparaissent en gris et une info-bulle indique qu'ils sont requis. Les champs obligatoires sont définis dans la table Champs de formulaire obligatoires [sys_ui_element_required].

Le cas d'utilisation attendu (mais pas le seul) pour cette fonctionnalité fait partie d'un schéma d'administration déléguée. Par exemple, vous pouvez accorder aux succursales le droit de modifier les formulaires en accordant le rôle personalize_form, mais ne pas leur permettre de supprimer certains champs qui sont essentiels au traitement global de l'entreprise.

Procédure

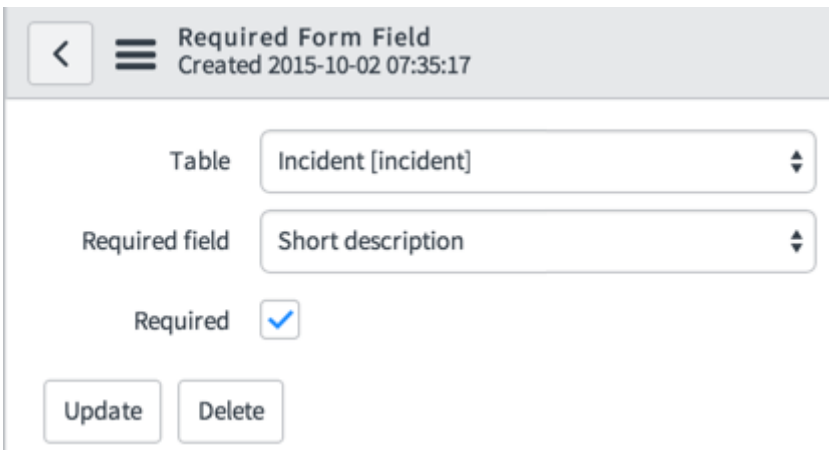
1. Accédez à sys_properties.list.
2. Localisez la propriété nommée *glide.ui.form.enforce_required_fields* et assurez-vous qu'elle est définie sur vrai.
3. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Champs de formulaire obligatoires**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez la table et le champ, puis cochez la case **Obligatoire** .

   Example
   L'exemple suivant définit le champ **Brève description** du formulaire Incident comme obligatoire.



   Si vous décidez ultérieurement que vous ne souhaitez pas rendre le champ obligatoire, décochez la case **Obligatoire** . Cette action est préférable à la suppression de l'enregistrement.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Si la table spécifiée possède des tables d'extension, l'enregistrement Champ de formulaire obligatoire s'applique aux formulaires de toutes les tables étendues. Par exemple, si un administrateur spécifie que le champ **Brève description** est requis pour la table Tâche, cette configuration s'applique au formulaire Incident, au formulaire Demande de changement, au formulaire Problème, etc.

Une table étendue peut remplacer la règle Champ de formulaire obligatoire de sa table de base. Par exemple, si le champ **Brève description** est obligatoire pour la table Tâche, mais pas pour la table Incident, il est obligatoire pour toutes les tables Tâches à l'exception d'Incident.

Contrôler le type d'étiquette pour les champs dérivés

Vous pouvez configurer le type d'étiquette qui s'affiche pour les champs dérivés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

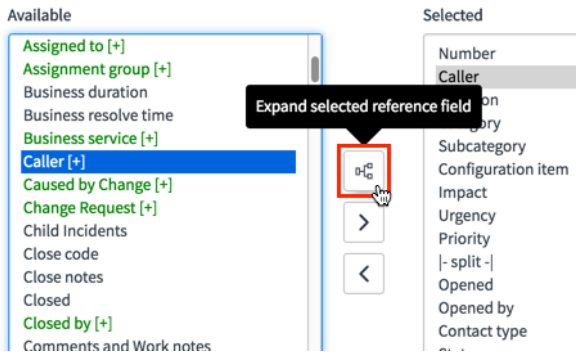
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, afficher l'adresse e-mail de l'appelant lors de l'examen d'un enregistrement d'incident. L'adresse e-mail n'est pas stockée dans la table Incident, mais est obtenue en suivant la référence de l'appelant de l'incident à la table Utilisateur. Vous contrôlez le type d'étiquette en définissant une propriété système. Par exemple, l'étiquette de champ d'une adresse e-mail d'incident peut être l'une des chaînes suivantes.

- **E-mail de l'appelant**, qui représente l'étiquette complète permettant d'identifier de façon unique ce champ comme étant l'e-mail de l'enregistrement utilisateur de l'appelant. Si vous affichez l'adresse e-mail de la personne à qui le ticket est affecté, son étiquette est **Affecté à E-mail**.
- **E-mail** qui est l'étiquette du champ cible. Cette étiquette n'est pas unique sur le formulaire si, par exemple, vous affichez également l'adresse e-mail de la personne affectée à l'incident. Cependant, l'emplacement du champ sur le formulaire indique généralement clairement ce que le champ représente.

Traduction automatique

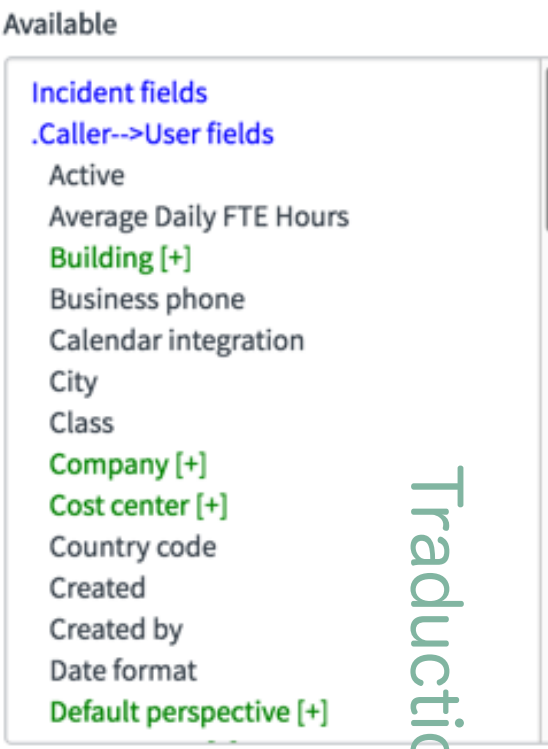
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table disponibles



Choisissez le champ **Appelant** et cliquez sur l'icône du développeur.

Champs de l'appelant



Sélectionnez les champs disponibles associés au **Appelant** .

Traduction automatique

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Système**.
2. Localisez l'utilisation d'étiquettes **courtes pour tous les champs. Par exemple, si un formulaire contient l'adresse e-mail de l'appelant, utilisez l'étiquette « E-mail » plutôt que l'étiquette complète de la propriété « E-mail de l'appelant »** (`glide.short.labels`).
   La valeur par défaut est **vrai**, ce qui signifie que l'étiquette courte est affichée dans tous les formulaires.
3. Si vous souhaitez afficher l'étiquette complète dans les formulaires, désactivez la case à cocher.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

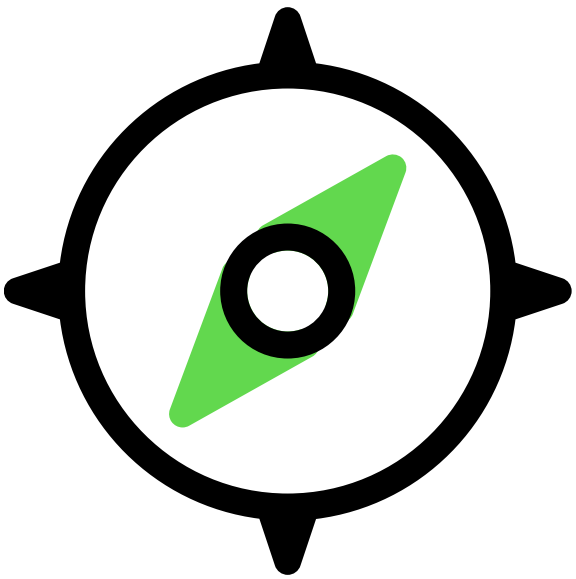
Now Platform® Administration sur le terrain

Les éléments de données individuels d'un enregistrement sont appelés champs. Vous saisissez les données dans les champs du formulaire ou à l'aide de l'éditeur de liste. Les administrateurs peuvent créer de nouveaux champs ou modifier les champs existants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

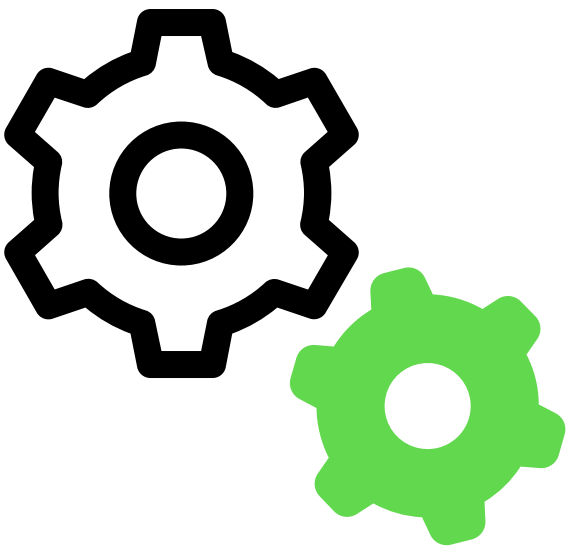
Commencez

Explorer



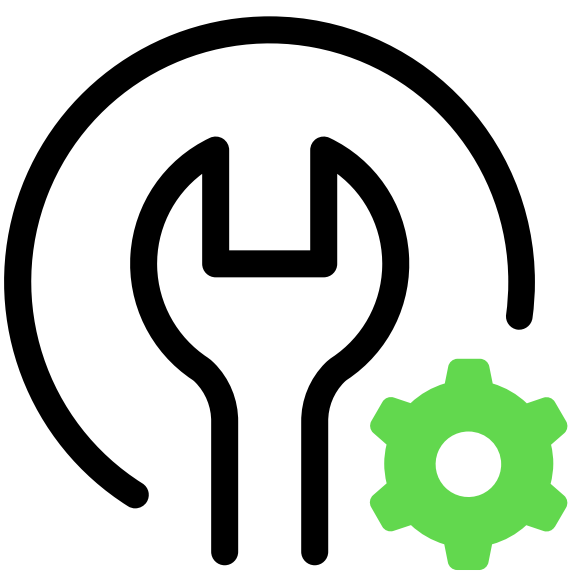
Pour en savoir plus sur les champs de l'.Now Platform

Personnaliser



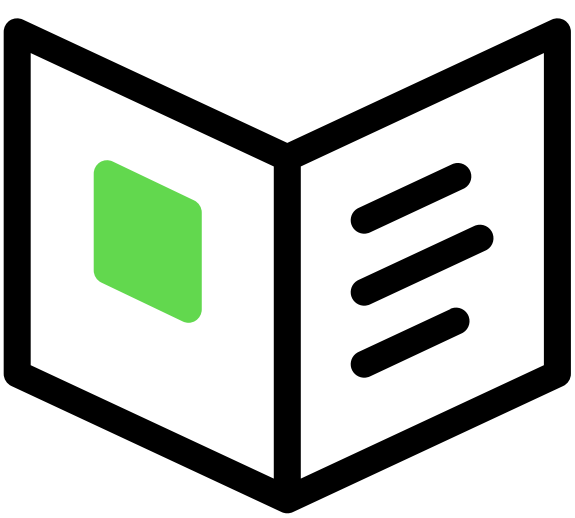
Ajoutez et personnalisez des champs dans une table.

Administrer



Gérez la normalisation et la politique des données dans vos champs.

Référence



Informations sur les types de champs pris en charge.

Traduction automatique

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Explorer l'administration sur site

Vous pouvez saisir des données dans les champs à l'aide de l'éditeur de liste ou d'un formulaire. Dans la vue de formulaire, les champs s'affichent sous forme de champs dans le formulaire, et dans la vue de liste, ils apparaissent sous forme de colonnes de données dans la table. Les administrateurs peuvent créer de nouveaux champs ou modifier le type des champs existants.

Considérations relatives à l'administration sur site

- Si vous modifiez un champ d'une table enfant présent dans la table parente, il est également modifié dans la table parente et dans toutes les autres tables enfants.
- Les caractères kanji ne sont pas pris en charge actuellement. Si un identificateur de colonne de table est créé à l'aide de caractères Kanji, il est ignoré dans toute opération de mise à jour ou d'insertion à partir d'un formulaire.
- Lorsque vous créez un champ personnalisé, utilisez l'un des types de champs pris en charge décrits à la section Référence des types de champ. Les autres types de champs, tels que Entrée utilisateur, sont destinés à un usage interne uniquement et ne sont pas pris en charge pour les champs personnalisés.
- Les types de champs Nom de champ et Nom de table ont une relation de dépendance intégrée. Par exemple, les champs Nom de champ n'existent pas indépendamment ; ils nécessitent un champ Nom de table. De plus, les champs Nom de champ contiennent toujours une valeur, qui est sys_id par défaut. Vous ne pouvez pas définir la valeur d'un champ Nom de champ sur Aucun, même si vous appliquez l'attribut allow_null=vrai.
- Si vous devez modifier le type de données d'un champ, créez une colonne à l'aide du nouveau type de données, copiez les données de l'ancienne colonne vers la nouvelle colonne via un script en arrière-plan, puis renommez l'étiquette de colonne d'origine.
- Diverses conditions peuvent entraîner la lecture seule d'un champ. Pour plus d'informations, consultez l'article Déterminer pourquoi un champ est en lecture seule (grisé et non modifiable) [KB0783470] dans la base de Now Support connaissances.
- Les champs peuvent ne pas s'afficher sur les formulaires comme prévu. Pour plus d'informations, consultez l'article Dépannage des champs n'apparaissant pas sur les formulaires [KB0547219] de la base de Now Support connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnalisation des champs sur le Now Platform®

Les administrateurs peuvent ajouter et personnaliser des champs dans une table, les rendre obligatoires, mettre en surbrillance des champs de liste, spécifier les valeurs par défaut et affecter une numérotation des enregistrements.

Ajouter et personnaliser un champ dans une table

Les administrateurs peuvent ajouter de nouveaux champs à une table pour stocker et afficher des données.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Certains Now Platform abonnements incluent des droits de table personnalisée. Vous pouvez créer des tables personnalisées pour n'importe quel usage, jusqu'à la limite de droit de l'abonnement. Pour en savoir plus sur la façon dont votre administrateur d'utilisation mappe les tables personnalisées que vous créez aux abonnements, reportez-vous à la section Mapper des tables personnalisées à un abonnement de produit dans Gestion des abonnements.

Soyez conscient des limites suivantes de la base de données :

- Le système ne peut avoir qu'un maximum de 1 000 colonnes par table. Bien que 1 000 colonnes soit une limite spécifiée, cette limite ne signifie pas que vous pouvez physiquement avoir 1 000 colonnes dans une table. Le nombre de colonnes d'une table est défini par la base de données utilisée dans le centre de ServiceNow données, et non par le Now Platform.
- Chaque table, quel que soit le moteur de stockage, a une taille de ligne maximale de 65 535 octets. Les moteurs de stockage peuvent imposer des contraintes supplémentaires à cette limite, réduisant ainsi la taille maximale effective des lignes.
- Le système ne peut pas avoir plus de 10 champs **Chaîne** de longueur moyenne ou plus dans une seule table. Tenter d'enregistrer un grand nombre de caractères dans 11 champs Chaîne ou plus peut entraîner l'erreur suivante : Erreur de syntaxe ou violation de la règle d'accès détectée par la base de données [Taille de ligne trop grande (> 8126)].
- Lorsque vous créez des champs, le préfixe u_ est automatiquement ajouté au nom de colonne. Si l'étiquette de colonne que vous saisissez contient des caractères numériques de début, ils sont remplacés par le préfixe u_.

Pour plus d'informations sur les limitations des bases de données et des questions générales sur les tables de votre ServiceNow instance, consultez KB0749585 .

Procédure

1. Accédez à n'importe quel formulaire.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Dans la section **Créer un champ** , renseignez les champs suivants

Option	Description
Nom	Saisissez le nom du champ tel que vous souhaitez qu'il apparaisse sur les formulaires et les listes.
Type	Sélectionnez un type de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Longueur du champ	Sélectionnez une longueur de champ. Ce champ n'est visible que pour certains types de champ.

4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Utilisez la zone de liste double pour placer le champ à l’emplacement souhaité sur le formulaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le champ apparaît maintenant sur le formulaire à l'emplacement désigné.

Rendre un champ obligatoire

Les champs peuvent être marqués comme obligatoires, ce qui signifie qu’ils doivent contenir une valeur avant que l’enregistrement puisse être enregistré. Les champs obligatoires sont marqués d’un indicateur d’état de champ avant l’étiquette.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un champ obligatoire pré-renseigné par la plateforme avec des données par défaut, comme une valeur d’un script client, n’affiche pas l’indicateur. Toutefois, si vous supprimez cette valeur du champ, l’indicateur s’affiche. La couleur de l’indicateur dépend de l’état du champ.

L’utilisation d’une entrée de dictionnaire pour rendre un champ obligatoire ne fonctionne pas lors de l’utilisation de WebServices. Vous pouvez utiliser une politique de données à la place. Pour plus d’informations sur les politiques de données, voir Politique de données.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l’étiquette du champ dans le formulaire et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
2. Dans le formulaire **Dictionnaire** , cochez la case **Obligatoire** .
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   À la prochaine ouverture du formulaire, un indicateur d'état de champ apparaîtra à côté de l'étiquette du champ pour signaler qu'une valeur est obligatoire. Si le champ obligatoire est pré-rempli pour une raison quelconque, l’indicateur de champ obligatoire n’apparaît pas.

   Les champs obligatoires sont globaux. Le champ est marqué comme obligatoire partout où il apparaît dans un formulaire.

   Rendre un **vrai/faux** obligatoire n’aura aucun effet. **Les champs vrai/faux** sont toujours considérés comme ayant une valeur. Une case à cocher sélectionnée comporte une valeur Vrai et une case à cocher non sélectionnée comporte une valeur Faux. L’une ou l’autre de ces valeurs satisfait à l’exigence d’un champ obligatoire.

   Un formulaire peut être enregistré avec un champ obligatoire vide si ce champ est un champ de référence et si le champ parent est également vide. Toutefois, si le champ de référence obligatoire affiche une valeur du champ parent, le formulaire ne peut pas

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

être enregistré si cette valeur est supprimée. Si la valeur dans le champ référencé est modifiée, la valeur de ce champ est modifiée partout où il apparaît.

4. **Facultatif :** Utilisez cette fonction `dictionary override>override mandatory` pour créer un champ obligatoire uniquement dans la table enfant et non dans la table parente.

Information associée

Définir un champ CI comme obligatoire

Définir un contournement de dictionnaire

Modifier l'étiquette ou le conseil du champ

Vous pouvez modifier l'étiquette d'un champ ou le texte qui s'affiche sous forme d'indication lorsque vous pointez votre souris sur le champ.

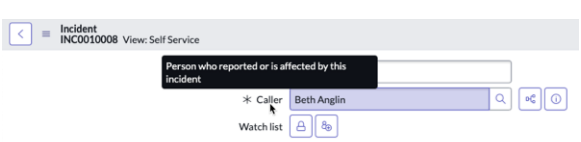
Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Procédure

1. Accédez au formulaire sur lequel le champ apparaît.
2. Sélectionnez et maintenez enfoncée (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer l'étiquette**.
3. Mettez à jour le formulaire.

Modification de l'étiquette ou du conseil du champ

Champ	Description
Table	Table sur laquelle l'étiquette apparaît.
Étiquette	Étiquette affichée par le champ. Vous pouvez saisir jusqu'à 80 caractères pour l'étiquette, mais toutes les bases de données ne prennent pas en charge ce nombre de caractères. La valeur maximale recommandée est de 30 caractères ou moins. Le HTML dans les étiquettes de champ n'est pas pris en charge.
Pluriel	Version plurielle de l'étiquette de champ.
Élément	Le nom du dictionnaire du champ.
Aide	Texte utile stocké dans l'enregistrement.
Conseil	Description brève du champ qui s'affiche lorsqu'un utilisateur le survole. Le HTML dans les conseils de champ n'est pas pris en charge, mais les sauts de ligne sont autorisés. 
URL	Un lien URL qui s'affiche sur l'étiquette si ce champ n'est pas vide.
Cible URL	Ce champ doit rester vide, car il n'est plus utilisé.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Ajouter de l'aide à une étiquette de champ sur un formulaire

Supprimer un champ d'une table

Vous pouvez supprimer les champs personnalisés que vous avez créés. Les champs personnalisés commencent par **u_**. Il est recommandé de supprimer le champ des formulaires et des listes au lieu de le supprimer.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez pas supprimer les champs du système de base. En outre, tous les champs manquants du système de base sont recréés lorsque l'instance est mise à niveau.

Procédure

1. Accédez à un formulaire qui contient un champ personnalisé à supprimer.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Cliquez sur **Supprimer la colonne** dans l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **OK.**
4. Pour supprimer plusieurs champs personnalisés, procédez comme suit.
   a. Accédez à la **Définition du système** > **Dictionnaire**.
   b. Localisez les champs personnalisés à supprimer.

      Example

      Par exemple, recherchez des noms de colonnes commençant par `u_`.

   c. Cochez les cases en regard des champs à supprimer et sélectionnez **Supprimer** dans la liste d'actions sous la liste.
      Une boîte de dialogue de confirmation s'ouvre et vous rappelle que cela peut entraîner la suppression des enregistrements connexes. S'il existe des dépendances pour les champs sélectionnés, ils sont répertoriés.
   d. Pour continuer, cliquez sur **Supprimer**.

Ajouter des utilisateurs à une liste de surveillance

Les listes de surveillance vous permettent, ainsi qu'à d'autres personnes, de vous abonner aux notifications d'une tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à un enregistrement auquel vous souhaitez ajouter des observateurs.

Remarque :

Tous les enregistrements n'ont pas de liste de surveillance. Si vous ne parvenez pas à afficher une liste de surveillance, vous devrez peut-être ajuster la vue de votre formulaire ou demander à votre administrateur de mettre à jour le formulaire pour ajouter une liste de surveillance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Développez la liste de surveillance en sélectionnant l'icône de verrouillage ().
3. Sélectionnez des utilisateurs à l'aide des contrôles de liste (voir table).

Contrôles Glide

Icône	Fonction
	Ajoutez-vous à la liste de surveillance
	Supprimer l'utilisateur en surbrillance
	Ouvrez l'enregistrement de l'utilisateur en surbrillance (actif uniquement lorsqu'un enregistrement utilisateur existe)
	Ouvrez la fenêtre Modifier les membres pour ajouter ou supprimer plusieurs utilisateurs (cette option n'est pas disponible tant qu'un enregistrement n'a pas été initialement enregistré)
	Indique que la liste de surveillance est déverrouillée ; Sélectionnez l'icône pour verrouiller la liste de surveillance
	Ouvrir la liste des utilisateurs dans une nouvelle fenêtre pour sélectionner un seul utilisateur
	Saisissez une adresse e-mail pour les utilisateurs qui ne figurent pas dans la table Utilisateur [sys_user] ou qui n'ont pas d'adresse e-mail définie dans leur enregistrement utilisateur

Configurer les notifications par e-mail pour les listes de surveillance

Les listes de surveillance (glide_list type de champ) permettent à plusieurs utilisateurs de s'abonner aux notifications d'une tâche. Vous pouvez spécifier des conditions dans une notification par e-mail pour envoyer des notifications par e-mail aux membres lorsque les conditions sont remplies.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour recevoir ces notifications, les utilisateurs doivent définir une adresse e-mail dans leur enregistrement utilisateur ou saisir une adresse e-mail dans le champ d'e-mail de la liste de surveillance.

Important :
Les administrateurs configurent les notifications par e-mail pour les listes de surveillance (voir Configurer les notifications par e-mail pour les listes de surveillance).

Une configuration avancée à l'aide de listes de surveillance consiste à placer deux listes de surveillance sur un formulaire, une pour les commentaires généraux sur une tâche et une autre pour les notes de travail ou les commentaires non publics. En configurant des notifications par e-mail distinctes, des utilisateurs distincts de chaque liste de surveillance peuvent être informés de différentes informations.

Si les utilisateurs d'une liste de surveillance reçoivent plus d'un e-mail pour chaque mise à jour d'un incident, cela peut être dû au fait que d'autres destinataires répondent à tous à une notification par e-mail. Les destinataires peuvent recevoir des e-mails via leur système de messagerie (Outlook, Groupwise, etc.) et via le système de base. Pour mettre fin à cette duplication, supprimez les noms des autres utilisateurs de l'e-mail ou de la liste de surveillance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la notification à configurer.
2. Dans la section Qui recevra, sélectionnez l'icône en regard de **Utilisateurs/groupes dans les champs**.
3. Double-cliquez sur **Liste de surveillance** dans la colonne **Disponible** pour la déplacer vers la colonne **Sélectionné** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Configurer les notifications par e-mail pour les listes de surveillance

Notifications par SMS et par e-mail

Masquer les adresses e-mail dans une liste de surveillance

Vous pouvez supprimer l'élément d'entrée de texte d'adresse e-mail d'une liste de surveillance en modifiant le dictionnaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de tâche qui affiche le champ Liste **de surveillance** .
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Dans la liste connexe **Attributs**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez ou sélectionnez l'attribut **no_email** et saisissez `vrai` dans le champ **Valeur** .
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le champ d'entrée d'e-mail est masqué. Les utilisateurs peuvent sélectionner des utilisateurs dans le champ de référence pour les ajouter à la liste de surveillance.

Information associée

Modification des tables et des champs à l'aide d'attributs de dictionnaire

Configurer les boutons de commande sur la liste de surveillance Zone de sélection

Lorsque vous ajoutez plusieurs utilisateurs à une glide_list, telle qu'une liste de surveillance, la zone de liste double n'affiche pas les boutons de commande pour la liste des membres sélectionnés. Vous pouvez définir un attribut de dictionnaire pour afficher les boutons de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

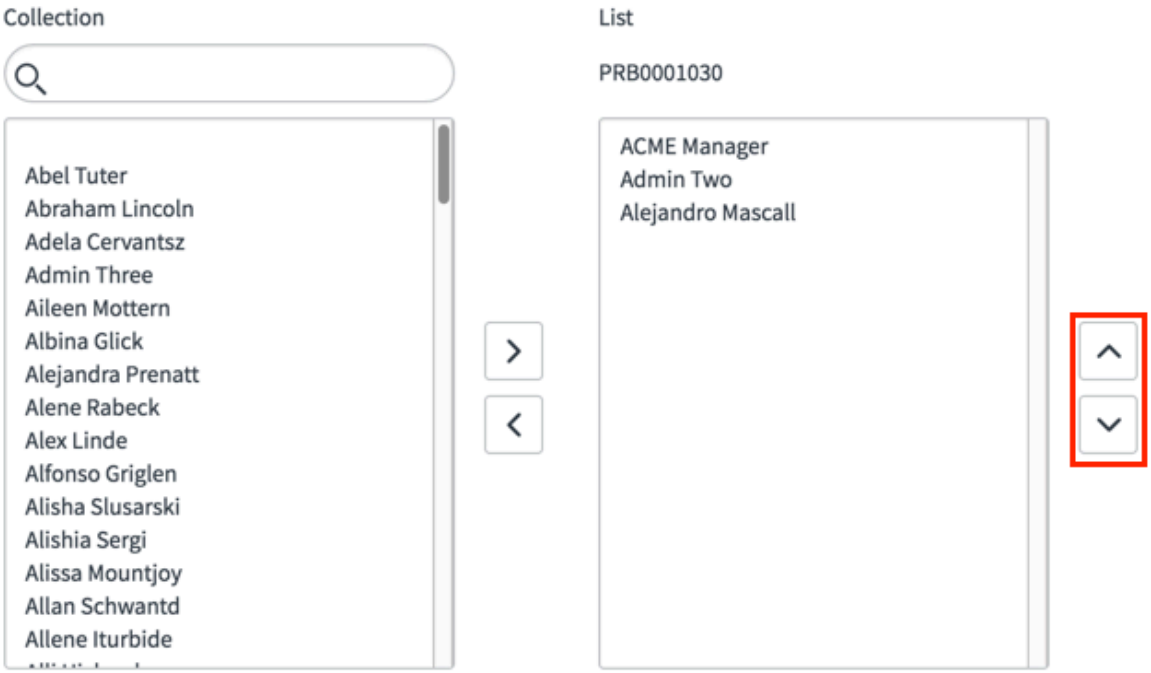
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La zone de liste double s'ouvre lorsque l'utilisateur clique sur l'icône ajouter/supprimer plusieurs utilisateurs.

Par défaut, les boutons de commande à droite ne sont pas affichés. Suivez la procédure pour afficher les boutons de commande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de tâche qui affiche le champ Liste **de surveillance** .
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
4. Dans le champ **Attributs** , entrez `maintain_order=vrai` séparés par une virgule si nécessaire.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Modification des tables et des champs à l'aide d'attributs de dictionnaire

Sélectionner les champs de liste

Champs de couleur dans les listes pour attirer l'attention d'un agent sur eux.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

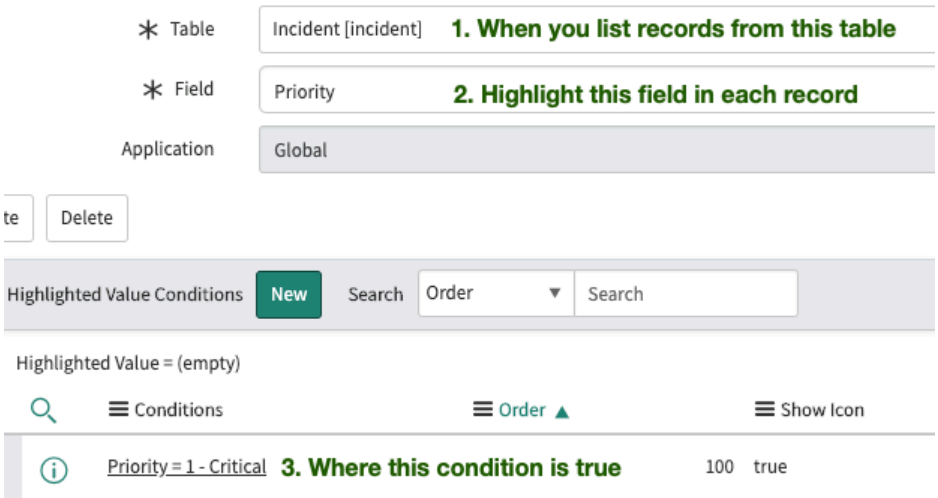
Les champs en surbrillance dans les listes sont colorés et, éventuellement, marqués d'une puce de début.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

La configuration consiste à spécifier les champs qui sont mis en surbrillance et les conditions qui déclenchent la mise en surbrillance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les couleurs de surlignage disponibles sont :



Vous ne pouvez pas mettre en surbrillance les types de champs suivants :

- Référence
- URL
- ID des documents

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Valeurs en surbrillance** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

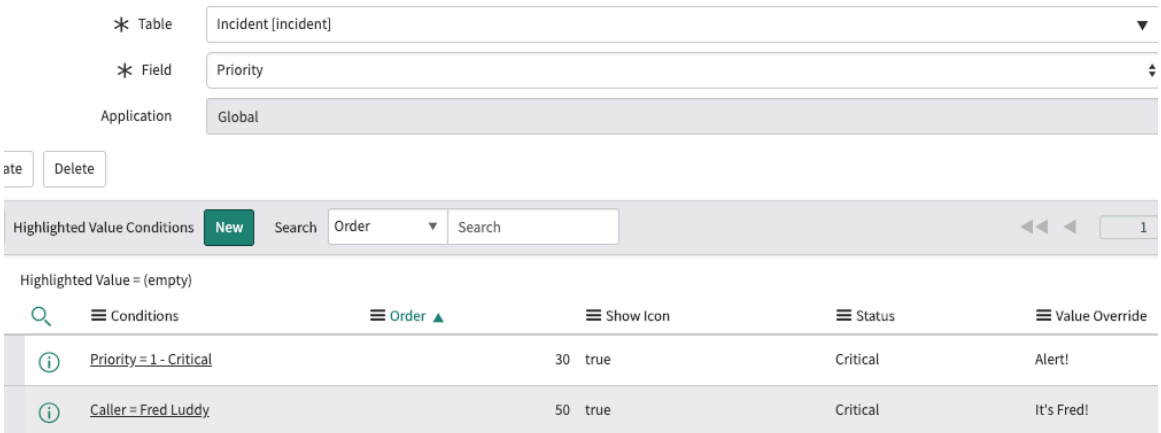
Valeur en surbrillance

Champ	Définition
Table	Nom de la table qui contient les champs que vous voulez mettre en surbrillance.
Champ	Nom du champ que vous souhaitez mettre en surbrillance si les conditions de déclenchement sont remplies.
Demande	Périmètre des applications auquel cette mise en surbrillance se rapporte.
Espace de travail	Espace de travail auquel cette mise en surbrillance s’applique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La valeur **du champ** peut être sans rapport avec la condition qui déclenche la mise en surbrillance. Dans l'exemple suivant, si **l'appelant** est Fred Luddy, Espace de travail met en surbrillance le champ **Priorité** , et non le champ **Appelant** .



3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous avez spécifié le champ dans lequel les points forts apparaissent. Il est maintenant temps de spécifier les conditions qui déclenchent la mise en surbrillance.
4. Dans **Conditions de valeurs en surbrillance**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire Condition de valeur en surbrillance.

Champ	Description
Conditions	Conditions qui déclenchent la mise en surbrillance. La condition peut être différente du champ qui est mis en surbrillance. Par exemple, vous pouvez mettre en surbrillance le champ **Priorité** dans un enregistrement si **l'appelant** dans cet enregistrement est Fred Luddy. Un exemple plus simple consiste à mettre en surbrillance le champ **Priorité** si la valeur de priorité est **critique**.
Statut	Couleur de surbrillance.
Afficher l'icône	Activez/désactivez cette option pour afficher (sélectionnée) ou masquer la puce de début lors de la mise en surbrillance.
Substitution de valeur	Texte qui remplace les valeurs de champ de la table. Si vous ne fournissez pas de **remplacement de valeur**, Espace de travail met en surbrillance la valeur du champ de la table. Si vous fournissez une valeur, Espace de travail remplacez la valeur du champ par votre texte et la met en surbrillance.
Demande	Périmètre des applications auquel cette mise en surbrillance se rapporte.
Commande	Ordre dans lequel évaluer les conditions. Lorsque vous avez plusieurs conditions pour mettre en surbrillance le même champ, elles sont évaluées dans l'ordre, de la plus basse à la plus élevée. Si l'une des conditions est vraie, met Espace de travail le champ en surbrillance.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Dans l'exemple suivant, la mise en surbrillance a été déclenchée sur le champ **Priorité** car la valeur de priorité était critique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

7. **Facultatif :** Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Conditions de **valeurs en surbrillance** et créez une autre condition pour mettre en surbrillance le même champ.
   Par exemple, mettez en surbrillance le champ **Priorité** associé à la table Incident lorsque la valeur **Priorité** est « critique » ou lorsque la valeur **Appelant** est « Fred Luddy ». Les conditions sont classées en fonction de la valeur **de commande** . Espace de travail Évalue d'abord la valeur la plus basse.

Conditions	Order ▲	Show Icon	Status	Value Override
Priority = 1 - Critical	30	true	Critical	Alert!
Caller = Fred Luddy	50	true	Critical	It's Fred!

8. **Facultatif :** Supprimez tous les surlignages d'une liste filtrée qui auraient autrement été mis en surbrillance.
   Lors de la configuration de la mise en surbrillance d'une table, toutes les listes filtrées associées à la table affichent les champs en surbrillance, sauf si vous désactivez la mise en surbrillance pour des listes filtrées spécifiques.

   a. Accédez à `sys_aw_list.list`.

   b. Dans la colonne **Nom** , saisissez le nom de la table avec les champs en surbrillance, par exemple Incident. Toutes les listes filtrées associées à la table s'affichent.

   c. Cliquez sur la liste filtrée dont vous souhaitez supprimer la mise en surbrillance.

   d. Sur le formulaire Liste de l'espace de travail, si Global est l'application actuelle, cliquez **ici dans Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici.**

   e. Cochez la case **Ignorer la surbrillance dans la liste**et cliquez sur **Mettre à jour**.
   Désormais, quelles que soient les conditions, Espace de travail aucun champ de la liste filtrée spécifiée ne sera mis en surbrillance. Cette option ne fonctionne toutefois pas pour les listes filtrées dans **Mes listes**, qui sont les listes filtrées créées par les agents.

Modifier la longueur du champ de chaîne

Vous pouvez modifier la limite maximale de caractères d'un champ de chaîne.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, le champ Type d'URL masque le champ Longueur maximale sur le formulaire Dictionnaire. Les navigateurs prennent en charge la longueur des URL jusqu'à 2 083 caractères. Le champ URL est un champ Chaîne.

Procédure

1. Accédez à un formulaire qui contient le champ que vous souhaitez modifier.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ dans le formulaire et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Modifiez le champ **Longueur maximale** par la longueur souhaitée.

> **Remarque :**
> Vous pouvez passer d'un type de données basé sur une chaîne à un autre tant que les changements de longueur n'entraînent aucune perte de données due à la troncation. Par exemple, vous pouvez passer d'un type de base de données MEDIUM à un type de base de données VARCHAR(100) si aucune des données existantes n'est supérieure à 100.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le système annule tout changement de longueur entraînant une perte de données due à la troncation.

Information associée

Référence des types de champ

Spécifier une valeur de champ par défaut

Une valeur par défaut renseigne une valeur dans un champ lorsqu'un nouvel enregistrement est créé.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La valeur par défaut remplit le champ sur le formulaire vide pour un nouvel enregistrement, puis lorsque le nouvel enregistrement est soumis si le champ est vide. Les valeurs par défaut peuvent être spécifiées sous la forme d'une constante ou générées via un script.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ dans le formulaire et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
2. Entrez la valeur par défaut dans le champ **Valeur par défaut** .

   Pour définir une valeur constante, saisissez-la dans le champ de zone de texte **Valeur par défaut** . Pour affecter une valeur par défaut à l'aide d'une formule plus complexe, utilisez JavaScript pour générer une valeur par défaut.

> **Remarque :**
> La valeur par défaut doit être la valeur sous-jacente qui serait présente dans le champ, et non l'étiquette. Par exemple, dans un champ de liste de choix, utilisez la **valeur** du choix comme valeur par défaut, et non le nom du choix.

Exemples de valeurs de champs par défaut

Passez en revue les exemples suivants sur la spécification des valeurs de champ par défaut.

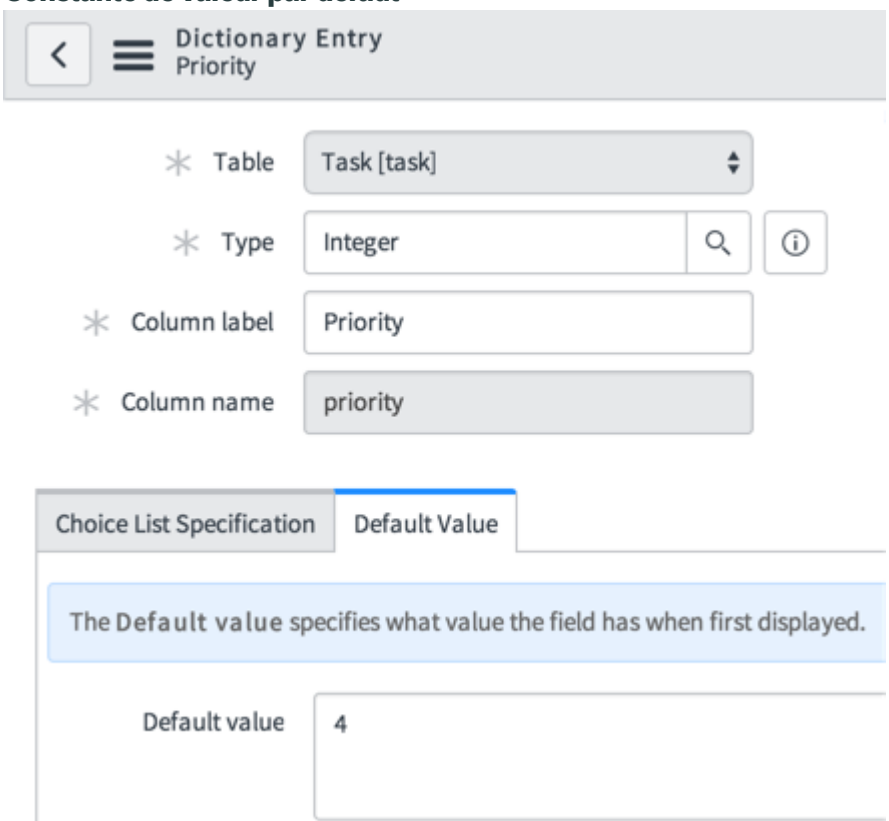
Example: Valeurs par défaut constantes

Voici un exemple qui définit une valeur par défaut pour le champ **Priorité** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Constante de valeur par défaut



Example: Valeurs par défaut JavaScript

Pour afficher des exemples de valeurs JavaScript par défaut, accédez à **Définition du système** > **Dictionnaire** et entrez ce filtre : **[Valeur par défaut] [commence par] [javascript].** Ouvrez certains enregistrements et affichez la valeur par défaut entrées javascript.

Example: Définir une valeur par défaut pour assignment_group

L'exemple suivant définit une valeur par défaut dans un champ de référence [sys_user_group] en obtenant l'ID à partir du nom d'un groupe.

```
javascript:GetIDValue('sys_user_group', 'Development');
```

Example: Définir une valeur par défaut pour assigned_to si l'utilisateur a le rôle itil

Cet exemple pour la table Tâche [task] décrit comment configurer la valeur par défaut pour l'utilisateur [assigned_to] égale à l'ID utilisateur actuel si l'utilisateur a un rôle itil.

- Étiquette de colonne : **Affecté à**
- Nom de colonne : **[assigned_to]**
- Section de spécification de référence
  - Référence : **utilisateur** [sys_user]
  - Condition de qualificatif de référence : **[Rôles] [est] [ITIL]**
- Script de valeur par défaut :

```
javascript:if (gs.hasRole("itil"))current.assigned_to = gs.getUserID();
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Définir une valeur par défaut pour un champ de durée

Pour définir une valeur par défaut pour un champ de durée, utilisez ce qui suit dans le champ **Valeur par défaut** de l'entrée de dictionnaire du champ de durée :

```
javascript:current.duration_field.setDisplayValue('3 04:30:14');
```

Évitez de coder en dur une date/heure particulière. Si le format de date/heure du système change, la valeur devient non valide. Au lieu de cela, cochez la case **Utiliser la valeur dynamique par défaut** et affectez une option de filtre dynamique. Pour plus d'informations sur les filtres dynamiques, voir Création d'une option de filtre dynamique .

Rendre un champ dépendant

Un champ de choix ou de référence peut être déclaré dépendant d'un autre champ de la même table. Les champs dépendants limitent leurs valeurs disponibles en fonction de la valeur du champ dépendant.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une dépendance requise ne fonctionne pas comme prévu, comme cela peut se produire s'il existe une relation plusieurs-à-plusieurs entre les champs, envisagez d'utiliser des qualificatifs de référence pour atteindre l'objectif.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ dans le formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Dictionnaire**.
2. Dans le champ **Dépendant** , saisissez le nom du champ dont ce champ dépend.
3. Cliquez sur **Mettre à jour** lorsque vous avez terminé.

Dans l'exemple ci-dessous, le champ intitulé « dependent_on_field » est dépendant de « nom ». La valeur « nom » d'un formulaire détermine les options qui s'affichent pour le champ « dependent_on_field ».

Table	Column name	Type	Reference	Display	Text index	Audit	Dependent
sys_dictionary	dependent_on_field	Field Name	(empty)	false	false	false	name

Remarque :

Les champs ne peuvent pas dépendre de champs dérivés.

Information associée

Qualificatifs de référence

Exiger des valeurs uniques pour un champ

Le système vous permet d'exiger que les valeurs d'un champ soient uniques. Lorsque cela est fait, le système n'autorise pas deux enregistrements à avoir la même valeur pour ce champ.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les champs sont créés sans cette contrainte. Un champ peut avoir des valeurs uniques uniquement s'il n'y a pas déjà de valeurs en double dans la base de données pour ce champ. Le système ne vous permet pas de rendre un champ unique lorsque la table comporte des valeurs en double.

Le système ne vous permet pas non plus d'ajouter un index unique si un index non unique existe déjà. Dans ce scénario, vous ne pouvez pas sélectionner la case **à cocher Unique** sur le formulaire ; au lieu de cela, le système vous dirige vers le module **Tables & Columns** , afin que vous puissiez supprimer l'index non unique, puis créer l'index unique.

Procédure

1. Vérifiez qu'aucun enregistrement de la table du champ n'a de valeur ou qu'ils ont tous la même valeur.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ dans le formulaire et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Configurez le formulaire pour ajouter le champ **Unique** s'il n'apparaît pas déjà.
4. Cochez la case **Unique** .
5. **Mettre à jour**.

Information associée

Configurer la mise en page du formulaire

Définir les styles de champ

Les styles de champ vous permettent de déclarer des styles CSS individuels pour un champ dans une liste ou un formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_styles ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le CSS vous permet de modifier les attributs suivants d'un champ.

- Changez la couleur.
- Modifiez les attributs de police (gras, italique, souligné).
- Modifiez le remplissage et l'alignement du texte.

Vous pouvez définir des styles de champ pour les tables et les vues de base de données qui sont dans la même portée que le style de champ et pour les autres tables qui ont au moins un champ dans la même portée que le style de champ. Les styles de champ définis pour une table ne s'appliquent pas aux vues de base de données qui incluent la table. Créer des styles de champ distincts pour les vues de base de données.

Remarque :
Les styles de champ ne sont pas appliqués aux champs de commentaires et de notes de travail utilisés avec le formateur d'activité. La couleur d'arrière-plan de ces champs peut être définie à l'aide des `glide.ui.activity_stream.style.comments` propriétés système et `glide.ui.activity_stream.style.work_notes` situées dans la table sys_properties.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la liste des styles du champ de l'une des façons suivantes.
   - Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ sur le formulaire et sélectionnez **Configurer les styles**.
   - Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Styles de champ**et localisez le champ auquel appliquer un style (administrateur uniquement).
2. Sélectionnez **Nouveau** ou sélectionnez le style à modifier.
3. Renseignez le formulaire.

Champ	Description
Table	Table contenant le champ. **Remarque :** la liste affiche uniquement les tables et les vues de bases de données qui répondent aux protections de champ d'application pour les styles de champ.
Nom de champ	Champ auquel le style s'applique.
Valeur	La valeur exacte ou la condition basée sur le script requise pour appliquer le style. **Remarque :** La valeur affecte uniquement les styles de champ de liste lorsque le champ n'est pas en lecture seule. La valeur affecte à la fois la liste et les formulaires si le champ est en lecture seule. Pour appliquer des styles de champ aux formulaires uniquement, laissez le champ Valeur vide.

Style	Le style CSS à appliquer.
	Par exemple, pour rendre l'arrière-plan des champs de catégorie d'incident rouge dans les listes d'enregistrements, avec une taille de police de 24 px et une couleur de texte blanche, saisissez le code suivant.
	`background-color:red;`
	`font-size:24px;`
	`color:white;`

Vous pouvez utiliser une condition basée sur un script avec la syntaxe `javascript<![CDATA[<script> :]]>` dans le champ **Valeur** pour déterminer si le système doit appliquer un style à un champ de la liste. Si le script évalué renvoie la valeur vrai, le système applique le style à l'élément de liste.

Le script a accès à l'objet script *`current`* , ce qui vous permet de créer des conditions basées sur les valeurs de champ de l'enregistrement actuel. Par exemple, ce script recherche les éléments en retard en fonction d'une valeur de champ :

```
javascript:gs.dateDiff(gs.now(), current.u_datefield.getDisplayValue(), true) < 0
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Dans cet exemple, `current.u_datefield` fait référence au nom d'un champ de date personnalisé.

Le système ne prend en charge qu'une seule entrée `javascript<![CDATA[<script> :]]>` dans un champ **Valeur** . Si vous souhaitez entrer plusieurs conditions JavaScript, consolidez-les en une seule instruction. Par exemple, au lieu de cette entrée non valide :

```
javascript: current.state == "Completed" javascript: current.error_tables > 0
```

Consolidez les conditions en une seule déclaration, par exemple :

```
javascript: current.state == "Completed" && current.error_tables > 0
```

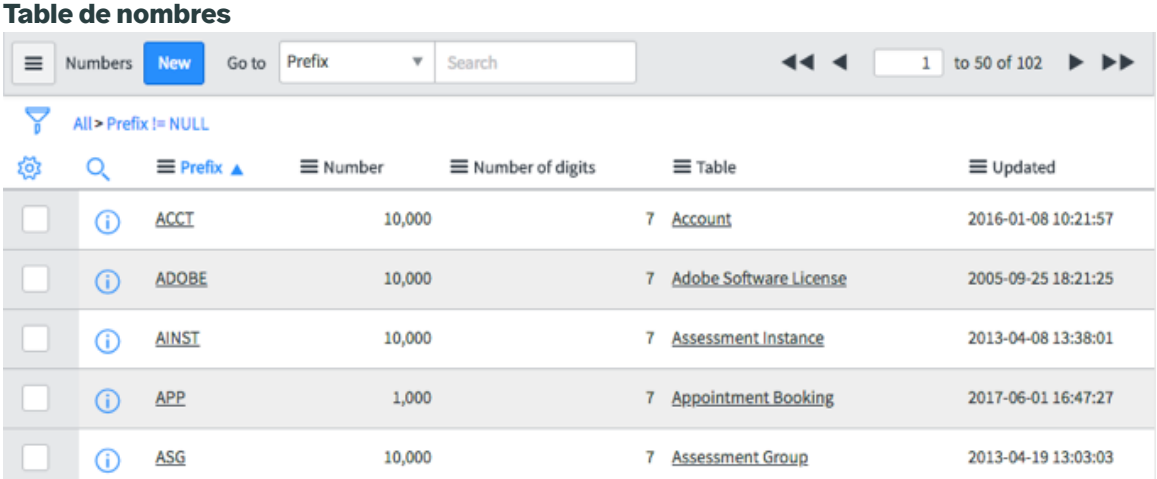
4. **Facultatif :** Pour ajouter un texte de remplacement pour un style, configurez le formulaire pour ajouter le champ de texte de remplacement.
   Pour les styles tels que l'icône de style VIP, vous pouvez ajouter un texte de remplacement afin que les lecteurs d'écran puissent faire la différence entre le style et le texte.
5. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Numérotation des enregistrements

Dans le système de base, plusieurs tables sont numérotées, notamment Incident, Problème, Demande de changement et Connaissances. Vous pouvez également utiliser ces nombres partout où ce script est présent, par exemple pour générer des filigranes pour les e-mails. Les enregistrements des tables peuvent être numérotés automatiquement.

Les administrateurs peuvent gérer la numérotation des enregistrements en accédant à **Définition du système** > **Maintenance des numéros**. Le format numérique actuel d'une table, y compris le préfixe (tel que **INC** pour les incidents ou **CHG** pour les changements), est stocké dans un enregistrement de la table Nombre [sys_number].

Table de nombres



Vous pouvez renuméroter les tables à incrémentation automatique qui étendent la table de tâches ou gérer la numérotation avec un champ de base de données nommé **Numéroter ce champ**.

Remarque :
Si vous réinitialisez la numérotation dans la maintenance des numéros, elle ne renumérote que les nouveaux enregistrements. Elle laisse la numérotation telle quelle pour les enregistrements existants dans les tables système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table

Vous pouvez définir un format numérique par table dans le système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Maintenance des numéros**.
2. Sélectionnez un nom de table pour afficher l'enregistrement de numéro de cette table ou cliquez sur **Nouveau**.
3. Définissez le format numérique en complétant les champs (voir table).
4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

   Si aucun champ numéroté automatiquement n'existe déjà, un nouveau champ est automatiquement créé dans la table avec les valeurs suivantes :

   - Étiquette : Numéro
   - Nom : u_number
   - Valeur par défaut :

     ```
     javascript:getNextObjNumberPadded();
     ```

     Remarque :
     Ce script renumérote les enregistrements lorsque le **nombre de chiffres** est mis à jour. Pour utiliser un script qui ne renumérote pas les enregistrements lorsque le **nombre de chiffres** est mis à jour, ouvrez l'entrée de dictionnaire pour le champ **Nombre** et entrez le script suivant dans le champ **Valeur par défaut** .

     ```
     javascript:getNextObjNumber();
     ```

Numérotation automatique des enregistrements dans une table

Champ	Description
Table	Selectionner une table.
Préfixe	Saisissez un préfixe pour chaque nombre de la table (par exemple, **INC** pour Incident).
Numéro	Entrez le numéro de base de cette table (la valeur par défaut est 1 000). Les numéros d'enregistrement sont automatiquement incrémentés et le numéro suivant est conservé dans la table Compteur [sys_number_counter]. Si vous définissez le numéro de base sur une valeur supérieure au compteur actuel, le numéro d'enregistrement suivant utilise le nouveau numéro de base. Sinon, le numéro d'enregistrement suivant utilise le compteur actuel. Le compteur ne se réinitialise pas à un nombre de base inférieur à lui-même. Pour afficher le compteur actuel, cliquez sur le lien connexe **Afficher le compteur** .
Nombre de chiffres	Entrez le nombre minimal de chiffres à utiliser après le préfixe (la valeur par défaut est 7). ○ Des zéros non significatifs sont ajoutés aux numéros automatiques, si nécessaire. Par exemple, **INC0001001** contient trois zéros non significatifs. ○ Le nombre de chiffres peut dépasser la longueur minimale. Par exemple, si **le nombre de chiffres** est **égal à 2** et que plus de 99 enregistrements sont créés sur la table, les nombres continuent au-delà de 100 (par exemple, **INC101**).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Avertissement : La modification de ce champ peut mettre à jour toutes les valeurs numériques des enregistrements existants dans une table. Soyez prudent lorsque vous modifiez ce champ sur une instance de production.

Lors du déplacement de certaines applications, ces enregistrements peuvent ne pas être automatiquement inclus. Assurez-vous que tous les enregistrements nécessaires sont présents lors du déplacement des applications.

Remarque :
Pour modifier les valeurs par défaut des nouveaux formats numériques, remplacez le champ **Valeur par défaut** de l'enregistrement de dictionnaire système par le champ **Nombre** ou **Nombre de chiffres** . Ces champs se trouvent dans la table Nombres.

Information associée

Dictionnaire système

Préparer les champs de numéro de pavé gauche dans les tables personnalisées

Avant de configurer la marge intérieure gauche des champs de nombre dans une table personnalisée ou une table qui n'étend pas la table de tâches, vous devez préparer des règles métier et des includes de script.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dupliquez la règle métier du système de base nommée *Pad Numbers*: Cliquez sur **Insérer et rester**. Si **l'option Insérer et rester** n'est pas disponible sur votre instance, créez une nouvelle règle métier et copiez manuellement toutes les valeurs de champ à partir des numéros de pad.
2. Donnez un nouveau nom à la règle métier et modifiez le champ de script pour qu'il se lise comme suit :

```
padCurrentCategory();
function padCurrentCategory() {
var target = new GlideRecord(current.category+"");
if (!target.isValidField("u_number") || target.isValidField("number")) return;
var nm = new UNumberManager();
nm.padTableNumbers(current.category, current.maximum_digits);
};
```

3. Enregistrez les changements.
4. Dupliquez l'include de script du système de base nommé *NumberManager*.
5. Modifiez les deux lignes suivantes comme indiqué :

```
105: currentNumber = records.u_number.toString();
117: records.u_number = prefix + currentNumber;
```

6. Nommez le nouvel include de script UNumberManager et enregistrez vos modifications. Vous pouvez maintenant poursuivre le processus de configuration du remplissage gauche et de renumérotation des enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la marge intérieure gauche d'un numéro système dans une table

Vous pouvez configurer la marge intérieure gauche des numéros système dans une table. Par exemple, remplissez le champ **Numéro** d'un incident, d'un problème ou d'une demande de changement.

Avant de commencer

Si vous configurez des nombres sur une table personnalisée ou une table qui n'étend pas la table de tâches, vous devez préparer des règles métier et des includes de script avant d'exécuter la procédure suivante. Pour plus d'informations, consultez Préparer les champs de numéro de pavé gauche dans les tables personnalisées.

Rôle requis : admin

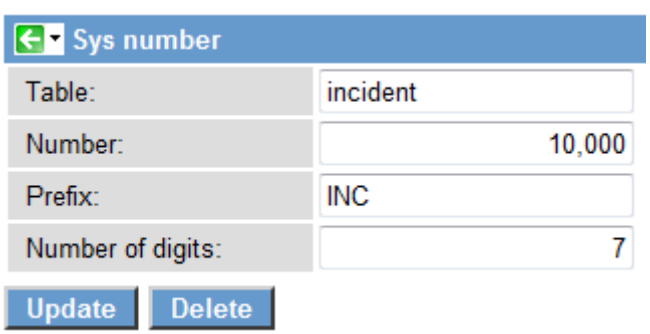
Procédure

1. Accédez au formulaire, puis cliquez avec le bouton droit sur le champ **Nombre** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
2. Entrez le script suivant dans le champ **Valeur par défaut** et cliquez sur **Mettre à jour**.

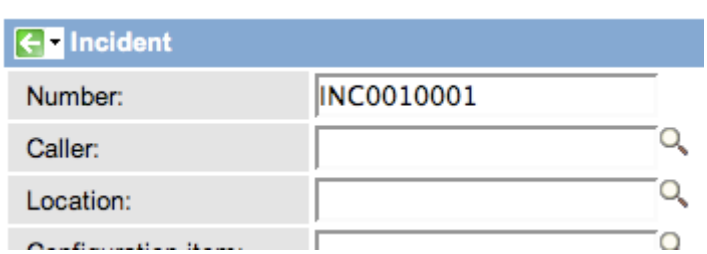
```
javascript:getNextObjNumberPadded();
```

3. Accédez à la **Définition du système** > **Maintenance des numéros**.
4. Ouvrez l'enregistrement de table.
5. Entrez une valeur dans le champ **Nombre de chiffres** .
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

La marge numérique est appliquée aux enregistrements existants et nouveaux.



Le résultat de la configuration dans l'image est un numéro d'incident qui reste complété.



Éviter les écarts de numérotation

Par défaut, des nombres sont générés chaque fois qu'un nouvel enregistrement est créé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque des enregistrements sont créés mais pas enregistrés, un vide dans la numérotation est créé. Vous pouvez éviter ces écarts de numérotation en générant des numéros uniquement au moment de la sauvegarde.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Système**.
2. Définissez la propriété **Affecter un numéro de tâche uniquement lors de l'insertion (évite les numéros inutilisés),** `glide.itil.assign.number.on.insert` , sur **vrai**.

   Remarque :
   Si un insert est abandonné, il consomme toujours un nouveau numéro de tâche, ce qui entraîne des lacunes dans la séquence.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Application d'une numérotation unique

Bien que les numéros en double soient rares, la numérotation n'impose pas l'unicité, par défaut.

Pour renforcer l'unicité, vous pouvez :

- Créez une règle métier avant sur Insertion uniquement pour vérifier les valeurs en double et remplacer les doublons par le prochain nombre disponible.
- Activez un index unique sur la table. Pour plus d'informations, consultez Créer un index de table.

  Remarque :
  Bien que les index uniques garantissent l'intégrité des données, ils empêchent également toute insertion impliquant un numéro en double. Cela peut entraîner des erreurs inattendues lors de la saisie des données.

Exemple de règle métier

Cet exemple de script peut être utilisé dans le cadre d'une règle métier avant l'insertion uniquement pour vérifier les numéros en double et les remplacer par le prochain numéro disponible. Le script suivant fait référence à un script créé dans Configurer la marge intérieure gauche d'un numéro système dans une table.

```
var curNum = current.number + '';

if(curNum) {

 var recordClass = current.getRecordClassName();
 var now_GR = new GlideRecord(recordClass);
 now_GR.addQuery('number', curNum);
 now_GR.setLimit(1);
 now_GR.query();

 if(now_GR.getRowCount() > 0) {
  var newNum = getNextObjNumberPadded();
  gs.addInfoMessage("The number " + current.number + " was already used by another " +
   recordClass + ". The " + recordClass + " number has been changed to " + newNum);
  current.number = newNum;
 }
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
}
```

Information associée

Règles métier

Administrer les données de champ sur le Now Platform®

Utilisez la normalisation, les politiques de données, la recherche de données et le schéma dynamique pour maintenir l'intégrité de vos données sur le Now Platform.

Vue d'ensemble de l'administration

- Normalisation et transformation de champ

  La normalisation de champ inclut la normalisation et la transformation, qui sont deux façons différentes de modifier les valeurs de champ afin d'accroître l'intégrité des données et de réduire la duplication.

- Politique de données

  Les politiques de données vous permettent d'appliquer la cohérence des données en définissant des états obligatoires et en lecture seule pour les champs.

- Prise en charge de la recherche de données et de la correspondance d'enregistrements

  La fonctionnalité de recherche de données et de correspondance d'enregistrements permet aux administrateurs de définir des règles qui définissent automatiquement une ou plusieurs valeurs de champ lorsque certaines conditions sont remplies.

- Schéma dynamique

  Définissez une hiérarchie de catégories, de groupes et d'attributs et permettez aux utilisateurs de sélectionner des groupes d'attributs dans un enregistrement.

Normalisation et transformation de champ

La normalisation de champ inclut la normalisation et la transformation, qui sont deux façons différentes de modifier les valeurs de champ afin d'accroître l'intégrité des données et de réduire la duplication.

Normalisation

La normalisation recherche des variantes de la même valeur de champ et les convertit en une seule valeur préférée. En consolidant plusieurs variantes de la même valeur en une seule valeur simple reconnaissable, le système élimine les enregistrements en double et fournit de meilleurs résultats de recherche. Lorsqu'un processus ou un utilisateur saisit une valeur dans un champ normalisé, le système détermine s'il doit la remplacer par une valeur normale. La normalisation ajuste aussi automatiquement les requêtes pour renvoyer des résultats normalisés et normalise les valeurs dans les scripts.

Bien que la normalisation soit disponible pour tous les champs de la plateforme, elle fonctionne mieux pour les valeurs descriptives telles que les noms ou les unités de mesure standard. Par exemple, vous pouvez créer des règles de normalisation pour :

- Définissez le type de processeur d'un CI d'ordinateur sur un nom de modèle standard tel que Xeon.
- Définir le suffixe utilisé pour les noms de sociétés sur un format standard tel que ServiceNow, Inc..

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Transformation

La transformation convertit les valeurs d'entrée de champ brutes en valeurs standardisées plus significatives pour une organisation. Les administrateurs contrôlent quand la transformation se produit en définissant des règles et des conditions pour des champs spécifiques. Par exemple, vous pouvez créer des règles de transformation pour :

- Supprimez les suffixes des noms d'utilisateur tels que Jr. et II.
- Arrondissez les tailles de la RAM CI de l'ordinateur au nombre entier le plus proche, par exemple en arrondissant 4 112 Mo à 4 000 Mo.

Les enregistrements de transformation constituent les règles qui définissent le mode d'exécution d'une transformation de champ. Les valeurs d'ordre déterminent l'ordre dans lequel chaque règle est évaluée. Une case à cocher sur chaque transformation permet à un administrateur de déterminer où le traitement s'arrête lorsqu'une règle est évaluée comme vraie.

Activation de la normalisation et de la transformation par type de champ

Les enregistrements de type champ spécifient les types de données disponibles pour la normalisation et la transformation. Par défaut, le système prend en charge la normalisation et la transformation pour ces types de champs.

Type de champ	Utiliser pour normaliser	Utiliser pour transformer
Décimal	faux	VRAI
Flottant	faux	VRAI
Entier	faux	VRAI
Numérique	faux	VRAI
Chaîne	VRAI	VRAI
URL	VRAI	VRAI

Une entrée de type de champ s'applique à tous les champs dont le type de données d'entrée de dictionnaire correspond à l'entrée de type de champ. Si nécessaire, les administrateurs peuvent créer des enregistrements de type de champ supplémentaires pour d'autres types de données.

⚠ Avertissement :
Évitez de créer des enregistrements de type champ pour les champs qui stockent une valeur d'ID système comme un champ de référence, un champ de nom de champ ou un champ de nom de table. La modification directe d'une valeur d'ID système est plus susceptible de produire une corruption de données et des références rompues que de produire des valeurs standard significatives. Au lieu de cela, normalisez ou transformez la valeur d'affichage associée à l'ID système. Par exemple, normalisez le nom d'utilisateur au lieu de l'ID système d'un utilisateur spécifique.

Identification des champs normalisés

Le système affiche l'icône  les champs auxquels est associé un enregistrement de normalisation ou de transformation. Les utilisateurs disposant du rôle de normalisateur peuvent cliquer sur l'icône pour accéder à l'enregistrement de normalisation ou de transformation associé. Les utilisateurs sans rôle de normalisateur voient plutôt une page d'aide. Les administrateurs peuvent configurer qui voit l'icône de normalisation avec une préférence appelée `Restrict to roles`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer la normalisation de champ

Activez le module d'extension Normalisation de champ [com.snc.field_normalization] pour installer les données de démonstration et activer les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Installé avec la normalisation de champ

Plusieurs composants sont installés avec la normalisation de champ.

Les préférences suivantes (**Normalisation de champ** > **Administration** > **Préférences**) pour la normalisation et la transformation :

Préférences de normalisation de champ

Préférence	Description
Activer la normalisation de champ	Cette préférence active ou désactive la fonctionnalité de normalisation de champ, y compris les transformations.
Activer l'audit de normalisation de champ	Cette préférence active ou désactive l'audit des tables de normalisation de champ.
Connexion	Sélectionnez le niveau maximal de détails de journalisation désiré. Par exemple, sélectionnez Erreur pour consigner uniquement les erreurs et Informations pour consigner les erreurs, les avertissements et les informations.
URL de décoration	Entrez l'URL du lien d'aide/d'information associé à la décoration Normalisation de champ. Ce lien ouvre la page présentée aux utilisateurs qui n'ont pas le droit d'afficher l'enregistrement de normalisation ou de transformation. Le lien par défaut ouvre une page Wiki avec une

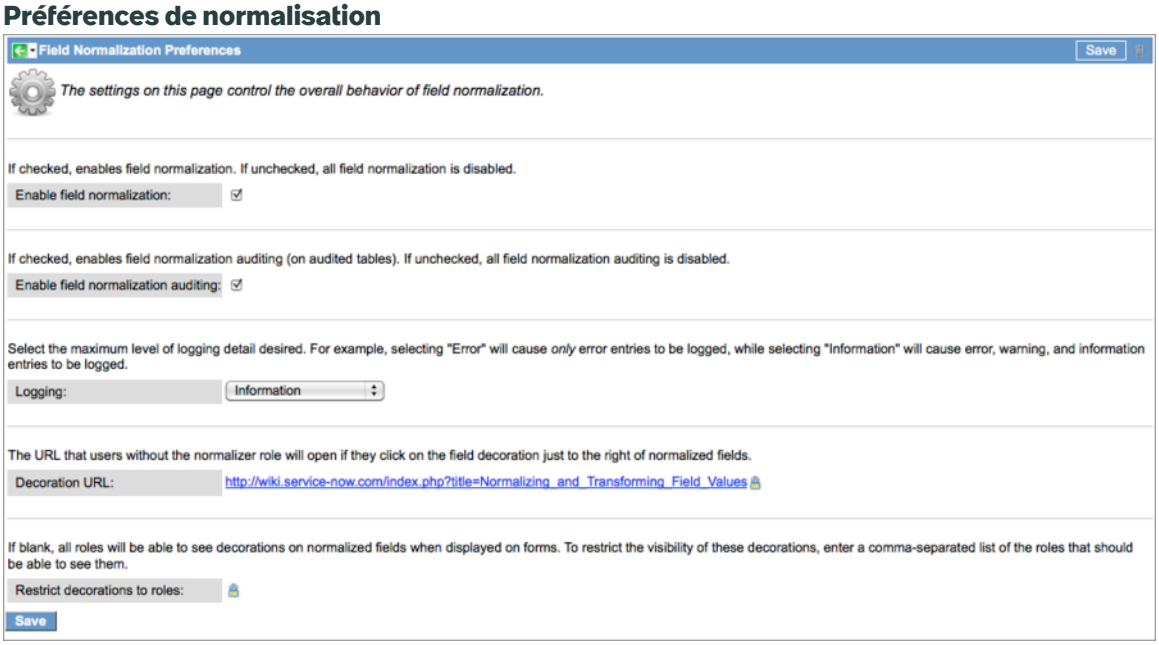
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences de normalisation de champ (suite)

Préférence	Description
	ServiceNow explication générale de la normalisation de champ. Le but de cette page est d'expliquer aux utilisateurs normaux pourquoi une valeur de champ qu'ils ont saisie a été modifiée automatiquement.
Restreindre les décorations aux rôles	Utilisez cette préférence pour définir les rôles d'utilisateur qui peuvent afficher l'icône de référence (décoration) adjacente à un champ normalisé. Cette décoration affiche les enregistrements de transformation et de normalisation aux utilisateurs disposant du rôle de normalisateur. Pour tous les autres utilisateurs, il ouvre l'URL spécifiée dans la préférence d'URL de décoration. Si cette préférence ne spécifie aucun rôle, tous les rôles peuvent voir la décoration.

Préférences de normalisation



Règles métier de la normalisation de champ

Les règles métier suivantes ont été créées pour ce module d'extension :

- Vérifier les règles Tâche d'application
- Garantir la transformation de la tâche d'application
- Vérifier les règles et les tâches d'alias
- Garantir la transformation de la tâche d'application
- Garantir l'attribut de décoration
- Nettoyage lors d'un changement de champ ou de table
- Empêcher les doublons dans la hiérarchie des classes
- Gérer les doublons potentiels
- Exécuter la tâche
- Assurer la tâche de collecte des valeurs en attente
- Assurer la tâche du changeur de nom
- Vider les formulaires lors de l'activation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script de normalisation de champ

Nom	Description
FieldNormalizationAjax	Fournit des services AJAX pour le module d'extension Normalisation de champ.
Tâche d'assurance FN	Garantit qu'un enregistrement de tâche existe pour une cible de tâche de données existante particulière.
FNExtantDataJobChoices	Génère une liste de tables à utiliser dans document_id champ de la table fn_extant_data_normalization.
FNExtantDataJobUtil	Détermine si l'exécution d'une tâche de données existante est autorisée.
Cartes FN	Renvoie les champs valides pour la normalisation.
FNTransformChooserUtil	Fournit une assistance pour la page d'interface utilisateur fn_transform_chooser.
Position	Recherche une position dans une chaîne donnée.
Round	Arrondit les nombres avec différents modes et intervalles d'arrondi.

Pages de l'interface utilisateur de normalisation de champ

Nom	Description
Alias	Crée la zone de liste double avec des valeurs en attente pour choisir des alias pour une valeur normale.
fn_transform_chooser	Affiche les transformations disponibles. Invoqué par le bouton Nouveau sur la liste connexe fn_transform.

Rôles de normalisation de champ

Rôle	Description
Normalizer	Personne autorisée à gérer la normalisation et la transformation des champs.
normalization_tester	Personne autorisée à créer des enregistrements de tests pour les normalisations et les transformations. Seuls les enregistrements ouverts par les utilisateurs disposant de ce rôle sont disponibles pour tester les règles de normalisation et de transformation en mode test.

Information associée

Activer l'audit pour une table

Normalisateur [normalizer]

Gérez la normalisation et la transformation des champs.

Contient des rôles

Le rôle Normalisateur [normalizer] contient le rôle de testeur de normalisation [normalization_tester].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Testeur de normalisation [normalization_tester]

Créer des enregistrements de tests pour les normalisations et les transformations. Seuls les enregistrements ouverts par les utilisateurs disposant de ce rôle sont disponibles pour tester les règles de normalisation et de transformation en mode test.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Activer un type de champ pour la normalisation ou la transformation

Créez ou modifiez un enregistrement de type de champ de normalisation pour activer un type de données de champ spécifique à utiliser avec la normalisation ou la transformation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour normaliser ou transformer une valeur dans un champ de référence, appliquez le traitement au champ de la table cible.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Normalisation de champ** > **Administration** > **Types de champ de normalisation**.
2. Cliquez sur **Nouvelle** dans la liste des enregistrements.
3. Entrez un **nom** pour le type de champ qui décrit clairement le type dans le dictionnaire.
   Cette valeur est fournie à titre indicatif uniquement et n'est utilisée dans aucun traitement. Par exemple, vous pouvez entrer **Adresse IP** pour le type de champ de `ip_address`.
4. Entrez le **type** dans le dictionnaire.
5. Cochez la case appropriée pour utiliser ce type de champ afin de normaliser ou de transformer les champs.
   Dans le système de base, seul le type de champ **Chaîne** est utilisé pour la normalisation.
6. Cliquez avec le bouton droit dans la barre d'en-tête et sélectionnez **Enregistrer** dans la liste de choix.
   La liste connexe **Catégories de transformation** s'affiche.
7. Si ce type de champ est utilisé pour les transformations, cliquez sur **Modifier** pour associer une catégorie de transformation existante à ce type de champ.

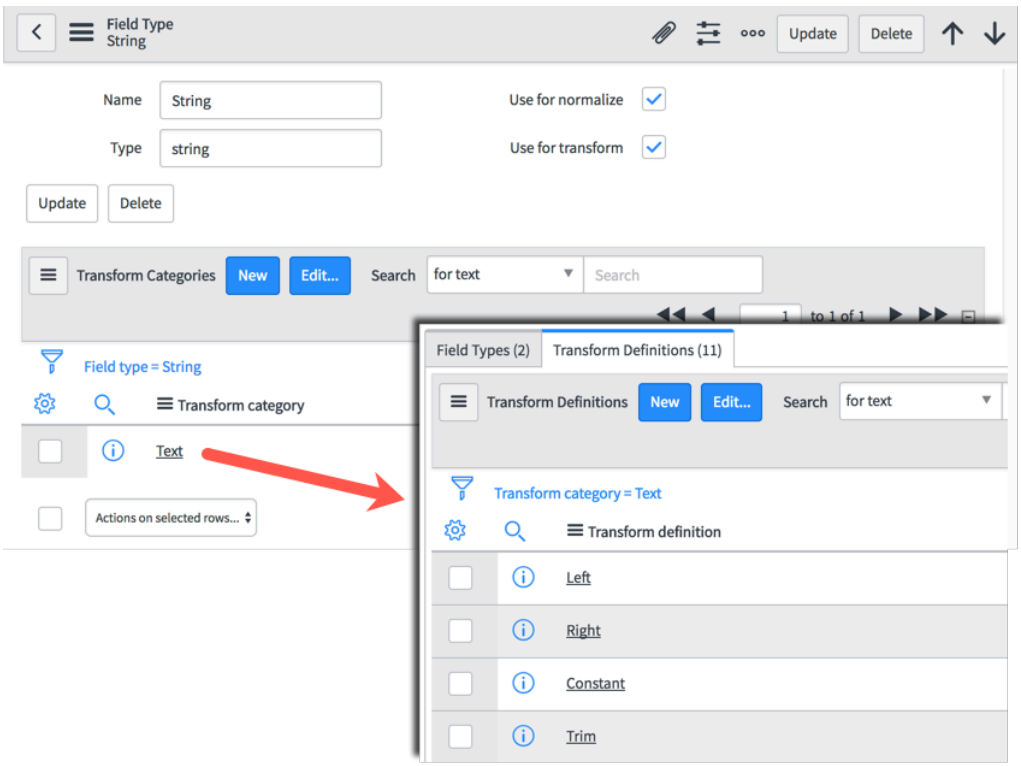
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous créez un type de champ personnalisé utilisé uniquement pour les normalisations, un lien vers une catégorie de transformation n'est pas nécessaire.

La relation d'un type de champ à une catégorie, et la catégorie à une liste de définitions de transformation sont entièrement configurables.

Le type de champ Chaîne est associé à la catégorie de transformation de texte, qui contient ces définitions de transformation. Toutes ces associations sont configurables.



Créer un champ brut

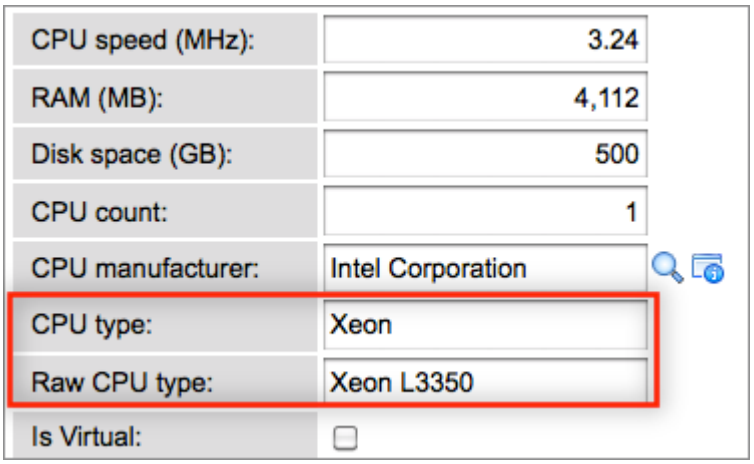
Un champ brut est un champ personnalisé créé par un administrateur pour afficher l'entrée d'origine (brute) dans un champ d'un formulaire après qu'il a été normalisé ou transformé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un administrateur peut ajouter un champ personnalisé à un formulaire pour afficher la valeur d'origine ou brute d'un champ normalisé.
Il s'agit d'un champ en lecture seule qui peut être appelé quelque chose comme **Type de processeur brut** ou **Nom d'origine**. Dans l'exemple suivant, le champ Type de **processeur** a été normalisé en **Xeon** à partir d'une valeur brute d'origine **de Xeon L3350**.

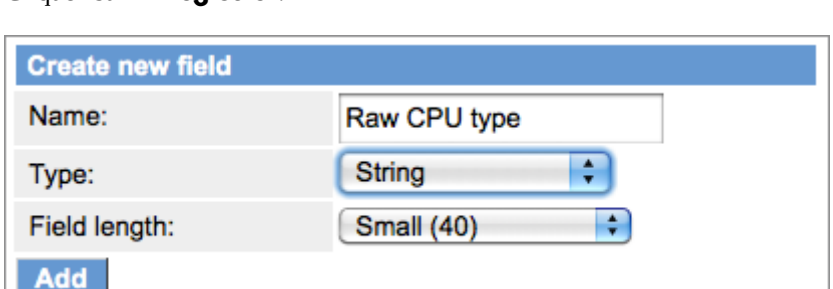
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Dans le formulaire contenant le champ en cours de normalisation ou de transformation, cliquez avec le bouton droit dans la barre d'en-tête.
2. Sélectionner **Personnaliser** > **Mise en page**.
3. Remplissez le formulaire Créer un champ en bas de la page, puis cliquez sur **Ajouter**.
   - **Nom** : saisissez l'étiquette du champ. Dans ce cas, utilisez Brut + <étiquette de champ>.
   - **Type** : sélectionnez un type de données dans la liste pour ce champ.
   - **Longueur du champ** : sélectionnez la limite de caractères pour ce champ. La valeur par défaut est 40.
4. Déplacez le nouveau champ adjacent au champ normalisé à l'aide des flèches de direction de la zone de liste double.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.



Tâches de normalisation et de transformation de données

Le système utilise des tâches de données pour modifier les valeurs de champ pendant la normalisation et la transformation.

Les administrateurs doivent démarrer manuellement les tâches de données qui appliquent les modifications de champ. Tous les enregistrements de transformation s'ouvrent en mode test par défaut, ce qui empêche les administrateurs d'exécuter des tâches manuelles de données qui appliquent des changements aux données existantes. La plupart des tâches de données disposent d'une option de restauration permettant d'annuler les changements une fois la tâche terminée. Par défaut, le système fournit ces tâches de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Si le module d'extension Normalisation de champ est actif, le moteur de normalisation s'exécute lors de l'insertion des enregistrements dans une table conformément aux règles de normalisation. Pour en savoir plus sur ce module d'extension, reportez-vous à la section Activer la normalisation de champ.

Si le module d'extension Normalisation de champ n'est pas actif, une tâche de données s'exécute pour normaliser les valeurs. La tâche de données enregistre les valeurs précédentes dans les champs restaurés pour les rétablir si nécessaire.

Nom	Utilisé pour	Description
Collecte des valeurs en attente	Normalisation	Le système exécute cette tâche pour collecter les valeurs de champ qui seront modifiées lors de la prochaine exécution de normalisation de champ. Le système exécute cette tâche chaque fois que vous insérez ou mettez à jour un enregistrement de normalisation de champ. Étant donné que cette tâche de données ne change aucune valeur de champ, il n'existe aucune option de restauration.
Modification de valeur normale	Normalisation	Exécutez cette tâche pour réexécuter la normalisation de champ et mettre à jour les valeurs de champ lorsque vous modifiez une valeur normale. Le système crée cette tâche chaque fois que vous modifiez une valeur normale. Restaurer la tâche de données pour rétablir la valeur normale précédente des champs normalisés.
Application d'alias	Normalisation	Exécutez cette tâche pour normaliser toutes les valeurs de champ qui correspondent à un alias. Le système crée cette tâche chaque fois que vous créez ou mettez à jour un alias. Restaurer la tâche de données pour rétablir les valeurs des champs normalisés à leurs valeurs précédentes.
Application de la règle	Normalisation	Exécutez cette tâche pour normaliser toutes les valeurs de champ qui correspondent à une règle. Le système crée cette tâche chaque fois que vous créez ou mettez à jour une règle. Restaurer la tâche de données pour rétablir les valeurs des champs normalisés à leurs valeurs précédentes.
Fusionner trop normalement	Normalisation	Exécutez cette tâche pour normaliser les valeurs de champ de référence en remplaçant les références à plusieurs enregistrements en double par une référence à un enregistrement normalisé. Le système crée cette tâche chaque fois que vous modifiez une valeur normale qui s'applique à un champ de référence. Restaurez la tâche de données pour restaurer les enregistrements en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Utilisé pour	Description
		double en tant qu'options valides. La restauration ne restaure pas les références aux enregistrements précédents.
Application de transformation	Transformation	Exécutez cette tâche pour transformer toutes les valeurs de champ qui correspondent aux conditions de transformation. Vous ne pouvez pas démarrer cette tâche pendant que l'enregistrement de transformation est en mode **test** . Le système crée cette tâche chaque fois que vous créez ou mettez à jour un enregistrement de transformation. Restaurer la tâche de données pour rétablir les valeurs précédentes des champs transformés.

Exécuter une seule tâche de données

L'exécution de la ou des tâches de données constitue la quatrième étape de la transformation d'un champ. Cette rubrique explique comment exécuter une seule tâche de données.

Procédure

1. Démarrez la tâche de transformation des données de l'application pour appliquer la transformation à tous les enregistrements appropriés de la base de données.
2. Ouvrez l'enregistrement de transformation et basculez le **mode** sur **Actif**.
3. Sélectionnez la liste connexe **Tâches de données** .
4. Exécutez la tâche de données à l'aide de l'une des méthodes suivantes.
   - Dans la liste des tâches de données, cochez la case des tâches que vous souhaitez exécuter, puis sélectionnez **Démarrer** dans le menu **Actions** .
   - Cliquez sur le lien dans la colonne Créé pour ouvrir la tâche de données, puis cliquez sur le lien **Démarrer** le travail connexe.

   L'état des tâches passe à **Mis en file d'attente** pendant qu'elles s'exécutent et à **Terminé** lorsqu'elles se terminent avec succès.

Exécuter plusieurs tâches de données

L'exécution de la ou des tâches de données constitue la quatrième étape de la transformation d'un champ. Cette rubrique explique comment exécuter des tâches de données pour plusieurs transformations de champ.

Procédure

1. Démarrez la tâche de transformation des données de l'application pour appliquer la transformation à tous les enregistrements appropriés de la base de données.
2. Accédez à la **Normalisation de champ** > **Tâches de données** > **Tout**.
3. Cochez les cases correspondant aux tâches que vous souhaitez démarrer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le **mode** de ces tâches doit être défini sur **Actif**.

4. Sélectionnez **Démarrer** dans le menu **Actions** .

Remarque :
La plateforme exécute uniquement les tâches de données des transformations actives. Le menu Action indique le nombre de tâches de données actives qui peuvent s'exécuter. Par exemple, le menu peut afficher Démarrer (3 sur 4).

Restaurer une tâche de données

Utilisez la restauration pour annuler les changements effectués par une tâche de données de normalisation ou de transformation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou normalisateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez uniquement restaurer les tâches de données terminées.

Procédure

1. Accédez à la **Normalisation de champ** > **Tâches de données** > **Tout**.
2. Sélectionnez la tâche de données terminée à restaurer.
   Le système affiche l'enregistrement de la tâche de normalisation de données.
3. Dans **Liens connexes**, sélectionnez **Restaurer**.
   Les valeurs de la liste connexe des **valeurs en attente** sont supprimées et l'état de la tâche de données indique qu'elle a été restaurée.

Valeurs normales

Une valeur normale remplace des valeurs de champ similaires mais ambiguës par une valeur standard.

Variations des valeurs de champs

Les valeurs des enregistrements peuvent provenir de plusieurs sources, telles que :

- Entrées automatisées effectuées par Découverte.
- Entrées automatisées effectuées en important des enregistrements à partir de systèmes ou de fichiers externes.
- Saisies manuelles effectuées par les utilisateurs.

Chacune de ces sources peut décrire la même valeur de champ sous plusieurs formes différentes. Par exemple, le champ **Type de processeur** d'un formulaire CI d'ordinateur peut afficher l'une des valeurs similaires suivantes :

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **L3350**

Sans normalisation, ces valeurs de champ de variante entraînent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Types de processeurs en double
- Résultats de recherche médiocres
- Requêtes et conditions complexes à appliquer à la logique métier

La création d'un enregistrement de valeur normale résout ces problèmes en consolidant sur une seule valeur standard telle que `Xeon`.

Identification des variations avec des alias et des règles

Chaque enregistrement de valeur normale spécifie comment identifier les variations d'une valeur normale à l'aide d'une combinaison d'alias et de règles.

Alias

Les alias sont des variations connues d'une valeur d'entrée que la normalisation convertit en valeur normale. Utilisez des alias lorsqu'il existe une courte liste de valeurs de variantes.

Par exemple, vous pouvez créer un `Xeon` à valeur normale qui possède ces alias.

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **L3350**

Chaque fois qu'une tâche de données de normalisation ou une requête normalisée voit une valeur de champ correspondant à un alias, elle remplace automatiquement la valeur de champ par la valeur normale. Les tâches et requêtes de données de normalisation traitent les alias avant les règles.

Remarque :
Les alias sont logiquement équivalents à des règles utilisant l'opérateur **[is]** dans une condition où **[nom de champ][est][valeur alias].** Par exemple, les exemples d'alias sont équivalents à ces règles : **[Type de processeur][est][E3350 (Intel) 4.5.2234] OU [Type de processeur][est][Intel Xeon 5.4.554] OU [Type de processeur][est][Xeon L3350] OU [Type de processeur][est][L3350]**

Règles

Les règles spécifient les conditions dans lesquelles la normalisation remplace une valeur d'entrée par une valeur normale. Utilisez des règles lorsqu'il existe un grand nombre de valeurs de variantes possibles ou lorsque vous devez créer des conditions complexes.

Par exemple, la valeur normale `Xeon` pourrait avoir cette règle.

[Type de processeur][correspond au regex][.*\bxeon\b.*]

Chaque fois qu'une tâche de données de normalisation ou une requête normalisée voit une valeur de champ correspondant à une règle, elle remplace automatiquement la valeur de champ par la valeur normale. Les tâches et requêtes de données de normalisation traitent les règles après les alias.

Traduction automatique

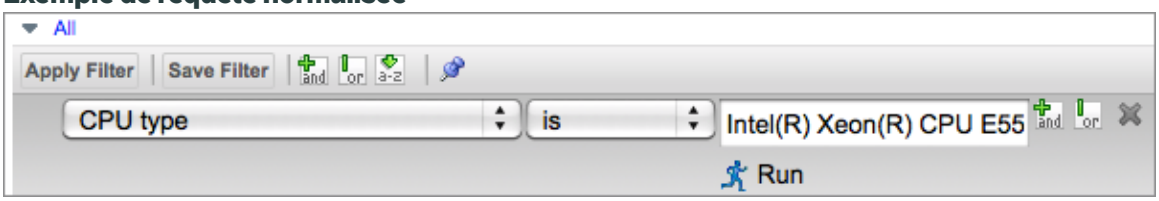
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les règles et les alias peuvent être combinés pour normaliser un champ. Assurez-vous de tester vos méthodes de normalisation avant de les appliquer à tous les enregistrements existants dans la base de données.

Requêtes normalisées

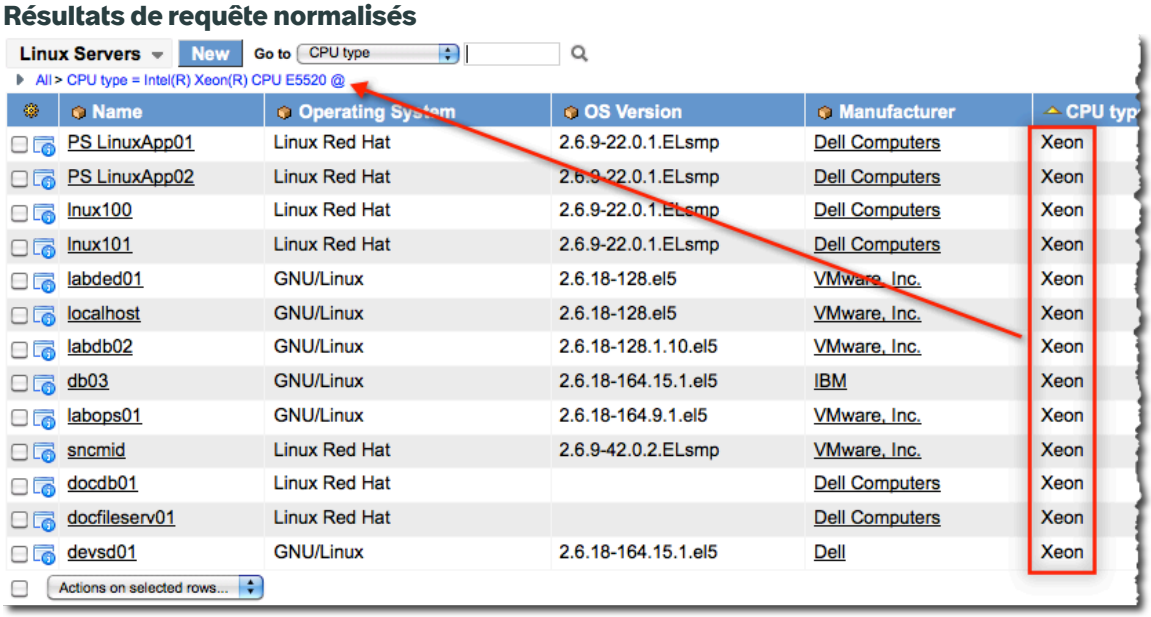
Un administrateur peut configurer la normalisation à appliquer aux requêtes émises par rapport aux champs normalisés dans les listes. Cochez la case **Normaliser la requête** sur le formulaire de normalisation pour activer cette fonctionnalité. Dans une liste contenant des valeurs normalisées, des filtres et des fils d'Ariane utilisant la valeur d'origine (brute) du champ normalisé dans la condition de requête.

Exemple de requête normalisée



La liste filtrée renvoie les enregistrements dont la valeur normale a remplacé la valeur brute. Toutefois, les fils d'Ariane du filtre affichent les conditions de requête d'origine.

Résultats de requête normalisés



Scripting et normalisation

Les scripts qui mettent à jour ou insèrent des enregistrements dans la base de données (GlideRecord) sont normalisés automatiquement lorsque la normalisation de champ est appliquée. Par exemple, si un script pour insérer un enregistrement CI contient un type de processeur **Xeon L3350**, le script est normalisé pour insérer le CI avec un type de processeur **Xeon** à la place. Les scripts qui interrogent la base de données pour des valeurs de champ normalisées (en utilisant les conditions Égal ou Non égal) peuvent être configurés pour renvoyer la valeur normale (par exemple, **Xeon**) plutôt que la valeur d'origine (brute).

Information associée

GlideRecord

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer l'enregistrement de normalisation

Quelle que soit la méthode de normalisation sélectionnée, toute normalisation de champ nécessite une liste des variantes existantes et une valeur normale configurée pour remplacer ces variantes dans les formulaires et dans les requêtes.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Normalisez un champ en sélectionnant des alias pour une valeur de champ normale ou en créant des règles qui utilisent des instructions de condition pour faire correspondre les variantes de champ à une valeur normale.

Remarque :
Les utilisateurs doivent disposer du rôle de normalisateur pour créer et gérer les enregistrements de normalisation.

Cas particuliers

- Les champs de référence ne peuvent pas être normalisés. Pour normaliser les valeurs apparaissant dans les champs de référence, normalisez le champ dans la table cible. Par exemple, les valeurs normalisées **pour les champs** Nom dans les tables Société [core_company] et Emplacement [cmn_location], qui sont référencés par d'autres tables de la plateforme. Les noms normalisés sont disponibles pour tous les champs qui font référence à ces tables.
- Les champs d'une liste de choix peuvent être normalisés s'ils sont de type **chaîne**.

Procédure

1. Activez le module d'extension Normalisation de champ.
2. Accédez à la **Normalisation de champ** > **Configurations** > **Normalisations**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Créez un enregistrement de normalisation.

Champs d'enregistrement de normalisation

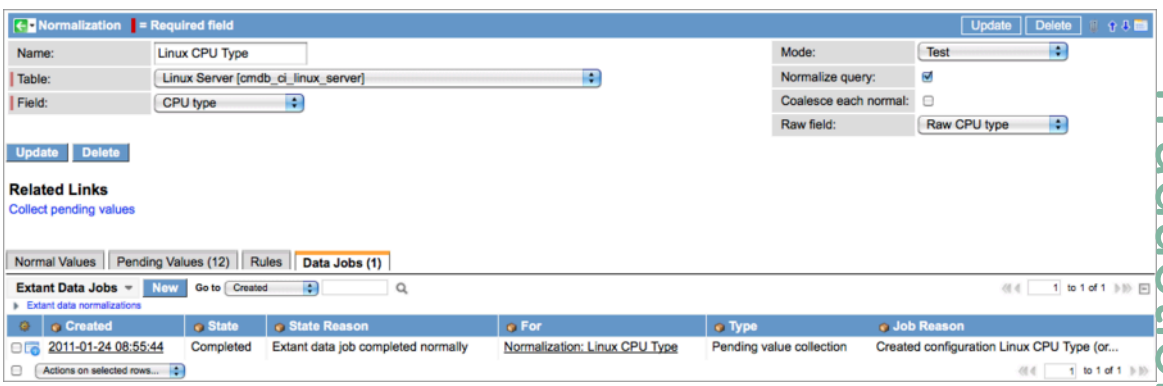
Champ	Valeur d'entrée
Nom	Nom unique de cet enregistrement de normalisation. Cette valeur est fournie à titre indicatif uniquement et n'est utilisée dans aucun traitement.
Table	Sélectionnez la ServiceNow table du champ en cours de normalisation.
Champ	Sélectionnez le champ à normaliser.
Mode	Les trois modes disponibles sont Arrêt, Test et Actif. Tous les enregistrements de normalisation sont créés par défaut en mode test. Si vous envisagez de sélectionner des alias pour vos valeurs normales, changez le mode en Actif. Si vous avez l'intention de normaliser le champ à l'aide de règles, veillez à laisser cet enregistrement en mode test. Pour désactiver cette normalisation, basculez le mode sur Désactivé.
Normaliser la requête	Cochez cette case pour appliquer la valeur de champ normalisée par cet enregistrement à toutes les requêtes impliquant ce champ. Les requêtes formées avec la valeur de champ brute (d'origine) renvoient des enregistrements affichant la valeur normale. Les requêtes émises par un script utilisant les conditions est égal ou différent de renvoyer des valeurs normalisées. Voir Requêtes normalisées pour plus de détails.
Fusionner chaque	Cochez cette case pour normaliser les valeurs des champs de référence. Cette option réinitialise toutes les références aux enregistrements contenant une valeur de champ alias à

Traduction automatique

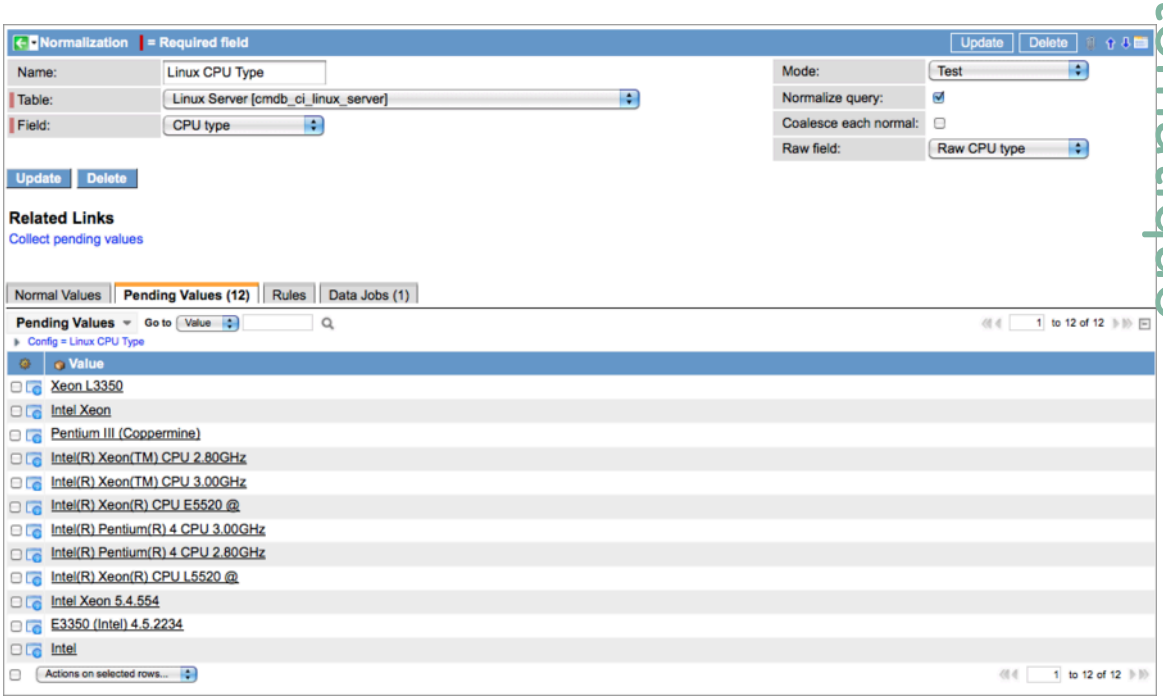
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur d'entrée
valeur normale	l'enregistrement à l'aide de la valeur normale. Voir Valeurs normales de fusion pour plus de détails.
Champ brut	Sélectionnez le champ à utiliser pour afficher les valeurs d'entrée d'origine (non normalisées) sur un formulaire dans lequel une valeur de champ a été normalisée. Pour que la sélection apparaisse dans la liste déroulante, ajoutez un champ personnalisé au formulaire pour la table sélectionnée. Pour obtenir des instructions sur l'ajout d'un champ pour les données brutes, consultez Création d'un champ brut.

Une fois l'enregistrement de normalisation soumis, la plateforme exécute la tâche de collecte de valeurs en attente dans la liste connexe **Tâches de données** pour collecter automatiquement toutes les valeurs actuelles (valeurs en attente) pour le champ en cours de normalisation.



Cliquez sur la liste connexe **Valeurs en attente** pour afficher les valeurs du champ normalisé qui ont été saisies manuellement, importées dans la plateforme ou créées par Découverte.



Créer une valeur normale

Une valeur normale est une valeur simplifiée et générique pour un champ qui remplace toutes les variantes possibles de cette valeur qui existent dans la base de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

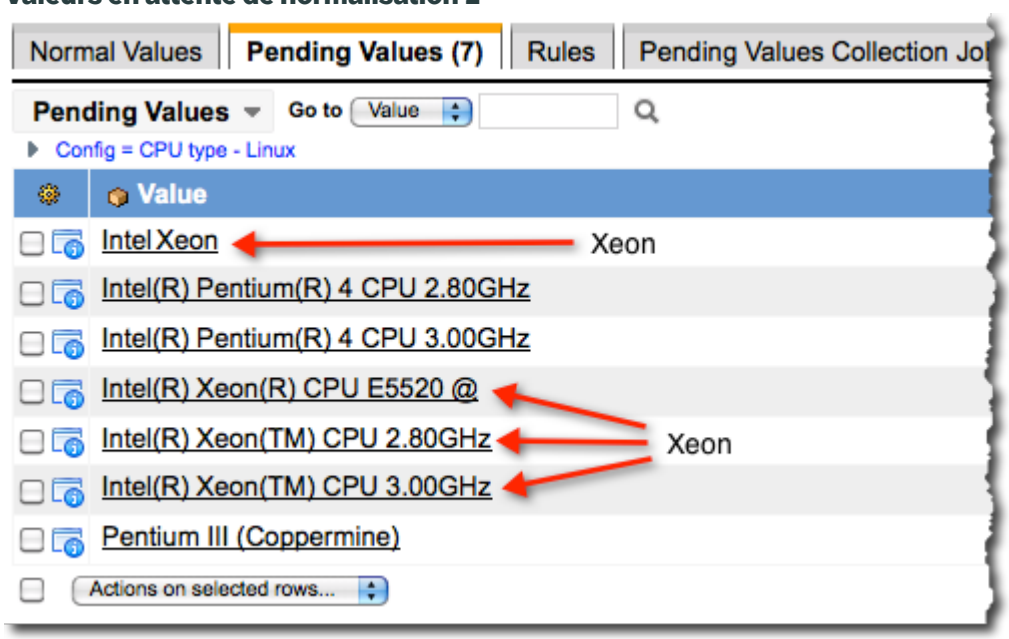
Rôle requis : admin ou normalisateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les valeurs normales doivent être claires et sans ambiguïté.

Une fois la tâche de données exécutée par la plateforme, la liste connexe **Valeurs en attente** du formulaire Tâches de normalisation de données est renseignée avec toutes les valeurs uniques du champ dans la base de données. Examinez les valeurs de la liste et décidez quelle méthode de normalisation est la meilleure pour les données existantes. Par exemple, définissez un alias pour un petit pool de valeurs et une règle pour un grand pool de valeurs. La capture d'écran suivante montre les valeurs en attente pour les types de processeurs dans les serveurs Linux d'un réseau. La liste contient plusieurs choix pour les processeurs Intel Xeon, qui peuvent être normalisés comme **Xeon**.

Valeurs en attente de normalisation 2



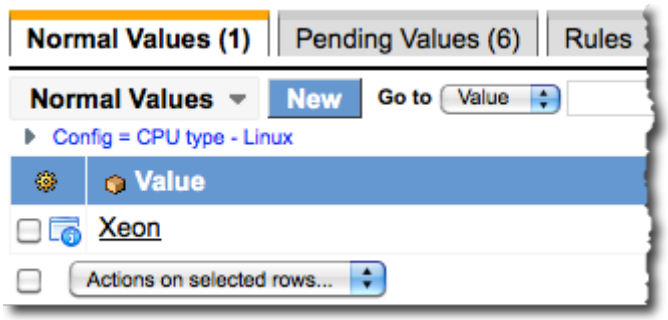
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Normalisation de champ** > **Normalisations**.
2. Ouvrez l'enregistrement de normalisation approprié.
3. Cliquez sur la liste connexe **Valeurs normales** .
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans le formulaire Valeur normale, créez des valeurs normales pour les variantes de la liste connexe **Valeurs en attente** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il s’agit des valeurs utilisées par la plateforme pour remplacer les variantes configurées en tant qu’alias.



Créer des alias

Les alias sont les variantes d’une valeur de champ dans l’instance qui sera remplacée par la valeur normale.

Avant de commencer

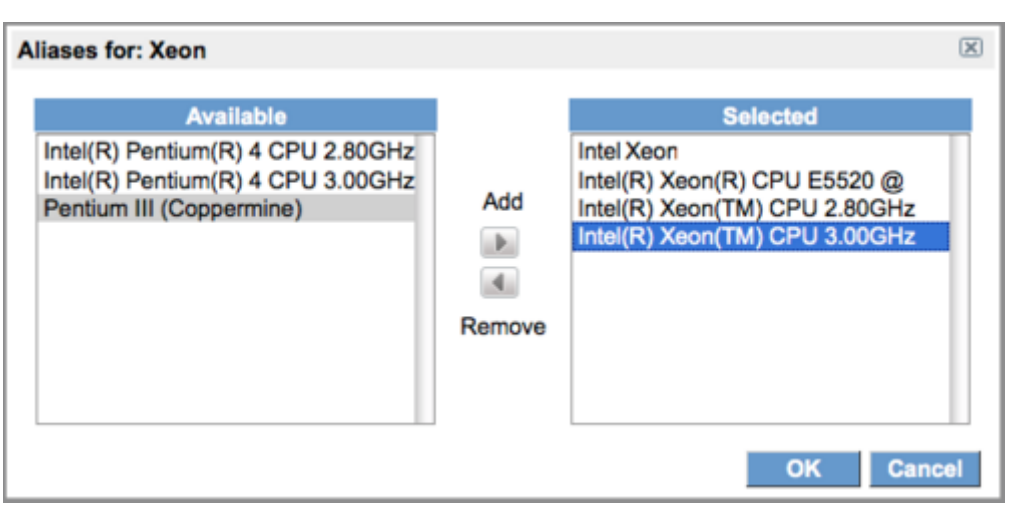
Rôle requis : admin ou normalisateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste des alias potentiels correspond au contenu de la liste connexe **Valeurs en attente** . Après avoir créé une valeur normale, affectez des alias à cette valeur si le pool de valeurs en attente est petit. Un champ normalisé peut avoir une combinaison d’alias et de règles.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Normalisation de champ** > **Configurations** > **Normalisations**.
2. Ouvrez un enregistrement de normalisation.
3. Cliquez sur la liste connexe **Valeurs normales** .
4. Sélectionnez l’une des valeurs.
5. Dans l’enregistrement des valeurs normales, cliquez sur le lien connexe **Alias** .
6. Sélectionnez des alias pour cette valeur normale parmi les valeurs disponibles (en attente) qui apparaissent dans la zone de liste double, puis cliquez sur **OK.**



Les alias de cette valeur normale apparaissent maintenant dans la liste connexe **Alias** .

Que faire ensuite

Appliquez les alias en exécutant les tâches de données associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appliquer des alias

Après le test, les alias peuvent être normalisés dans tous les nouveaux enregistrements ou dans les enregistrements existants lorsqu'ils sont mis à jour.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque fois qu'un alias est créé pour une valeur normale, une tâche de données est créée. L'alias n'est pas appliqué aux valeurs de l'ensemble de la base de données tant que sa tâche de données n'est pas démarrée manuellement. Exécutez chaque tâche séparément ou exécutez les tâches ensemble pour appliquer tous les alias à la fois.

Procédure

1. Dans un enregistrement de normalisation, assurez-vous que le mode est défini sur **Actif**.

   Les tâches de données ne peuvent pas s'exécuter en mode **test** .

2. Cliquez sur la liste connexe **Valeur normale** .
3. Sélectionnez une valeur dans la liste.
4. Dans l'enregistrement des valeurs normales, sélectionnez la liste connexe **Tâches de données** .

   Une tâche de données est répertoriée pour chaque alias configuré pour cette valeur normale.

5. Exécutez les tâches de données existantes pour remplacer les alias par la valeur normale dans tous les enregistrements existants dans la base de données.
   a. Cochez la case en regard d'une tâche, puis sélectionnez **Démarrer** dans le menu Actions.
   b. Pour exécuter toutes les tâches de données en même temps, cochez toutes les cases, puis sélectionnez l'action **Démarrer** .
   c. Actualisez la liste pour vérifier la progression des tâches de données afin de vous assurer qu'elles se terminent normalement.

Créer des règles

L'utilisation de règles pour normaliser un champ est destinée aux grandes listes de valeurs de champ de variantes.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

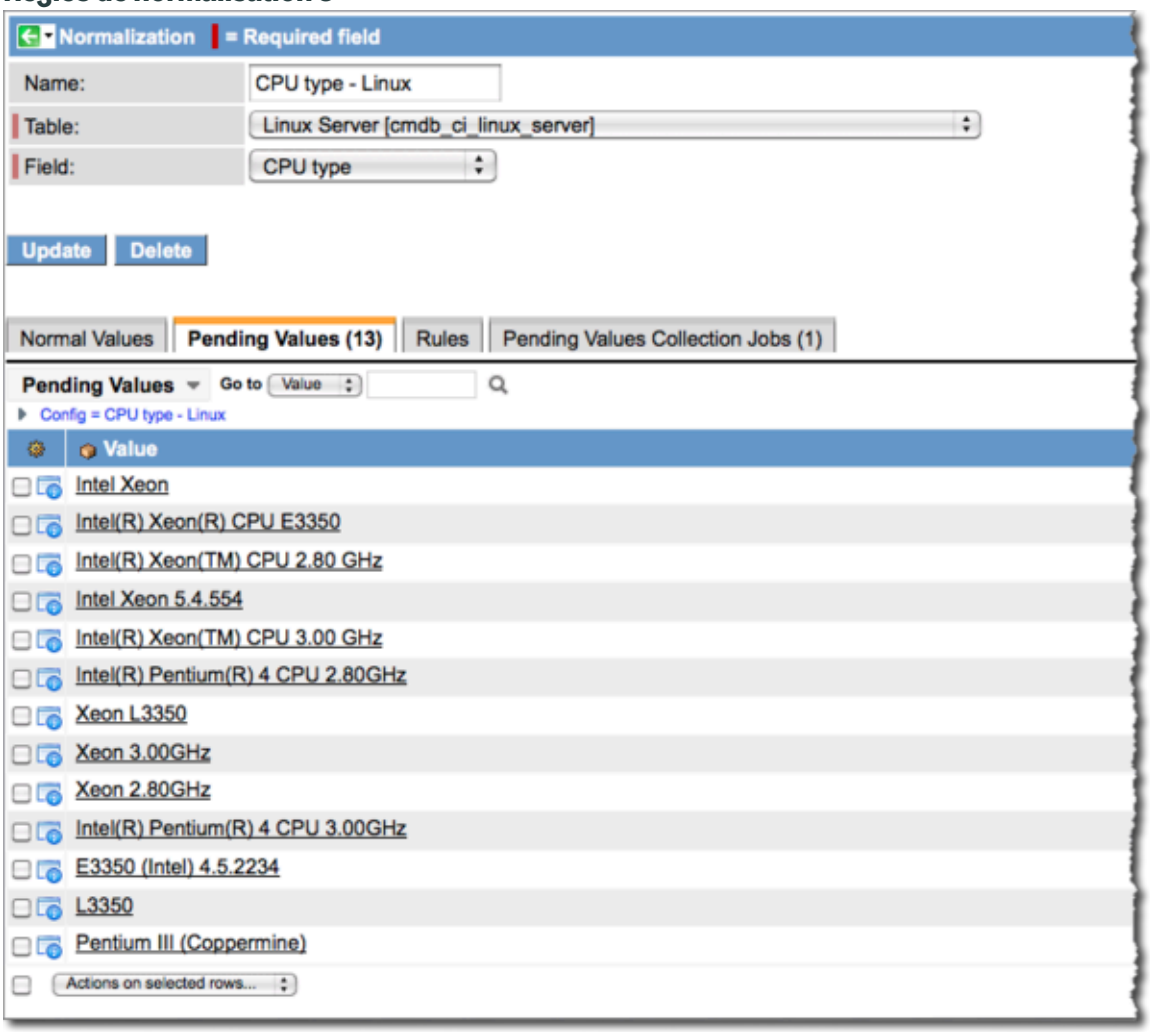
Testez toujours vos règles avant de les appliquer à tous les enregistrements existants dans la base de données. Avant de créer la règle, assurez-vous de générer la liste des valeurs en attente et de créer une valeur normale pour le champ. Un champ normalisé peut avoir une combinaison d'alias et de règles.

Les règles de cet exemple sont basées sur les valeurs en attente suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de normalisation 3



Procédure

1. Dans un enregistrement de normalisation, ouvrez la liste connexe **Valeurs normales** .
2. Ouvrez un enregistrement de valeur normale.
3. Ouvrez la liste connexe **Règles** dans le formulaire Valeur normale, puis cliquez sur **Nouveau**.

Le formulaire Règle de normalisation de champ fournit les champs suivants :

Champs de règles de normalisation de champ

Champ	Description
Nom	Nom unique de cette règle. Par exemple, ce nom peut être Type de processeur Xeon.
Commande	Ordre dans lequel cette règle doit être évaluée. La plateforme analyse les règles dans l'ordre configuré jusqu'à ce qu'elle en trouve une qui soit évaluée comme vraie.
Actif	Active ou désactive cette règle. Par défaut, les nouvelles règles sont actives (vrai)
Créer un alias	Si cette case est cochée et que la règle est évaluée comme vraie, la règle crée automatiquement un alias à partir d'une valeur en attente. Si cette case n'est pas cochée et que la règle est évaluée comme vraie, la plateforme change automatiquement la valeur du champ nommé dans l'enregistrement pour la valeur normale, mais ne crée pas d'alias.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sensible à la casse	Toutes les valeurs en attente du champ nommé doivent correspondre à la casse de la même valeur dans une règle à normaliser.
Règle	Utilisez le ServiceNow générateur de règles pour construire les règles de normalisation des champs. Les règles automatisent la transformation d'un grand nombre de valeurs de champ en attente en alias.

4. Créez un ensemble de règles pour incorporer toutes les variantes possibles des valeurs en attente.

   Pour cet exemple, les règles peuvent être :

   - **Intel Xeon** : le type de processeur correspond au modèle *Intel*Xeon*. Cette règle normalise toutes les variantes dans lesquelles **Intel** précède **Xeon**, y compris **Intel Xeon**, **Intel® Xeon® CPU 2,80 GHz** et **Intel® Xeon®™ CPU 3,00 GHz**.
   - **Xeon** : le type de processeur contient Xeon
   - **L3350** : le type de processeur contient L3350
   - **E3350** : le type de processeur contient E3350

   Pour chaque règle créée, la plateforme génère une tâche de données de **l'applicateur de règle** . En mode test, les contrôles de **démarrage** ne sont pas disponibles et la tâche ne peut pas être exécutée tant que le mode n'est pas passé en **mode Actif**.

5. Testez toutes les règles avant d'activer **l'enregistrement de** normalisation.

   Règles de test

   Remarque :
   Les utilisateurs doivent disposer du rôle normalization_tester pour créer des enregistrements de test.

   Les enregistrements de normalisation de champ sont créés par défaut en mode **test** , ce qui permet aux administrateurs de tester minutieusement les règles de normalisation avant de les appliquer aux enregistrements existants dans la base de données. En mode test, les contrôles **de démarrage** ne sont pas disponibles pour la tâche de données de **l'applicateur de règle** . La tâche ne peut être exécutée que lorsque les tests sont terminés et que le **mode** a été changé en **mode Actif**. En mode test, seuls les enregistrements qui ont été créés ou mis à jour par un utilisateur disposant du rôle normalization_tester sont normalisés. Les rôles de normalisateur et de normalization_tester peuvent être combinés pour un seul utilisateur ou accordés séparément.

Fusionner des enregistrements sur une valeur normale

La coalescence permet à un administrateur de rediriger les références vers plusieurs enregistrements contenant des variantes de la même valeur de champ pour pointer vers un seul enregistrement, en fonction d'une valeur normale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, la table Société peut avoir plusieurs variantes d'un nom de société, tel que Hewlett-Packard, Hewlett-Packard, Inc., Hewlett-Packard Incorporated, HP, etc. Potentiellement, des milliers d'enregistrements peuvent faire référence à chacun de ces enregistrements d'entreprise en double. En utilisant les variantes du nom Hewlett-Packard comme alias, la coalescence unifie toutes ces références en un seul enregistrement qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

normalise le champ **Nom** de l'enregistrement de la société à une valeur normale telle que **HP**.

Remarque :
La coalescence des valeurs normales modifie définitivement les valeurs d'enregistrement. Si une restauration est effectuée, les enregistrements sont renvoyés à la table, mais les valeurs normalisées ne sont pas restaurées aux variantes d'origine.

Lorsque les références sont fixes, tous les champs de table correspondant directement à sys_dictionary sont corrigés. Les références secondaires ne sont pas fixes. Si vous avez des conditions de filtre qui ont les anciens noms d'entreprise pré-sélectionnés, elles ne sont pas corrigées non plus.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Normalisation de champ** > **Configuration** > **Normalisations**
2. Sélectionnez un enregistrement de normalisation.
3. Activer **la fusion de chaque valeur normale**.
   Le système ajoute le champ **Fusionner à** au formulaire de valeurs normales.
4. Créer un ou plusieurs enregistrements de valeurs normales pour cet enregistrement de normalisation.
   Créez des alias et des règles connexes selon vos besoins.
5. Pour chaque enregistrement de valeur normale, définissez **Fusionner sur** en sélectionnant l'enregistrement qui contient la valeur normale.

   Example
   Par exemple, supposons que votre table Société contienne plusieurs variantes du nom ServiceNow. Lorsque vous créez l'enregistrement Valeur normale, vous sélectionnez l'enregistrement Société pour ServiceNow, Inc.. Pendant la normalisation, le système met à jour toutes les références aux enregistrements de variantes pour se référer à l'enregistrement normal.
   Le système met à jour toutes les références aux enregistrements qui correspondent aux alias et aux règles pour qu'elles pointent plutôt vers l'enregistrement normal. Le système supprime également les enregistrements en double de la table.
6. Démarrez toutes les tâches de données de **l'application Alias** pour remplacer les alias par la valeur normale dans les enregistrements existants dans la base de données.
   Le système démarre les travaux de **fusion sur des données normales** pour chaque alias.

Transformations

Les transformations mettent à jour les valeurs de champ en appliquant une définition de transformation au contenu du champ tel que remplacer le texte, modifier la casse ou arrondir la valeur.

Définitions de transformation

Les définitions de transformation définissent les actions de transformation disponibles pour un type de champ donné. Les administrateurs sélectionnent une définition lorsqu'ils transforment un champ, puis fournissent la définition avec les paramètres spécifiques qui sont appliqués à la transformation. Par exemple, une définition peut arrondir un entier ou insérer une valeur à une position définie dans une chaîne.

Le système fournit un certain nombre de définitions conçues pour répondre aux besoins de la plupart des organisations, mais les administrateurs peuvent créer de nouvelles définitions si nécessaire. Les définitions de transformation peuvent être associées à des catégories de transformation existantes ou à de nouvelles catégories.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories de transformation

Les catégories de transformation sont utilisées pour regrouper les définitions de transformation de manière appropriée afin de les présenter aux utilisateurs lors de la création de transformations de champs. Vous pouvez créer de nouvelles catégories pour des définitions existantes ou modifier les associations de catégories par défaut en définitions.

Les catégories de transformation sont associées à des types de champ de normalisation afin de présenter la liste d'options de définition correcte pour le champ en cours de transformation. Le système de base fournit deux catégories de transformation : Texte et Numérique.

Texte

Les définitions de la catégorie Texte transforment les valeurs de champ de type chaîne. La catégorie Texte comprend :

- Gauche
- Droite
- Constante
- Découpage
- Préfixe
- Suffixe
- Ticket de changement
- Supprimer
- Insérer
- Sous-chaîne
- Remplacer

Numérique

Les définitions de la catégorie Numérique manipulent arithmétiquement les valeurs de champ de type entier. La catégorie Numérique comprend :

- Limite
- Round
- Constante

Mode de test de transformation

La transformation est un outil puissant qui peut causer des problèmes de données s'il est utilisé avec imprudence. Testez toutes les transformations avant de valider les changements dans la CMDB.

Tous les enregistrements de transformation s'ouvrent en mode **test** par défaut, ce qui empêche les administrateurs d'exécuter des tâches manuelles de données qui appliquent des changements aux données existantes. Seuls les utilisateurs disposant du rôle normalization_tester peuvent transformer des données lorsqu'un enregistrement est en mode **test** . Ceci est limité aux nouveaux enregistrements ouverts par le testeur ou aux enregistrements dans lesquels le champ transformé est mis à jour par le testeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour appliquer des transformations à la CMDB après le test, changez le mode sur **Actif** dans l'enregistrement de transformation et exécutez la tâche de données appropriée. Pour plus d'informations sur le test des transformations, reportez-vous à la section Tester une transformation.

Transformer un champ

Transformez le contenu d'un champ à l'aide d'un ensemble de règles et de conditions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou normalisateur

Procédure

1. Créez un enregistrement de transformation.
2. Créez un ou plusieurs enregistrements de transformation connexes.
3. Testez la transformation.
4. Exécute des tâches de données.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez également montrer quelle était la valeur d'entrée d'origine (brute) avant la transformation, créez un champ brut pour stocker cette valeur.

Créer un enregistrement de transformation

La création d'un enregistrement de transformation est la première étape dans la transformation d'un champ.

Procédure

1. Activez le module d'extension Normalisation de champ.
2. Accédez à la **Normalisation de champ** > **Configurations** > **Transformations**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Créez un enregistrement de transformation.

Champs d'enregistrement de transformation

Champ	Description
Nom	Nom unique de cet enregistrement de transformation. Cette valeur est fournie à titre indicatif uniquement et n'est utilisée dans aucun traitement.
Table	Sélectionnez la ServiceNow table contenant le champ en cours de transformation. Il est important de comprendre la hiérarchie de table lors de la configuration d'une transformation de champ. Par exemple, si vous configurez la transformation d'un champ dans la table Ordinateur [cmdb_ci_computer], ce champ sera transformé pour toutes les machines de station de travail, Windows serveurs, Linux serveurs et UNIX serveurs.
Champ	Sélectionnez le champ à transformer. La liste présentée contient uniquement les types de champs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	(nombre entier et chaîne) de la table sélectionnée qui peuvent être transformés. **Remarque :** Le format de date de l'enregistrement sys_user qui lance le processus de transformation doit être défini sur le format par défaut « aaaa-MM-jj ». Tout autre format de date provoque une erreur lors de la transformation. Ce problème est uniquement spécifique à la transformation des champs **TO TARGET** de type Date/Heure. Ce problème ne se pose pas si le type de champ cible est de type Chaîne ou si le mappage de champs pour le champ de date est modifié avec le même format de date que le processus de transformation.
Mode	Les trois modes disponibles sont **Arrêt**, **Test** et **Actif**. Tous les enregistrements de transformation sont créés par défaut en mode test. Ne changez pas le mode avant d'avoir testé la transformation de manière approfondie. Lorsque le test est terminé, passez le mode en **Actif**. Pour désactiver cette transformation, basculez le mode sur **Désactivé**.
Normaliser la requête	Cochez cette case pour appliquer la valeur de champ transformée par cet enregistrement à toutes les requêtes impliquant ce champ. Les requêtes émises avec la valeur de champ brute (d'origine) seront modifiées pour utiliser la valeur de transformation.
Champ brut	Sélectionnez le champ à utiliser pour afficher les valeurs d'entrée d'origine (non normalisées) sur un formulaire dans lequel une valeur de champ a été normalisée. Pour que la sélection apparaisse dans la liste déroulante, ajoutez un champ personnalisé au formulaire pour la table sélectionnée. Pour obtenir des instructions sur l'ajout d'un champ pour les données brutes, reportez-vous à la section Créer un champ brut.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Les listes connexes **Transformations** et **Tâches de données** s'affichent sur le formulaire.

Créer un ou plusieurs enregistrements de transformation connexes

Chaque enregistrement de transformation connexe effectue un type de transformation spécifique, par exemple l'ajout de caractères au début de la valeur ou le remplacement d'une chaîne par une autre. Vous devrez peut-être créer plusieurs enregistrements de transformation connexes pour générer une valeur de champ de sortie préférée.

Traduction automatique

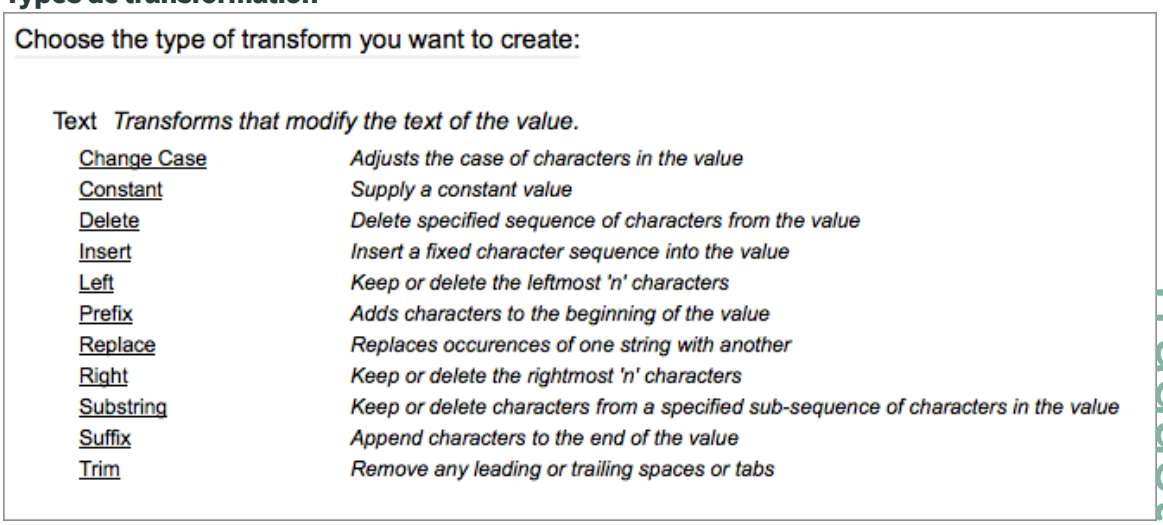
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans l'enregistrement de transformation, sélectionnez la liste connexe **Transformations** .
2. Cliquez sur **Nouveau**.

   Une liste de sélection de types de transformation s'affiche, affichant uniquement les transformations appropriées pour le type de champ sélectionné.

Types de transformation



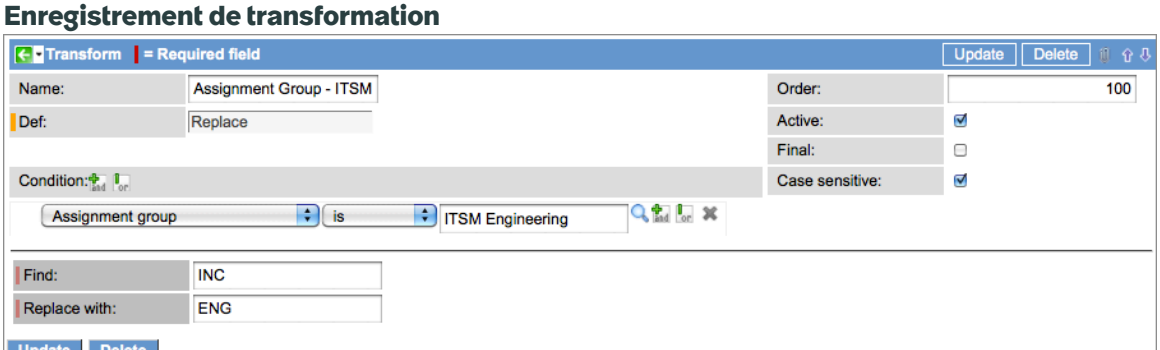
3. Sélectionnez un type de transformation et fournissez les paramètres appropriés.
4. Sélectionnez un numéro **d'ordre** pour cette transformation.

   Remarque :
   Les conditions des transformations sont exécutées en fonction des numéros d'ordre affectés.

5. Cochez la case **Finale** pour arrêter le traitement avec cette transformation si la condition est évaluée comme vraie.
6. Cochez la case Sensible à la **casse** pour forcer la sensibilité à la casse dans l'instruction de condition.

   L'exemple de transformation suivant remplace *l'INC* au début d'un numéro d'incident par la chaîne *ENG* si le groupe d'affectation est *ITSM Engineering*.

Enregistrement de transformation



7. Cliquez sur **Envoyer**.

   La nouvelle transformation apparaît dans la liste connexe de l'enregistrement de transformation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la transformation est créée, une tâche de données d'application de transformation est également créée. Cette tâche de données applique cette transformation aux enregistrements appropriés dans l'ensemble de la base de données et ne doit pas être exécutée tant que le test n'est pas terminé.

8. **Facultatif :** Répétez les étapes 2 à 8 jusqu'à ce que la valeur de sortie réponde aux critères souhaités.

Tester une transformation

Vérifiez que la transformation modifie la valeur du champ comme vous le souhaitez avant de les appliquer à des enregistrements existants dans la base de données.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les utilisateurs doivent disposer du rôle normalization_tester pour créer des enregistrements de test.

Les nouveaux enregistrements de transformation s'ouvrent par défaut en mode **test** , ce qui permet aux administrateurs de tester minutieusement les transformations avant de les appliquer aux enregistrements existants dans la base de données. En mode test, les contrôles **de démarrage** ne sont pas disponibles pour la tâche de transformation des données **de l'application** . Il existe deux méthodes, énumérées ci-dessous, pour tester les transformations avant de valider les transformations dans des données existantes.

Procédure

- Créez ou mettez à jour manuellement des enregistrements de test.

  En mode test, seuls les enregistrements qui ont été créés ou mis à jour par un utilisateur disposant du rôle normalization_tester sont transformés. Accordez les rôles de normalisateur et de normalization_tester au même utilisateur ou accordez-les à des utilisateurs distincts.

- Utilisez l'utilitaire de transformation de test pour entrer une valeur brute et voir la valeur transformée qui en résulte.

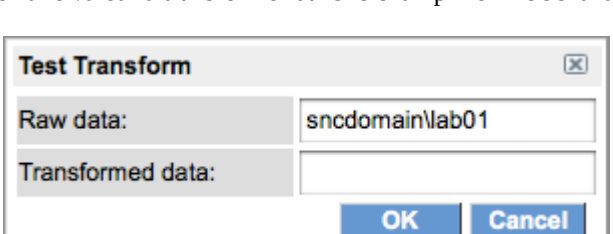
  Cette fonctionnalité permet à un testeur de normalisation de transformer les valeurs de champ à la volée sans ouvrir ni mettre à jour les enregistrements. Cet utilitaire teste toutes les transformations configurées pour ce champ.

1. Ouvrez un enregistrement de transformation.

2. Cliquez sur le lien connexe **Tester les transformations** .

   Une boîte de dialogue s'affiche pour tester les valeurs de champ.

3. Saisissez une valeur à transformer dans le champ **Données brutes** .

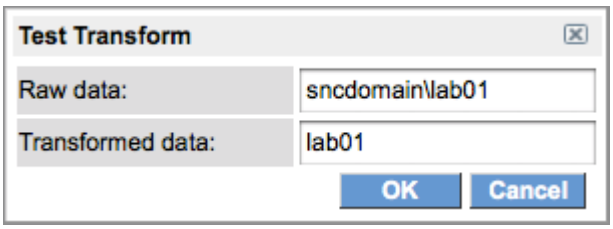


4. Cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La plateforme transforme la valeur brute dans le champ **Données transformées** .



5. Saisissez de nouvelles données brutes pour tester d'autres transformations.
6. Cliquez sur **Annuler** pour terminer le test.
7. Lorsque le test est terminé, changez le **mode** en **actif** et exécutez la tâche de données.

Définitions de transformation par défaut

Le système offre des définitions de transformation par défaut pour les champs contenant du texte, du texte, des valeurs numériques et numériques.

Définitions de transformation

Type de transformation	Catégorie	Description	Paramètres
Changer le ticket	Texte	Modifie la casse des caractères dans la valeur du champ.	*Mode*: sélectionnez l'un des modes suivants : • *Upper*: convertit la valeur en caractères tout en majuscule • *Lower*: convertit la valeur en caractères tout en minuscule • *Proper*: convertit la valeur en casse de titre, avec le premier caractère de chaque chaîne en majuscules et les caractères restants de la chaîne en minuscules. • *Formal*: convertit la valeur en chaîne dans laquelle seule la première lettre du premier mot est en majuscules.
Constante	Texte numérique	Convertit la valeur de ce champ en constante.	*Constant*: constante par laquelle remplacer la valeur dans ce champ.
Supprimer	Texte	Supprimez une séquence spécifiée de caractères d'une valeur de champ.	• *Starting position*: spécifie le premier caractère d'une séquence de caractères à supprimer d'une chaîne. Voir la discussion sur les modes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de transformation (suite)

Type de transformation	Catégorie	Description	Paramètres
			de position au début de cette section pour plus de détails. • *Ending position*: spécifie le caractère final d'une séquence de caractères à supprimer d'une chaîne. Voir la discussion sur les modes de position au début de cette section pour plus de détails.
Insérer	Texte	Insérez une séquence de caractères fixes dans une valeur de champ.	• *Position*: position du caractère à laquelle insérer la nouvelle valeur. Voir la discussion sur les modes de position au début de cette section pour plus de détails. • *Insert*: valeur à insérer dans ce champ.
Gauche	Texte	Supprime ou conserve un nombre spécifié de caractères du côté gauche de cette valeur de champ.	• *Position*: spécifie le nombre de caractères à conserver ou à supprimer à gauche de la valeur. Voir la discussion sur les modes de position au début de cette section pour plus de détails. • *Mode*: sélectionner le mode pour cette transformation : *Keep* ou *Delete*.
Préfixe	Texte	Ajoute des caractères au début d'une valeur de champ.	*Prefix*: définit les caractères à ajouter au début de la valeur de champ transformée.
Remplacer	Texte	Remplace les occurrences d'une chaîne par une autre chaîne. Les caractères spéciaux barre oblique inverse (\) et le signe dollar ($) dans la chaîne de remplacement peuvent rendre la transformation différente de celle si la chaîne de	• *Find*: entrez la chaîne ou l'expression régulière à remplacer. • *Replace with*: saisissez la chaîne de remplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de transformation (suite)

Type de transformation	Catégorie	Description	Paramètres
		remplacement était traitée comme une chaîne de remplacement littérale. Utilisez une expression régulière pour remplacer une chaîne ou des parties d'une chaîne.	
Droite	Texte	Conserve ou supprime un nombre spécifié de caractères du côté droit d'une valeur de champ.	• *Position*: nombre de caractères à supprimer ou conserver du côté droit de ce champ transformé. Voir la discussion sur les modes de position au début de cette section pour plus de détails. • *Mode*: sélectionner le mode pour cette transformation : *Keep* ou *Delete*.
Round	Numérique	Arrondit les entiers à un intervalle d'arrondi configuré à l'aide de critères spécifiques. L'intervalle doit être adapté à la valeur transformée, par exemple un intervalle de 12 pour une valeur exprimée en dizaines ou de 0,01 pour les valeurs décimales exprimées en centièmes.	• *Interval*: sélectionnez l'intervalle d'arrondi approprié aux unités de la valeur de champ. Par exemple. un intervalle de 256 est approprié pour exprimer les valeurs de RAM en mégaoctets, mais ne fonctionne pas pour l'espace disque exprimé en gigaoctets. L'intervalle d'arrondi pour les exemples ci-dessous est de 1 • *Mode*: critères d'application de l'intervalle d'arrondi. ◦ *Half up*: arrondissez toujours une valeur qui est exactement à mi-chemin entre deux intervalles. Par exemple, 3,5 est toujours arrondi à 4 et -3,5 est toujours arrondi à -3. ◦ *Half down*: arrondissez toujours une valeur qui est exactement à mi-chemin entre deux intervalles. Par exemple, 3,5 est toujours arrondi à 3 et -3,5 est toujours arrondi à -4.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de transformation (suite)

Type de transformation	Catégorie	Description	Paramètres
			◦ *Half away from zero*: arrondit toujours un entier situé à mi-chemin entre l'intervalle spécifié et s'éloigne de zéro. Par exemple, 3,5 est toujours arrondi à 4 et -3,5 est toujours arrondi à -4. ◦ *Half toward zero*: arrondit toujours un entier situé à mi-chemin entre l'intervalle spécifié et tend vers zéro. Par exemple, 3,5 est toujours arrondi à 3 et -3,5 est toujours arrondi à -3. ◦ *Half to even*: arrondit toujours un entier situé à mi-chemin entre l'intervalle spécifié et l'intervalle le plus proche dont le chiffre le moins significatif est pair. Par exemple, 3,5 est toujours arrondi à 4 et 4,5 est toujours arrondi à 4. ◦ *Half to odd*: arrondit toujours un entier à mi-chemin entre l'intervalle spécifié et l'intervalle le plus proche dont le chiffre le moins significatif est impair. Par exemple, 3,5 est toujours arrondi à 3 et 4,5 est toujours arrondi à 5. ◦ *Up*: arrondissez toujours un entier supérieur de l'intervalle d'arrondi spécifié. Par exemple, 3,4 est toujours arrondi à 4 par un intervalle d'arrondi de 1,0. ◦ *Down*: arrondissez toujours un entier inférieur à l'intervalle d'arrondi spécifié. Par exemple, 4,6 est toujours arrondi à 4 par un intervalle d'arrondi de 1,0. ◦ *Away from zero*: arrondissez toujours un entier en s'éloignant de zéro de l'intervalle d'arrondi spécifié. Par exemple, 3,3 est toujours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de transformation (suite)

Type de transformation	Catégorie	Description	Paramètres
			arrondi à 4 et -3,3 est toujours arrondi à -4 par un intervalle d'arrondi de 1,0. ○ *Toward zero*: arrondit toujours un entier en direction de zéro selon l'intervalle d'arrondi spécifié. Par exemple, 3,3 est toujours arrondi à 3 et -3,3 est toujours arrondi à -3 par un intervalle d'arrondi de 1,0.
Sous-chaîne	Texte	Conservez ou supprimez les caractères d'une sous-séquence spécifiée de caractères dans la valeur de champ.	• *Starting position*: spécifie le premier caractère d'une sous-séquence de caractères à l'intérieur de la valeur. Voir la discussion sur les modes de position au début de cette section pour plus de détails. • *Ending position*: spécifie le caractère final d'une sous-séquence de caractères dans la valeur. Voir la discussion sur les modes de position au début de cette section pour plus de détails. • *Mode*: sélectionnez la *Delete* sous-séquence sélectionnée ou *Keep* uniquement les caractères définis.
Suffixe	Texte	Ajoute des caractères à la fin d'une valeur de champ.	*Suffix*: définit le suffixe à ajouter à la fin de la valeur du champ.
Découpage	Texte numérique	Supprime les espaces vides de la valeur du champ.	Aucun paramètre

Créer une définition de transformation

L'exemple suivant décrit la procédure de création d'une définition de transformation. Dans cet exemple, nous créons une définition qui transforme un champ numérique en nombre entier pair ou impair. La catégorie de transformation est **Numérique** et le type de champ de normalisation est **Entier.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Normalisation de champ** > **Administration** > **Définitions de transformation**.
2. Cliquez sur **Nouvelle** dans la liste des enregistrements.
3. Entrez un nom pour cette définition.

   Remarque :
   Dans cet exemple, nous entrons Impair/Pair.

4. Saisissez une description brève de l'action, par exemple : Transforme un entier en une valeur paire ou impaire.

   Ces informations apparaissent dans la liste de choix de définition lorsqu'un utilisateur sélectionne une nouvelle transformation.

5. Cliquez avec le bouton droit dans la barre d'en-tête et sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.

   Deux listes connexes apparaissent dans le formulaire.

   - Catégories de transformation : cliquez sur **Modifier** et sélectionnez **Numérique** comme catégorie à laquelle appartient cette définition. Actuellement, la transformation de champ prend en charge deux catégories : **Numérique** et **Texte**. Le type de champ **de normalisation Entier** est déjà associé à cette catégorie.
   - Variables de transformation : définissez toutes les variables requises par cette définition de transformation pour effectuer une action sur une valeur de champ. Les variables ne sont pas nécessaires si un script peut effectuer l'action seul.

Créer une variable de transformation pour une définition de transformation

Les variables de transformation permettent à un administrateur d'appliquer la même définition à différents champs de différentes manières.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les variables de transformation contiennent des valeurs utilisées par un script pour effectuer une transformation de champ. Les scripts et les variables peuvent être créés dans les deux ordres, mais le script doit utiliser les variables de transformation. Les variables de transformation sont renseignées avec des valeurs lorsqu'un utilisateur configure un type de transformation.

Procédure

1. Dans l'enregistrement de définition de transformation, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Variables de transformation** .
2. Renseignez le formulaire.
   Considérations importantes pour remplir un formulaire :

   - Le nom de colonne est une entrée dans la table fn_transform_var pour cette variable. Cela devient la variable dans le script, sous la forme de variables.<nom de variable>. Par exemple, odd_even.
   - La valeur du champ Étiquette apparaît sous la forme d'une étiquette de champ de variable dans le formulaire de transformation. Par exemple, Pair/Impair.
   - Le type de champ définit le type de champ de la valeur de la variable. Étant donné que les valeurs des variables utilisées sont **paires** et **impaires**, il s'agit d'un type de chaîne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’ordre des variables contrôle l’ordre dans lequel elles sont affichées dans les listes et les enregistrements.
- Cette variable a une liste de choix avec deux options : **Pair** et **Impair**. Sélectionnez **Liste déroulante sans - Aucun** comme format pour la liste dans le champ Choix et définissez une valeur par défaut **même** lorsque la liste est affichée.
- Créez un conseil qui devient une info-bulle pour la variable dans l’enregistrement de transformation.

3. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la barre d'en-tête, puis choisissez **Enregistrer** dans le menu contextuel.

   La liste connexe **Liste de choix de variables** s’affiche.

4. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste de choix des variables et définissez les options de liste.
5. Créez des enregistrements pour **le pair** et **l’impair**.

   Remarque :
   La valeur **de l’élément** est la même que le nom de la **colonne** dans les deux sélections de la liste de choix.

6. Enregistrez les variables de la liste de choix et revenez au formulaire de définition de transformation pour créer le script.

Créer un script pour une définition de transformation

Créez le script à tout moment pendant la configuration d’une définition.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le script peut effectuer une action de transformation sans utiliser de variable, mais l’action de la définition sera la même pour tous les champs. Les variables créent plus de flexibilité pour la définition, ce qui permet à un administrateur d’utiliser la même définition de différentes manières à différents endroits. Si une variable est définie, le script doit référencer la variable à l’aide du format correct.

Il y a trois arguments dans le script :

- Variables : contient les variables au format variables.<nom de variable>.
- Valeur : contient la valeur non transformée
- Paramètres : Objets spéciaux qui définissent les messages de débogage.

Tous les paramètres de position (tels que Position de départ et Position de fin) ont trois modes qui s’appliquent à tous les types de transformation qui utilisent cette variable.

Paramètres de position

Positions positives	Si la position est exprimée sous forme de nombre entier positif, la plateforme calcule la position de départ à partir du côté gauche de la valeur du champ. Par exemple, dans la chaîne ABCDE, une position de 3 place le point de départ de l’action après C.
Positions négatives	Si la position est exprimée sous la forme d’un entier négatif, la plateforme calcule la position à partir du côté droit de la valeur du champ. Par exemple, dans la chaîne ABCDE, une position de -3 place le point de départ de l’action avant C.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de position (suite)

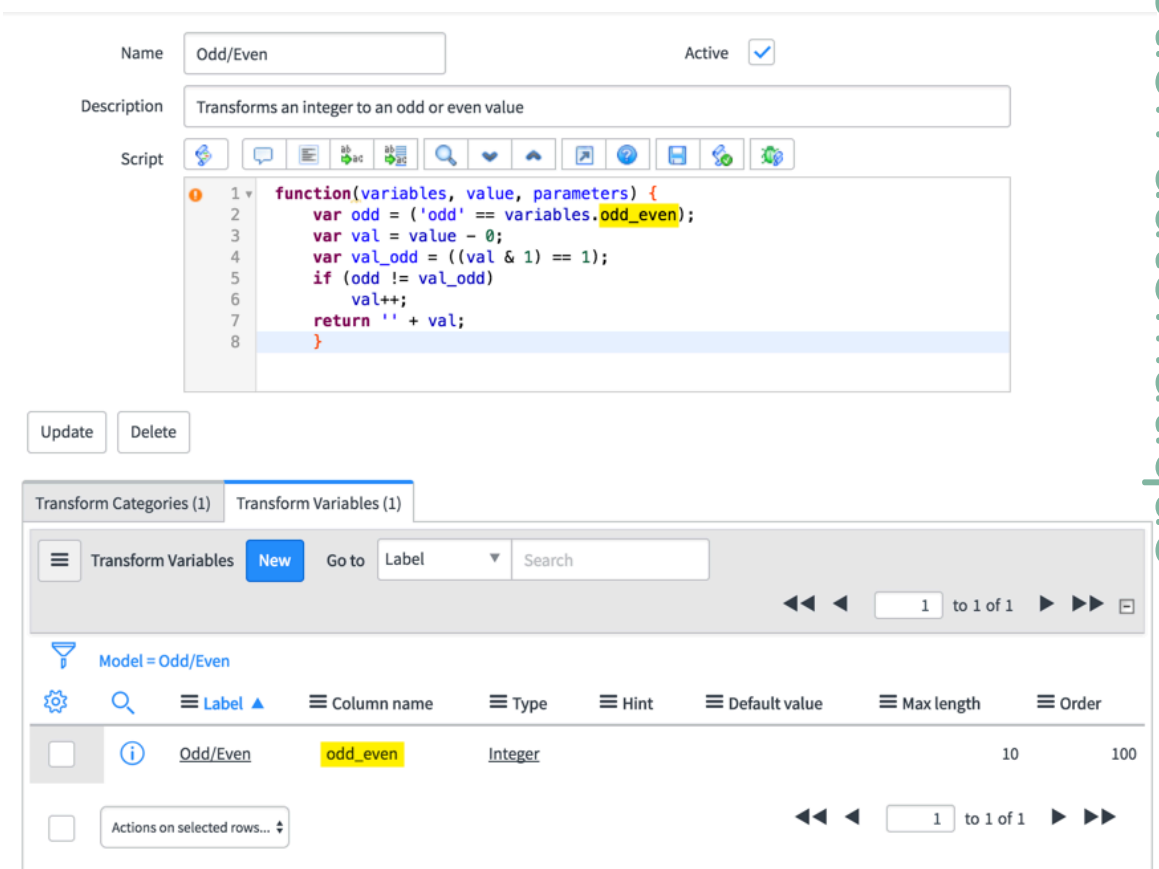
Regex	Si la valeur de la position commence par /regex/, tout ce qui suit est une expression régulière qui est utilisée pour calculer la position de départ. Par exemple, dans la chaîne ABCDE, une position de /regex/B.*D place le point de départ de l'action après C (B et tous les caractères entre B et D).

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement **pair/impair** dans le module Définitions de transformation.
2. Entrez le script suivant pour transmettre des valeurs avec la variable odd_even.

```
function(variables, value, parameters) {
 var odd = ('odd' == variables.odd_even);
 var val = value - 0;
 var val_odd = ((val & 1) == 1);
 if (odd != val_odd)
  val++;
 return '' + val;
 }
```

Le script fait référence à la variable dans le formulaire variables.odd_even.



3. Mettez à jour l'enregistrement pour terminer la configuration.

La définition de transformation Pair/Impair est maintenant prête à être utilisée dans une transformation de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une catégorie de transformation

Créez une catégorie de transformation pour regrouper les définitions de transformation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Normalisation de champ** > **Administration** > **Catégories de transformation**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la **liste connexe Catégories de transformation**.
3. Entrez le **nom** de cette catégorie et sa description.
4. Sélectionnez une **commande** pour cette catégorie et enregistrez l'enregistrement.
   L'ordre détermine l'ordre d'affichage des catégories dans les listes et les formulaires. Deux listes connexes s'affichent :

   - **Types de champs** : cliquez sur **Modifier** pour sélectionner un type de champ existant pour cette catégorie ou cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouveau type de champ. Les types de champs de normalisation fournis sont les suivants :
     - Décimal
     - Flottant
     - Entier
     - Numérique
     - Chaîne
     - URL
   - **Définitions de transformation** : cliquez sur **Modifier** pour sélectionner les définitions de transformation incluses dans cette catégorie.

Expressions régulières et schémas dans les règles de normalisation de champ

Les définitions de transformation de champ prennent en charge l'utilisation d'expressions régulières (appelées **regex** dans la plateforme) et la correspondance de modèles pour déterminer la position des caractères dans une chaîne.

Après avoir identifié les caractères cibles, la transformation de champ peut remplacer ou supprimer les caractères identifiés ou insérer d'autres caractères à cette position.

Regex

Les expressions régulières peuvent être utilisées dans les paramètres de transformation et dans les instructions de condition pour déterminer quels caractères d'une valeur de champ sont transformés.

Les expressions régulières utilisées comme paramètres pour localiser les caractères dans les valeurs de champ transformées doivent commencer par `/regex/`. Tout ce qui suit est une expression régulière qui est utilisée pour calculer la position des caractères.

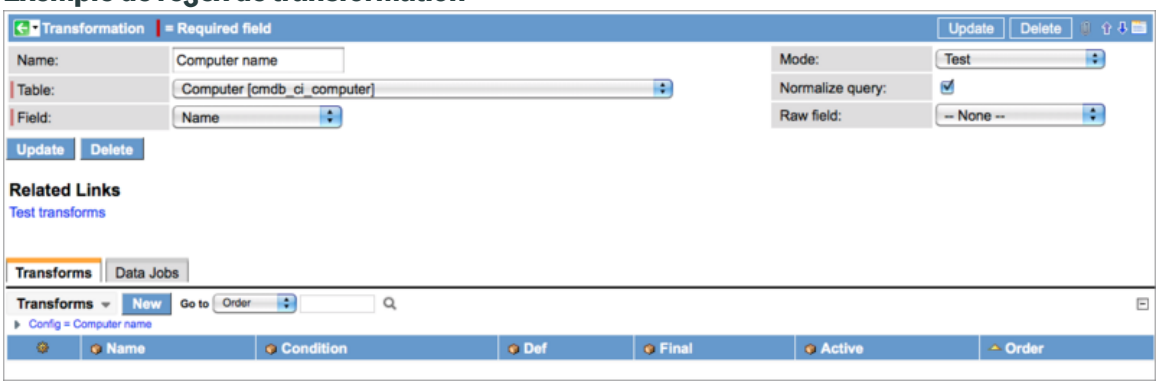
Exemple

Les noms d'ordinateurs du réseau d'une Windows organisation sont exprimés sous la forme domaine\nom de machine, tel que **development\devlab01**. L'administrateur réseau souhaite simplifier ces noms en supprimant le nom de domaine et la barre oblique inverse. Il crée un enregistrement de transformation pour la table Ordinateur [cmdb_ci_computer] et sélectionne le champ **Nom** à transformer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de regex de transformation



Le réseau contient plusieurs domaines, et chaque domaine contient de nombreux ordinateurs. Le seul caractère commun à chaque nom est la barre oblique inverse. Pour supprimer le nom de domaine, l'administrateur décide d'utiliser une expression régulière pour remplacer toute la valeur brute du champ par les caractères qui apparaissent après la barre oblique inverse (le nom réel de la machine). Il crée une nouvelle transformation en utilisant **Remplacer** comme type de transformation et entre les valeurs suivantes :

- Rechercher :**/regex/.*\\(.*)**
- Remplacer par :**$1**

Exemple de regex de transformation



L'expression régulière **.*\\(.*)** représente la valeur brute entière dans le champ **Nom** - dans cet exemple **development\devlab01**. La première partie de l'expression, **.***, représente tout ce qui précède la barre oblique inverse (le nom de domaine de **développement**). La barre oblique inverse en elle-même est le caractère d'échappement dans les expressions régulières et nécessite une syntaxe spéciale pour conserver sa fonction dans le nom de l'ordinateur. L'administrateur doit *l'échapper* en utilisant une autre barre oblique inverse (\ \ signifie \). La partie de l'expression après la barre oblique inverse, **(.*),** représente le nom de l'ordinateur (**devlab01**) et est regroupée entre parenthèses pour référence. La valeur du champ **Remplacer par** , **$1**, fait référence à ce groupe et remplace toute la valeur brute du champ par le contenu du groupe, **devlab01**.

L'administrateur clique sur **Tester les transformations** dans l'enregistrement de transformation et saisit `development\devlab01` dans le champ **Données brutes** . Il clique ensuite sur **OK** pour appliquer la transformation à la valeur de test. La transformation remplace **development\devlab01** par **devlab01**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Regex de transformation 3



Lorsque les transformations de ce champ sont testées avec succès, l'administrateur bascule le **mode** dans l'enregistrement de transformation sur **Actif** et exécute la tâche de données de l'application Transformation pour appliquer cette transformation aux enregistrements existants dans la base de données.

Mise en correspondance de modèles

La correspondance de modèle dans la normalisation de champ utilise les caractères spéciaux différemment des expressions régulières pour créer des modèles que la plateforme reconnaît lors de la transformation des valeurs de champ.

La correspondance de modèle ne peut être utilisée que dans les instructions de condition. Lorsque vous utilisez des caractères de correspondance de modèle dans une instruction de condition, assurez-vous de sélectionner l'opérateur de **modèle de correspondance** .

Utilisez les caractères spéciaux suivants pour créer des schémas pour les recherches.

- L'astérisque dans une chaîne de recherche (*) correspond à n'importe quel nombre (y compris zéro) de n'importe quel caractère.
- Le point d'interrogation (?) dans une chaîne de recherche correspond à un caractère quelconque.
- Tout le reste d'une chaîne de recherche correspond à lui-même.

Exemples

- **l'histoire** correspond **à l'histoire** mais pas **à cette histoire**.
- ***L'histoire** correspond **à l'histoire** et **à cette histoire**, mais cette **histoire n'est pas la meilleure**.
- **St ?ry** correspond à **l'histoire** et **à Stxry**, mais pas **à mon histoire ou àStairy**.
- ***b ?gus*** correspond à **Bogus**, **My Bogus Story**, et **His bagus machine**, mais pas **à mon histoire Bgus** ou **à mon histoire Baigus**.

Séparation de domaine et Normalisation de champ

La séparation de domaine n'est pas prise en charge dans la normalisation de champ.
Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Politique de données

Les politiques de données vous permettent d'appliquer la cohérence des données en définissant des états obligatoires et en lecture seule pour les champs.

Les politiques de données sont similaires aux politiques d'interface utilisateur, mais les politiques d'interface utilisateur ne s'appliquent qu'aux données saisies sur un formulaire via le navigateur standard. Les politiques de données peuvent appliquer des règles à toutes les données saisies dans le système, y compris les données importées via des jeux d'importation ou des services Web et les données saisies via l'interface utilisateur mobile.

Par exemple, supposons que vous configurez un service Web qui permet aux utilisateurs extérieurs à la plateforme de mettre à jour les problèmes sur l'instance ServiceNow . Étant donné que ces problèmes ne sont pas mis à jour via l'interface utilisateur de l'instance, ils ne sont pas soumis aux politiques d'interface utilisateur sur le formulaire de problème. Pour vous assurer que le champ **Notes de fermeture** est renseigné avant qu'un problème ne soit marqué comme **Fermé/Résolu**, vous pouvez créer une politique de données qui s'applique aux importations côté serveur. Les données qui ne respectent pas cette politique en matière de données génèrent une erreur. Vous pouvez également appliquer la politique sur le navigateur en cochant la case **Utiliser en tant que politique d'interface utilisateur sur le client** dans l'enregistrement de politique de données.

Étant donné que les politiques d'interface utilisateur peuvent également gérer la visibilité des champs sur un formulaire, vous pouvez compléter les politiques d'interface utilisateur avec des politiques de données plutôt que de les remplacer.

Par défaut, les politiques de données sont appliquées à toutes les opérations GlideRecord, y compris celles utilisées dans les API REST basées sur un script et l'API de table REST. Vous pouvez refuser l'application de la politique de données à :

- Enregistrements cibles des services Web SOAP
- Jeux d'importation
- Politiques d'interface utilisateur côté client

Le rôle administrateur est requis pour modifier les politiques de données.

Remarque :
La définition d'une politique de données applique la politique lorsqu'un enregistrement est soumis à partir de l'interface utilisateur. Ce comportement ne peut pas être modifié.

Installé avec la politique de données

La politique de données comprend plusieurs composants installés sur l'instance.

Tables

Étiquette de la table	Nom de la table
Politique de données	sys_data_policy2
Règle de politique des données	sys_data_policy_rule

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module de politique de données

Le champ **Politique système** > **Politiques de données** Le module affiche une liste de toutes les politiques de données et indique où elles s'appliquent.

Rôles

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur de politique de données [data_policy_admin]

Accéder aux politiques de données pour des utilisateurs spécifiques et les gérer. Accorder à ce rôle l'accès à l'application Politique système

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Créer une politique de données

Vous pouvez créer une nouvelle politique de données pour définir les règles de données d'une table.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez des politiques de données pour renforcer la cohérence. Vous pouvez créer des politiques de données uniquement pour les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que la politique de données et pour les autres tables qui ont au moins un champ dans le même champ que la politique de données. Pour les tables qui se trouvent dans un champ d'application différent de celui de l'enregistrement de politique de données, vous pouvez créer des règles de politique de données uniquement pour les champs du même champ d'application que la politique de données et vous ne pouvez pas rendre un champ obligatoire.

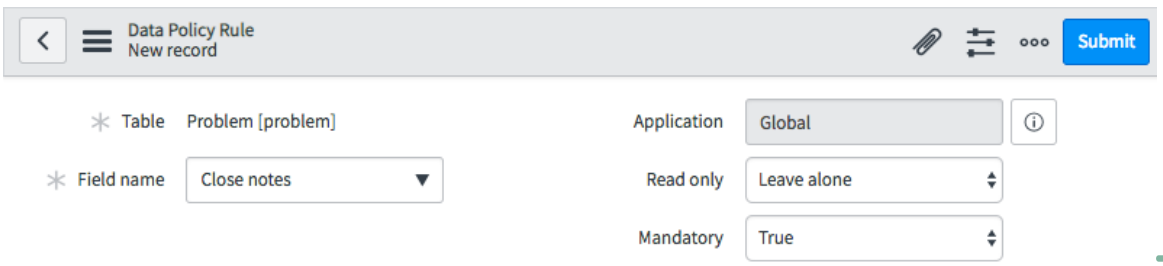
Procédure

1. Accédez aux **politiques de données** en effectuant l'une des actions suivantes.
   - Accédez à la **Politique système** > **Règles** > **Politiques de données**.
   - Dans n'importe quel en-tête de formulaire, cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Configurer** > **Politiques de données**.
   - Dans Liste v2, ouvrez un menu contextuel de colonne et sélectionnez **Configurer** > **Politiques de données**.
   - Dans Liste v3, ouvrez le menu Titre de liste et sélectionnez **Configurer** > **Politiques de données**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez toutes les options pour la politique de données.
4. Créez la condition qui doit exister pour que la plateforme applique cette politique.
   Par exemple, vos conditions peuvent inclure **[État du problème] [est] [Fermé/Résolu]**
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe **Règles de politique des données** s'affiche.
6. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe et créez l'enregistrement qui identifie le champ et la politique à appliquer.

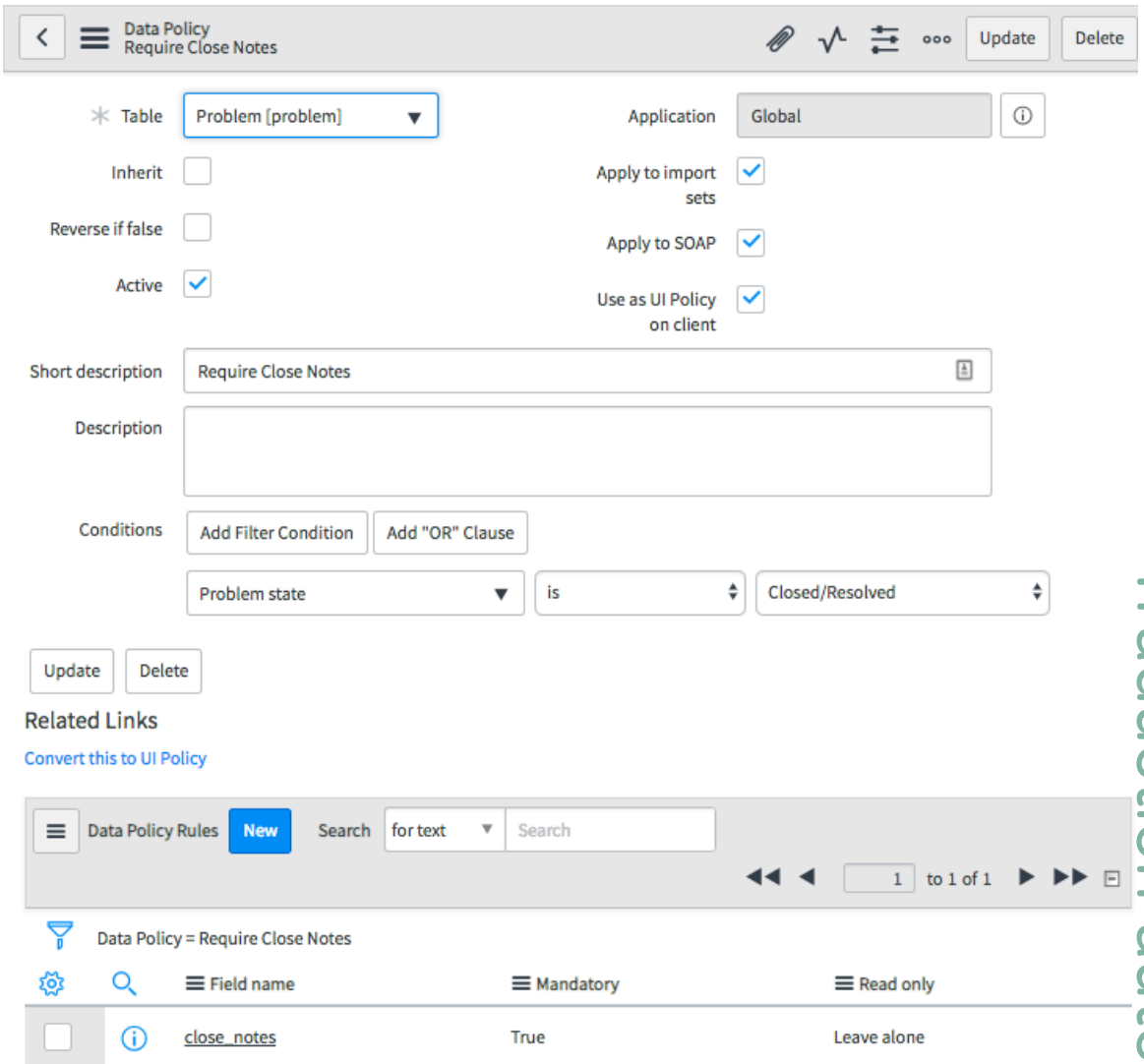


Il est possible d'avoir plusieurs règles sur un seul champ, mais cela n'est pas recommandé.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. **Facultatif :** Ajoutez d'autres règles en répétant les étapes 6 et 7.

Champs de politique de données

Ces champs apparaissent sur le formulaire Politique de données et les formulaires connexes.

Champs de politique de données

Champ	Description
Table	Table à laquelle cette politique s'applique. **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que la politique de données.
Demande	Application contenant cette politique de données.
Héritage	Si cette option est sélectionnée, cette politique de données s'applique aux tables qui étendent la table spécifiée. Par exemple, les tables d'incidents, de problèmes et de changements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de politique de données (suite)

Champ	Description
	étendent toutes la table de tâches. Par conséquent, sélectionner Hériter d'une politique de données définie pour la tâche leur applique également la politique de données.
Inverse si faux	Si cette option est sélectionnée, l'action de politique de données est inversée lorsque les conditions sont évaluées comme fausses. Par exemple, lorsque les conditions sont vraies, des mesures sont prises et lorsqu'elles prennent la valeur faux, les actions sont inversées.
Actif	Si cette option est sélectionnée, la politique de données est utilisée.
Description brève	Description brève qui identifie la politique.
Description	Description détaillée de la politique.
Appliquer à des jeux d'importation	Si cette option est sélectionnée, la politique de données s'applique aux données importées dans le système à partir de jeux d'importation. Cette option s'applique également aux jeux d'importation de services Web.
Appliquer au SOAP	Si cette option est sélectionnée, la politique de données s'applique aux données importées dans le système à partir d'un service Web SOAP. Les services Web SOAP scriptés ne sont pas affectés. Ce champ n'affecte pas l'interaction de la politique de données avec les services Web REST.
Utiliser en tant que politique d'interface utilisateur sur le client	Si cette option est sélectionnée, applique la politique de données sur l'interface utilisateur à l'aide du moteur de politique d'interface utilisateur.

Champs de règles de politique de données

Champ	Description
Table	Table sur laquelle l'action de politique de données s'applique.
Nom de champ	Champ de la table spécifiée auquel la politique de données s'appliquera.
Lecture seule	La façon dont la politique de données affecte l'état en lecture seule du champ. Les choix possibles sont les suivants : • Ne rien faire • Vrai • Faux
Obligatoire	Comment la politique de données affecte l'état obligatoire du champ. Les choix possibles sont les suivants : • Ne rien faire • Vrai • Faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de règles de politique de données (suite)

Champ	Description
	Remarque : Pour les tables qui se trouvent dans un champ d'application différent de celui de l'enregistrement de politique de données, vous ne pouvez pas rendre un champ obligatoire.

Convertir une politique d'interface utilisateur en politique de données

Pour définir une politique d'interface utilisateur comme paramètre par défaut, convertissez la politique d'interface utilisateur en politique de données.

Avant de commencer

Rôle requis : ui_policy_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également appliquer une stratégie d'interface utilisateur à des jeux d'importation ou à des données importées par les services web SOAP lorsque vous les convertissez en stratégie de données. La conversion d'une politique d'interface utilisateur en politique de données désactive la politique d'interface utilisateur. Pour conserver la politique dans l'interface utilisateur, assurez-vous que la case **Utiliser en tant que politique d'interface utilisateur sur le client** est cochée sur l'enregistrement de politique de données.

Pour qu'une politique d'interface utilisateur puisse être convertie en politique de données, les conditions suivantes doivent être remplies dans le formulaire Politique d'interface utilisateur.

- La case **Exécuter les scripts** doit être décochée.
- La case **Global** doit être cochée.
- Aucune des actions de politique d'interface utilisateur ne peut avoir **Visible** défini sur **Vrai** ou **Faux**. **L'option Visible** doit être définie sur **Ne pas déranger**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Politiques d'interface utilisateur**.
2. Ouvrez une politique d'interface utilisateur existante.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Convertir ceci en politique de données**.
   Un nouvel enregistrement de politique de données est créé.
4. Modifiez les champs sur l'enregistrement de politique de données si nécessaire.

Information associée

Politique de données

Convertir une politique de données en politique d'interface utilisateur

Convertissez une politique de données en politique d'interface utilisateur si une politique de données existe déjà mais doit s'appliquer uniquement aux enregistrements créés ou mis à jour dans le navigateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La conversion désactive la politique de données. La nouvelle politique d'interface utilisateur est appliquée uniquement à la couche d'interface utilisateur et non aux jeux d'importation ou aux données importés à partir des services Web SOAP.

Remarque :
Une alternative à la conversion d'une politique de données en politique d'interface utilisateur consiste à cocher la case **Utiliser en tant que politique d'interface utilisateur sur le client** sur l'enregistrement de politique de données. Ce champ étend la politique de données à l'interface utilisateur. La principale différence entre la conversion et l'utilisation de la **case Utiliser en tant que politique d'interface utilisateur sur le client** est que la conversion fournit le champ Visible sur l'enregistrement de politique d'interface utilisateur. Utilisez le champ **Visible** pour sélectionner la façon dont la politique d'interface utilisateur affecte l'état visible du champ.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **Règles** > **Politiques de données** et cliquez sur une politique de données existante.
2. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Convertir ceci en politique d'interface utilisateur**.

   Un nouvel enregistrement de politique d'interface utilisateur apparaît.
3. Modifiez les champs de l'enregistrement de politique d'interface utilisateur au besoin.
   Pour en savoir plus sur les champs, consultez Créer une politique d'interface utilisateur.

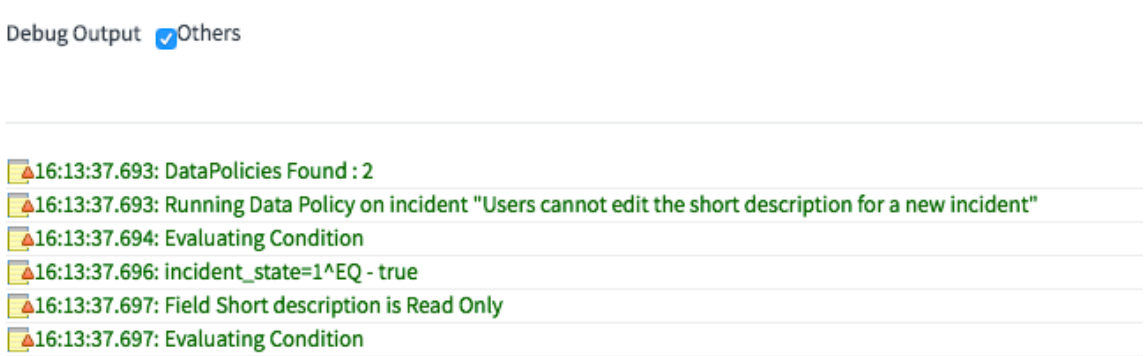
Débogage de la politique de données

Les messages de débogage peuvent aider les administrateurs à identifier et à résoudre les problèmes de politique de données.

Les messages de débogage peuvent vous aider à identifier et à résoudre les problèmes de politique de données. Pour afficher les messages de débogage de politique de données en bas de l'écran, accédez à **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Déboguer les politiques de données**.

Dans l'exemple, une politique de données est en place pour empêcher la modification de la description brève d'un incident lorsque l'état de l'incident est défini sur Ouvert. Un utilisateur a modifié la brève description alors que l'incident était ouvert et a essayé d'enregistrer les changements, mais la politique de données a été appliquée.

Messages de débogage de la politique de données



Prise en charge de la recherche de données et de la correspondance d'enregistrements

La fonctionnalité de recherche de données et de correspondance d'enregistrements permet aux administrateurs de définir des règles qui définissent automatiquement une ou plusieurs valeurs de champ lorsque certaines conditions sont remplies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les règles de recherche de données permettent aux administrateurs de spécifier les conditions et les champs dans lesquels ils souhaitent que les recherches de données se produisent. Par exemple, dans les formulaires d'incident, il existe des règles de recherche de priorités pour les exemples de données qui définissent automatiquement la **priorité** de l'incident en fonction des valeurs **Impact etUrgence** de l'incident.

Remarque :
L'activation du module d'extension Data Lookup and Record Matching Support remplace la `calculatePriority` règle métier par une définition de recherche de données prioritaire, mais ne transfère aucune logique personnalisée. Si vous activez manuellement le module d'extension, vous devez recréer toute logique métier personnalisée qui utilise les règles de recherche de priorités.

Les codes suivants seront supprimés en activant manuellement le module d'extension `com.glide.data_lookup` :

- sys_script_18105ab0c61122750127a49c9055d29f
- sys_script_client_2bbac34da9fe1561000d89c04779a30c
- sys_script_client_2bc0bf4fa9fe15610019c5c8a8461647
- sys_script_client_ac0081210f030000b12e6903cfe012ac
- ys_script_d1b7d4af4655e7c2001be4c18b99215a
- sys_script_include_9e1904840a0a0b7d00d5ee8d0e2d89ef

Créer des recherches de données personnalisées

La création de recherches de données personnalisées implique l'ajout d'une valeur de recherche, la création de la définition et l'activation de la recherche de données.

Créer une table de recherche de données personnalisée

Créez une table personnalisée pour stocker les données de recherche.

La table personnalisée doit étendre la table Règles de correspondance de recherche de données [dl_matcher]. Par exemple, cette table de recherche personnalisée stocke des informations sur les appelants VIP et les affectations d'incidents.

Table de recherche de données personnalisée

Champ	Exemple de valeur
Étiquette	Recherche d'appelant VIP
Nom de la table	u_vip_caller_lookup
Étend la table de base	dl_matcher
Créer un module	Vrai
Ajouter un module au menu	Politique système

Ajouter une valeur de recherche de données à la table de recherche de données

Les colonnes des tables de recherche de données contiennent à la fois des données de champs de correspondance et des données de champs de création.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque recherche de données est une requête qui recherche une ligne contenant des valeurs qui correspondent aux champs de correspondance. La recherche de données renvoie ensuite la valeur indiquée dans les champs de création. Par exemple, cette table

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche de données prioritaires [dl_u_priority] répertorie les combinaisons d'impact et d'urgence (champs de correspondance) qui produisent une valeur de priorité particulière (champ de création).

Table de recherche

Champs de correspondance		Champ de régleur
Impact	Urgence	Priorité
1 - Élevé	1 - Élevé	1 - Critique
1 - Élevé	2 - Moyen	2 - Élevé
1 - Élevé	3 - Bas	3 - Modéré
2 - Moyen	1 - Élevé	2 - Élevé
2 - Moyen	2 - Moyen	3 - Modéré
2 - Moyen	3 - Bas	4 - Faible
3 - Bas	1 - Élevé	3 - Modéré
3 - Bas	2 - Moyen	4 - Faible
3 - Bas	3 - Bas	5 – En préparation

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez le nom de la nouvelle table de recherche personnalisée. Par exemple, u_vip_caller_lookup.list.
2. Configurez la liste et créez des champs.

   Pour cet exemple, créez les nouveaux champs dans la table suivante.

   Nouveaux champs

Nom	Type	Longueur du champ ou table à référencer
Appelant	Référence	Utilisateur [sys_user]
Priorité	Entier	
Groupe d'affectation	Référence	Groupe [sys_user_group]

   Pour plus d'informations, consultez Configurer des listes sur le Now Platform.
3. À partir de la liste de la table, cliquez sur **Nouveau** et saisissez les valeurs de champ de correspondance et de création appropriées.

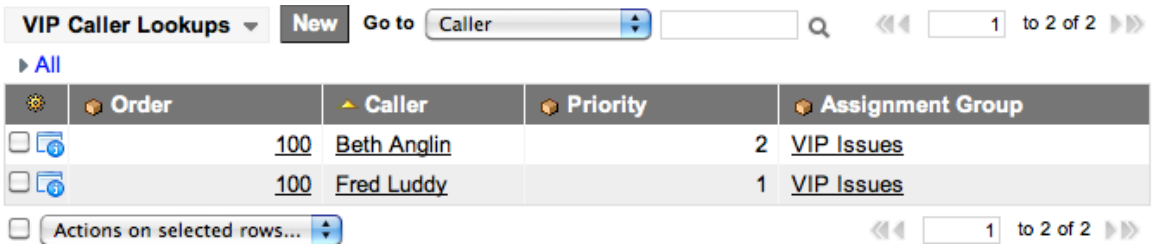
   Par exemple :

   Nouvelles valeurs de champ de correspondance et de création

Champ de correspondance	Champs de régleur	
Appelant	Priorité	Groupe d'affectation
Beth Anglin	2	Problèmes VIP
Fred Luddy	1	Problèmes VIP

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
chaque ligne d'une table de recherche de données doit être unique.

Créer un enregistrement de définition de recherche de données

La recherche de données nécessite un enregistrement de définition qui spécifie comment définir une ou plusieurs valeurs de champ lorsque les conditions spécifiées sont remplies.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **Règles** > **Définitions de recherche de données**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. **Sélectionnez la règle de recherche de données**.
4. Remplissez le formulaire Règle de recherche de données à l'aide de la table suivante.

Champs de définitions de recherche de données

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour identifier l'enregistrement de définition.
Table source	Sélectionnez la table contenant les champs que vous souhaitez mettre à jour automatiquement avec des valeurs de recherche. Les définitions de recherche de données ne sont pas héritées par les tables d'extension. Par exemple, une définition de recherche de données sur la table Tâche ne peut pas correspondre aux valeurs de la table Incident Incident.
Table de correspondance	Sélectionnez la table contenant les valeurs de recherche. Cette table doit toujours commencer par un préfixe u_. Cette table peut être n'importe quelle table dans le périmètre actuel contenant les valeurs de recherche. **Remarque :** la liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui se trouvent dans le même champ d'application que la définition de recherche de données de catalogue.
Actif	Cochez cette case pour exécuter cette règle de recherche de données. Décochez la case pour ignorer cette règle de recherche de données.
Exécuter sur un changement de formulaire	Cochez cette case pour rechercher automatiquement les valeurs chaque fois qu'un utilisateur ou un script client onChange modifie une valeur de champ sur un formulaire de table source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Cela n'inclut pas les modifications apportées automatiquement par d'autres règles de recherche de données, telles que les règles de recherche de priorités.
Exécuter sur une insertion	Cochez cette case pour rechercher automatiquement les valeurs chaque fois qu'un utilisateur crée un nouvel enregistrement.
Exécuter sur une mise à jour	Cochez cette case pour rechercher automatiquement les valeurs chaque fois qu'un utilisateur enregistre ou met à jour un enregistrement.

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
6. Dans la liste connexe **Définitions de champs de correspondance** , cliquez sur **Nouveau**.
7. Renseignez les définitions de champs de correspondance à l'aide de la table suivante.

Une recherche de données s'effectue uniquement sur les champs avec des définitions de champ correspondantes. La recherche de données utilise les valeurs des champs de la table source pour rechercher une ou plusieurs valeurs de la table de correspondance. Notez que la recherche de données ne fonctionne pas avec les champs de type **journal** .

Champs de définitions des champs de correspondance

Champ	Description
Recherche de données	Affiche le nom de l'enregistrement de définition de recherche de données parent.
Champ de table source	Sélectionnez le champ de la table source qui contient les données à faire correspondre.
Champ de table de correspondance	Sélectionnez le champ de la table de correspondance qui contient les données à faire correspondre. Cette table peut être n'importe quelle table dans le périmètre actuel contenant les valeurs de recherche.
Concordance de recherche exacte	Cochez cette case pour exiger que la table de correspondance contienne une ligne correspondante pour chaque combinaison de valeurs possible (y compris les valeurs vides). Si vous décochez cette case, toutes les valeurs vides dans la table de correspondance correspondent à n'importe quelle valeur. Par exemple, supposons que le champ Priorité soit vide dans la table de correspondance. Lorsque cette case est cochée, il y a une correspondance uniquement lorsque la valeur Priorité est vide dans la ligne de la table source. Lorsque cette case n'est pas cochée, la valeur du champ de correspondance vide correspond à n'importe quelle valeur du champ de table source. **Remarque :** Si la recherche ne nécessite pas de correspondance exacte, les lignes de table de correspondance contenant des valeurs vides sont traitées comme des caractères génériques, correspondant à toutes les valeurs.

8. Sélectionnez **Soumettre**.
9. Dans la liste connexe **Définitions de champ de réglage** , cliquez sur **Nouveau**.
10. Remplissez le formulaire Définitions de champs de régleur à l'aide de la table suivante.

Traduction automatique

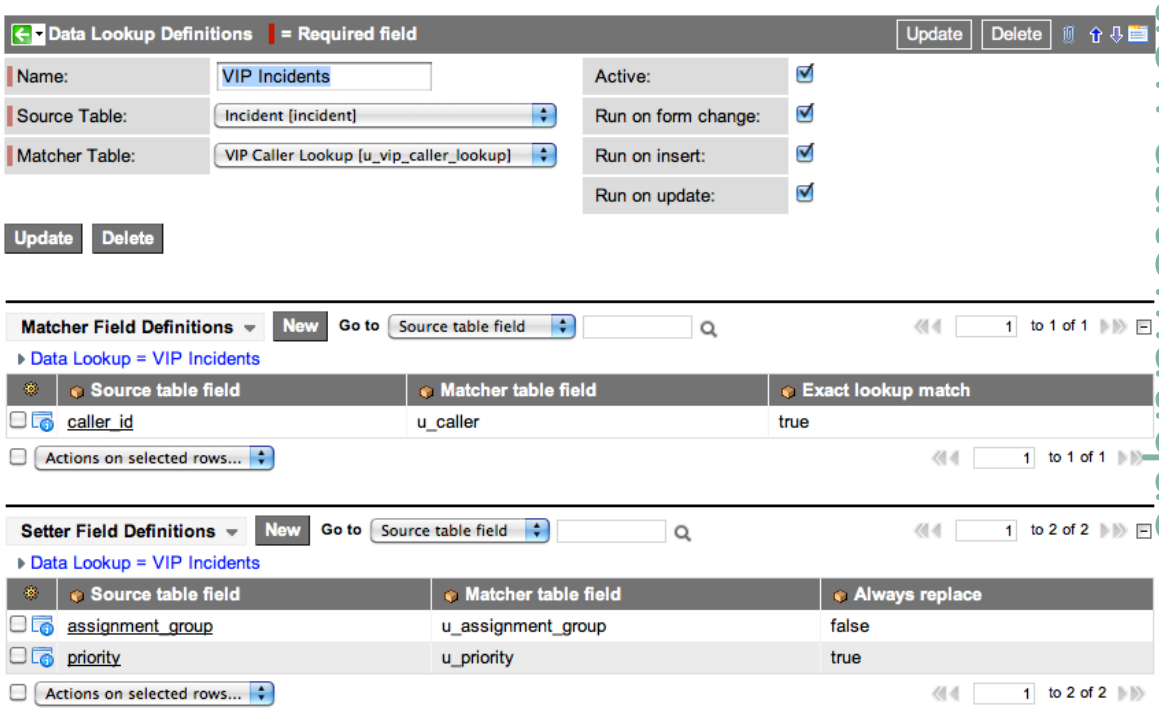
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de définitions des champs de régleur

Champ	Description
Recherche de données	Affiche le nom de l'enregistrement de définitions de recherche de données parent.
Champ de table source	Sélectionnez le champ de la table source que la recherche de données met à jour.
Champ de table de correspondance	Sélectionnez le champ à partir de la table de correspondance qui fournit la nouvelle valeur pour la mise à jour.
Toujours remplacer	Case à cocher pour remplacer toute valeur existante par une valeur provenant de la recherche de données. Décochez la case pour ignorer la mise à jour si le champ a une valeur existante.

11. Sélectionnez **Soumettre**.
12. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Par exemple, la définition de recherche de données suivante affecte les incidents au groupe de problèmes VIP en fonction du champ **Appelant** . En outre, les incidents sont définis sur Critique ou Priorité élevée en fonction de l'appelant.



Créer un module de recherche de données

Vous pouvez créer un module de recherche de données afin qu'il apparaisse dans le navigateur d'application d'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Menus d'application**, puis sélectionnez une application à laquelle ajouter le module.
2. Dans la liste connexe Modules, cliquez sur **Nouveau**.
3. Configurez un module pour la table de recherche de données que vous avez créée à l'aide des propriétés suivantes.

Propriétés des modules

Propriété	Valeur requise
Table	Sélectionnez la table de recherche de données que vous avez créée à l'étape 2. Par exemple, u_vip_caller_lookup.
Type de lien	Liste des enregistrements

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Dépannage de la recherche de données

Si les règles de définition de la recherche de données personnalisée ne se comportent pas comme prévu, vérifiez certaines conditions.

- Vérifiez que la définition de recherche de données est définie pour s'exécuter sur les événements appropriés.
- Vérifiez que le champ de correspondance n'est pas en lecture seule. Étant donné que les utilisateurs ne peuvent pas modifier les champs en lecture seule, les interactions de l'utilisateur ne peuvent pas déclencher d'événement de changement dans le formulaire pour les champs en lecture seule.
- Vérifiez qu'un script client ne modifie pas une valeur de champ. Les scripts clients peuvent déclencher `Run on form change` des événements même sur des champs en lecture seule.
- Vérifiez que les données de la table de correspondance sont correctes.
- Si la recherche nécessite une correspondance exacte, vérifiez qu'il existe une ligne de table de correspondance pour chaque combinaison possible (y compris des valeurs vides). La recherche échoue si aucune valeur correspondante n'est trouvée.
- Vérifiez que vous n'avez pas créé de règle récursive, par exemple :

  Si le champ A = 1, alors le champ B = 2. Si le champ B = 2, alors le champ A = 2.

Schéma dynamique

Définissez une hiérarchie de catégories, de groupes et d'attributs et permettez aux utilisateurs de sélectionner des groupes d'attributs dans un enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages clés

- Organisez et définissez les métadonnées dans un schéma flexible au lieu d'ajouter de nouvelles colonnes à une table.
- Définissez un cadre de travail structuré pour le regroupement des attributs dynamiques.
- Capturez les données de manière dynamique à l'aide de différents attributs par enregistrement.

Workflow de schéma dynamique

1. Planifiez votre stratégie de métadonnées.
2. Créez des groupes d'attributs.
3. Ajoutez des attributs dynamiques à chaque groupe.
4. Organisez vos groupes en catégories.
5. Ajoutez des champs de magasin d'attributs dynamiques à vos tables.
6. Renseignez les champs de magasin d'attributs dynamiques à l'aide de la méthode `GlideRecord setValue(`).

Cas d'utilisation

- Capturez des groupes de paires attribut-valeur qui décrivent les produits vendus dans un grand magasin en définissant un schéma dynamique pour vos produits. Stockez les attributs et leurs données dans un champ de stockage d'attributs dynamique.

  Par exemple, supposons que vous ayez une table Produits personnalisée qui stocke les enregistrements de différents types de produits comme les téléviseurs, les écrans solaires, les oreillers et les chemises. Vous pouvez créer des groupes d'attributs dynamiques pour chaque type de produit (comme le type d'écran, le code UPC, la couleur ou la taille). Vous pouvez organiser les groupes en catégories dynamiques (comme l'électronique, la santé et la beauté, les articles ménagers et les vêtements). Les utilisateurs peuvent ajouter des enregistrements à votre table Produits et capturer différents attributs dans chaque enregistrement de produit.

- Décrivez un enregistrement en capturant une ou plusieurs paires attribut-valeur dynamiques sous forme d'objets de chaîne dans un champ de magasin d'attributs dynamiques. Vous pouvez également capturer les paires attribut-valeur transitoires sur un enregistrement en ajoutant un champ de magasin d'attributs dynamiques à une table et en remplissant le champ avec des données de chaîne à l'aide de l'API `GlideRecord` .

API

Dynamic Schema fournit également des API globales qui vous permettent d'accéder aux attributs dynamiques de vos tables et de les gérer à l'aide de JavaScripts. La section suivante répertorie les API et les méthodes qui prennent en charge les attributs dynamiques.

- DynamicSchemaAPI - Global
- GlideAggregate - Global

  Seules les méthodes `GlideAggregate` suivantes prennent en charge l'utilisation d'attributs dynamiques :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- GlideAggregate - addAggregate(String agg, String name)
- GlideAggregate - addHaving(String aggName, String fieldName, String operator, String value)
- GlideAggregate - getDynamicAttributeValue(String fullPath)
- GlideAggregate - getDynamicAttributeValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
- GlideAggregate - getDynamicAttributeDisplayValue(String fullPath)
- GlideAggregate - getDynamicAttributeDisplayValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
- GlideAggregate - getValue(String name)
- GlideAggregate - groupBy(String name)
- GlideAggregate - orderBy(String name)
- GlideAggregate - orderByAggregate(String agg, String fieldName)

- GlideDynamicAttributeStore - Global
- GlideElementDynamicAttributeStore - Global
- GlideRecord - Global

Seules les méthodes *`GlideRecord`* suivantes prennent en charge les attributs dynamiques :

- GlideRecord - addQuery(String name, Object operator, Object value)
- GlideRecord - getDisplayValue(String name)
- GlideRecord - getDynamicAttribute(String fullPath)
- GlideRecord - getDynamicAttribute(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
- GlideRecord - getDynamicAttributeDisplayValue(String fullPath)
- GlideRecord - getDynamicAttributeDisplayValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
- GlideRecord - getDynamicAttributeValue(String fullPath) getDynamicAttributeValue(String fullPath)
- GlideRecord - getDynamicAttributeValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
- GlideRecord - getValue(String fieldName)
- GlideRecord - orderBy(String fieldName)
- GlideRecord - orderByDesc(String fieldName)
- GlideRecord - setDisplayValue(String name, Object value)
- GlideRecord - setDynamicAttributeDisplayValue(String fullPath, Object value)
- GlideRecord - setDynamicAttributeDisplayValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath, Object value)
- GlideRecord - setDynamicAttributeValue(String fullPath, Object value)
- GlideRecord - setDynamicAttributeValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath, Object value)
- GlideRecord - setDynamicAttributeValues(String dynamicAttributeField, GlideDynamicAttributeStore values)
- GlideRecord - setValue(String name, Object value)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un groupe d'attributs dynamiques

Organisez les attributs connexes en un groupe d'attributs dynamique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

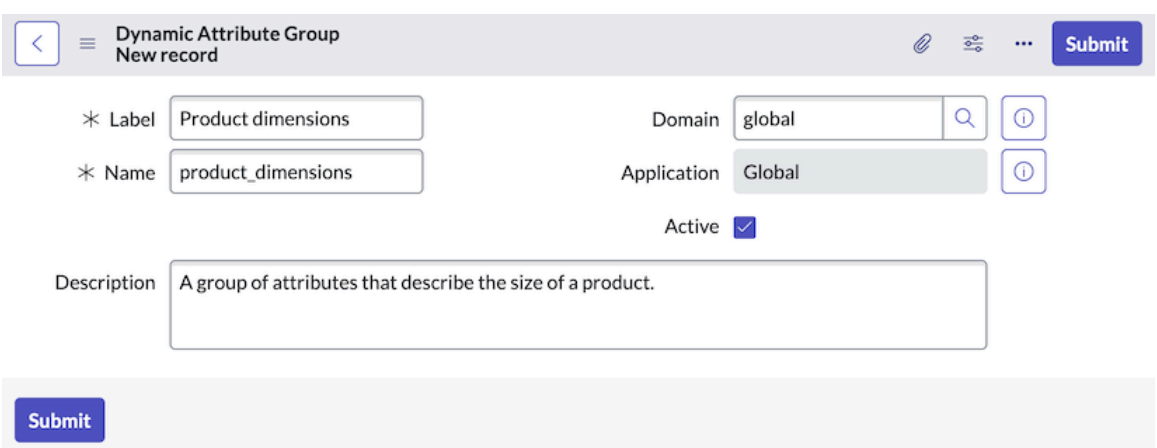
1. Accédez à la **Tout** > **Schéma dynamique** > **Groupes d'attributs dynamiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de groupe d'attributs dynamiques

Champ	Description
Étiquette	Étiquette utilisée pour afficher le groupe d'attributs dynamiques.
Nom	Nom interne du groupe d'attributs dynamiques.
Description	Bref résumé du contenu du groupe d'attributs dynamiques.
Actif	Option permettant d'activer le groupe d'attributs dynamiques.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Example: Créer un groupe d'attributs dynamiques pour capturer la taille des produits



Que faire ensuite
Ajoutez d'autres groupes d'attributs dynamiques selon vos besoins. Par exemple, vous pouvez ajouter des groupes d'attributs dynamiques pour décrire les fonctions de télévision telles que les résolutions d'écran ou les formats sonores.

Ajouter des attributs dynamiques à un groupe dynamique

Définissez les attributs dynamiques qui décrivent un enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un groupe d'attributs dynamiques, développez votre taxonomie en spécifiant chaque attribut dynamique au sein du groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Attributs dynamiques** > **Groupes d'attributs dynamiques**.
2. Sélectionnez le groupe d'attributs dynamiques que vous souhaitez mettre à jour.
3. Dans la liste connexe Attributs dynamiques, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'attribut dynamique

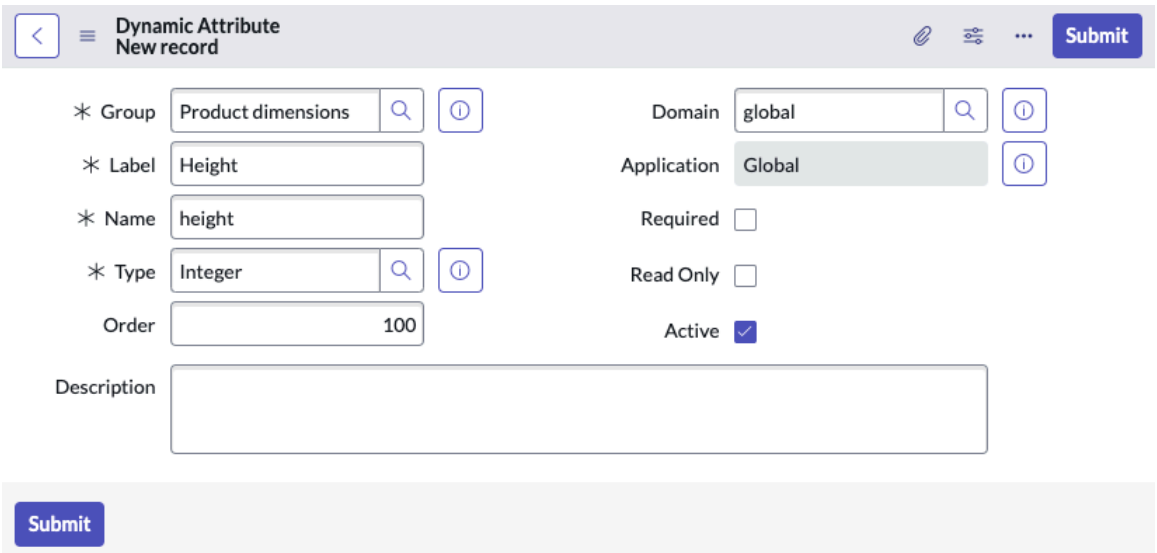
Champ	Description
Groupe	Groupe d'attributs dynamiques qui contient cet attribut.
Étiquette	Étiquette utilisée pour afficher l'attribut dynamique.
Nom	Nom interne de l'attribut dynamique.
Type	Type de données de l'attribut. Pour définir l'attribut à l'aide d'un jeu de choix, sélectionnez Chaîne.
Ensemble de choix	Ensemble fixe de valeurs définies dans un ensemble de choix. Par exemple, si vous avez créé un ensemble de choix pour les couleurs avec des choix pour le rouge, le vert et le bleu, vous pouvez sélectionner l'ensemble de choix Couleurs pour limiter les valeurs de l'attribut aux choix de couleurs définis dans le jeu de choix. Consultez Créer un ensemble de choix dynamiques. Cette option s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Chaîne dans le champ **Type** .
Commande	Valeur qui détermine l'ordre de l'attribut dans une liste.
Description	Bref résumé de ce que stocke l'attribut.
Actif	Option permettant d'activer l'attribut dynamique.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Ajouter un attribut dynamique pour la hauteur du produit



Que faire ensuite

Ajoutez d'autres attributs dynamiques au groupe d'attributs dynamiques selon vos besoins. Par exemple, lors de la définition de métadonnées pour des produits de la catégorie électronique, vous pouvez ajouter des attributs dynamiques pour la hauteur, la largeur et la profondeur.

Créer un ensemble de choix dynamiques

Définissez un ensemble fixe de valeurs pour un attribut.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour certains attributs dynamiques, vous souhaiterez peut-être limiter les valeurs possibles qui sont acceptées. Vous pouvez définir un ensemble de choix contenant un ensemble fixe de choix, puis créer un attribut dynamique dont les valeurs sont limitées aux choix définis dans l'ensemble de choix.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Schéma dynamique** > **Ensembles de choix dynamiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'ensemble de choix dynamiques

Champ	Description
Étiquette	Étiquette utilisée pour afficher l'ensemble de choix dynamique.
Nom	Nom interne de l'ensemble de choix dynamiques.
Description	Un bref résumé de ce que l'ensemble de choix stocke.

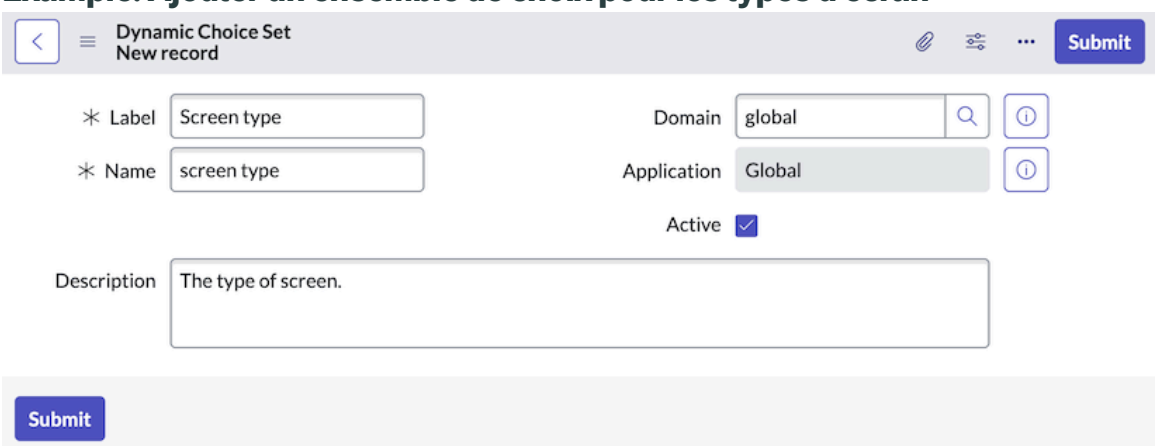
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer l'ensemble de choix dynamique.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Example: Ajouter un ensemble de choix pour les types d'écran



Que faire ensuite

Ajouter des choix à un ensemble de choix dynamique

Ajouter des choix à un ensemble de choix dynamique

Élaborez un ensemble de choix dynamiques en définissant les choix qui lui appartiennent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un ensemble de choix dynamique, définissez chacun des choix qui le composent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Schéma dynamique** > **Ensembles de choix dynamiques**.
2. Sélectionnez l'ensemble de choix dynamiques que vous souhaitez mettre à jour.
3. Dans la liste connexe Choix dynamiques, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de choix dynamique

Champ	Description
Ensemble de choix	Ensemble de choix dynamiques qui contient ce choix.
Étiquette	Étiquette utilisée pour afficher le choix dynamique.
Nom	Nom interne du choix dynamique.
Commande	Valeur qui détermine l'ordre du choix dans une liste.

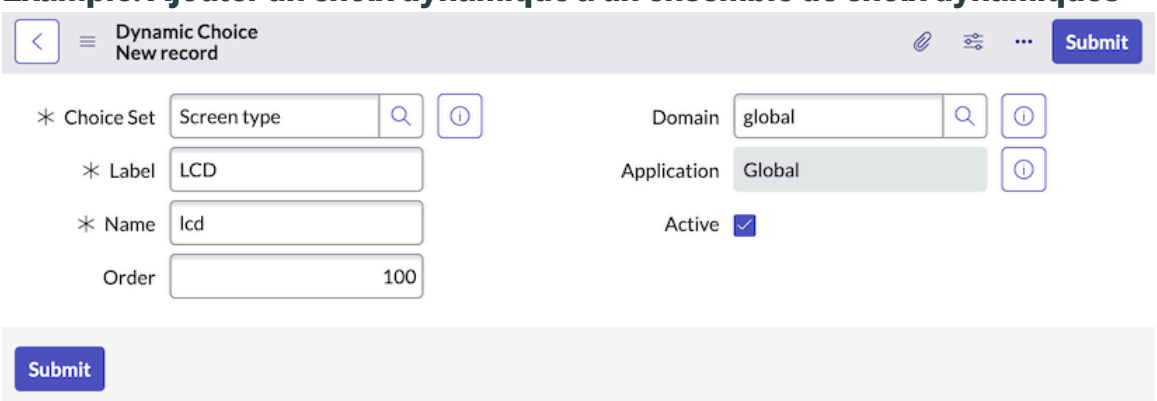
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

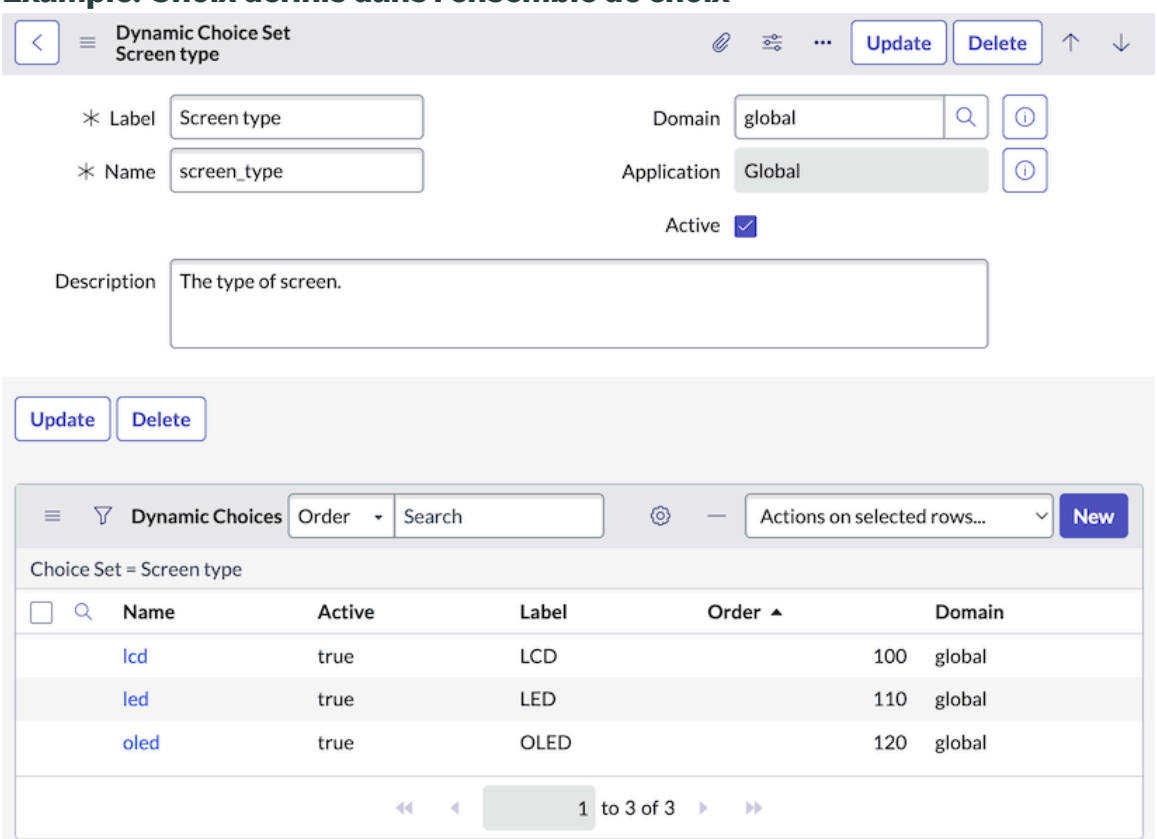
Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer le choix dans l'ensemble de choix dynamique.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Example: Ajouter un choix dynamique à un ensemble de choix dynamiques



Example: Choix définis dans l'ensemble de choix



Que faire ensuite

Ajoutez plus de choix selon vos besoins. Créez un attribut dynamique dont les valeurs sont dérivées de l'ensemble de choix dynamiques.

Créer une catégorie dynamique

Créez un conteneur pour organiser les groupes d'attributs dynamiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir défini vos groupes d'attributs dynamiques, organisez-les en catégories plus larges.

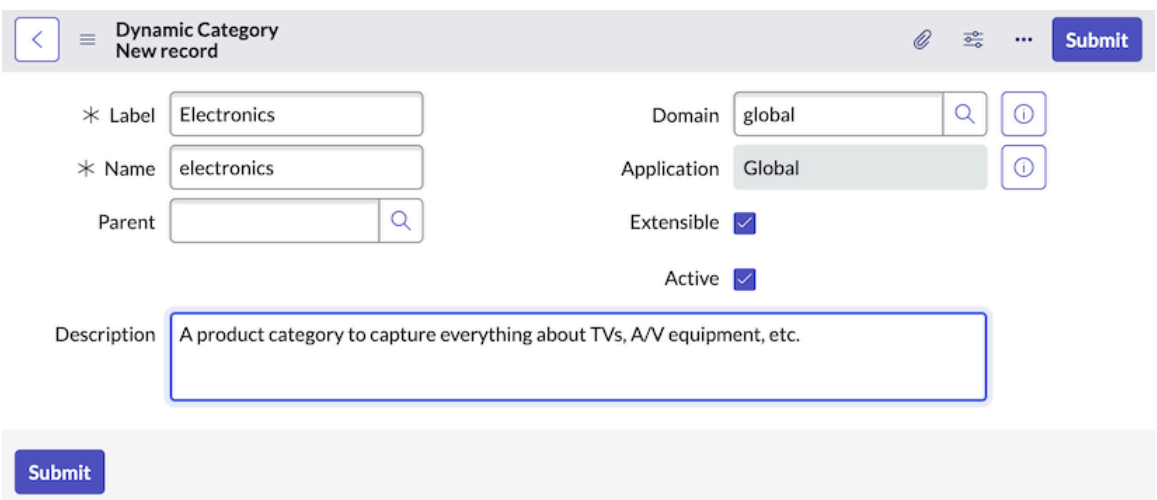
Les catégories dynamiques héritent de l'appartenance au groupe de leur hiérarchie étendue. Par exemple, une catégorie Téléviseurs peut hériter du groupe Spécifications électriques associé à sa catégorie parente, Électronique.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Schéma dynamique** > **Catégories dynamiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de catégorie dynamique

Champ	Description
Étiquette	Étiquette utilisée pour afficher le groupe d'attributs dynamiques.
Nom	Nom interne de la catégorie dynamique.
Société parente	Catégorie parente à partir de laquelle cette catégorie s'étend.
Description	Un bref résumé du contenu de la catégorie.
Extensible	Option permettant à d'autres catégories d'étendre cette catégorie.
Actif	Option permettant d'activer la catégorie dynamique.

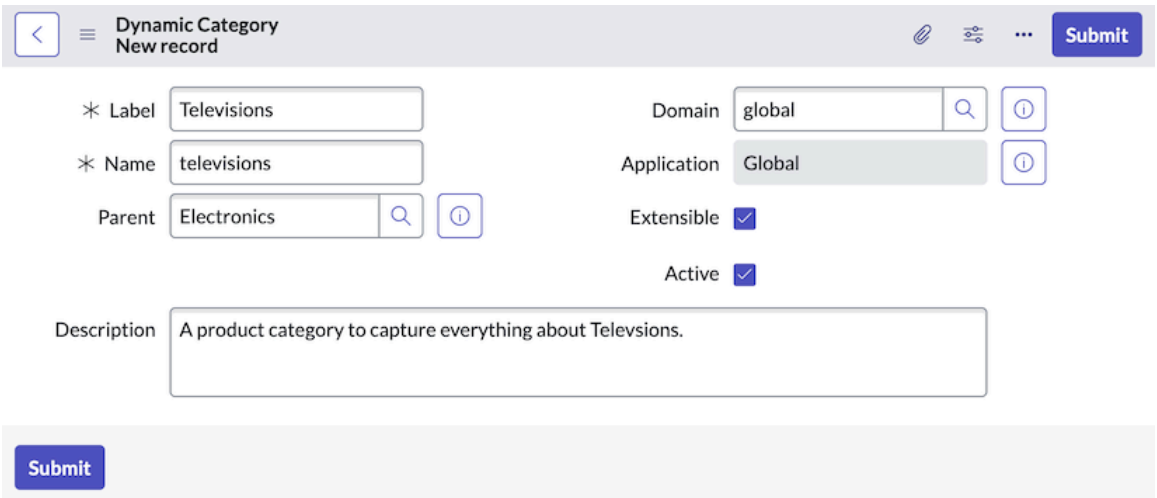
Example: Créer une catégorie dynamique pour capturer tout ce qui concerne l'électronique



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Créez une catégorie dynamique appelée Téléviseurs qui s'étend à partir de la catégorie dynamique Électronique



Que faire ensuite

Ajoutez des catégories plus dynamiques au besoin. Par exemple, vous pouvez ajouter des catégories dynamiques pour d'autres départements de magasin tels que Santé et beauté, Automobile et Articles de sport.

Si vous déterminez que vous avez besoin d'un autre groupe d'attributs dynamiques pour plusieurs produits d'une catégorie, vous pouvez définir les attributs dynamiques, les ajouter à un nouveau groupe d'attributs dynamiques, puis ajouter le groupe d'attributs dynamiques à une catégorie dynamique plus large. Le nouveau groupe d'attributs dynamiques est automatiquement hérité par toute catégorie dynamique qui s'étend à partir de la catégorie dynamique plus large.

Par exemple, vous pouvez avoir besoin d'attributs pour capturer les volts, les ampères et les watts dans un enregistrement de produit. Vous pouvez ajouter les attributs à un nouveau groupe appelé Spécifications électriques, puis ajouter le groupe à la catégorie Électronique. Étant donné que la catégorie Téléviseurs est dérivée de la catégorie Électronique, le groupe Spécifications électriques est automatiquement hérité par la catégorie Téléviseurs.

Inclure les groupes d'attributs dynamiques dans une catégorie dynamique

Organisez vos groupes d'attributs dynamiques en associant un groupe d'attributs dynamiques à une catégorie dynamique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir défini des catégories dynamiques, placez vos groupes d'attributs dynamiques dans chaque catégorie dynamique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Schéma dynamique** > **Catégories dynamiques**.
2. Sélectionnez une catégorie dynamique que vous souhaitez mettre à jour.
3. Dans la liste connexe Membres du groupe de catégories dynamiques, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

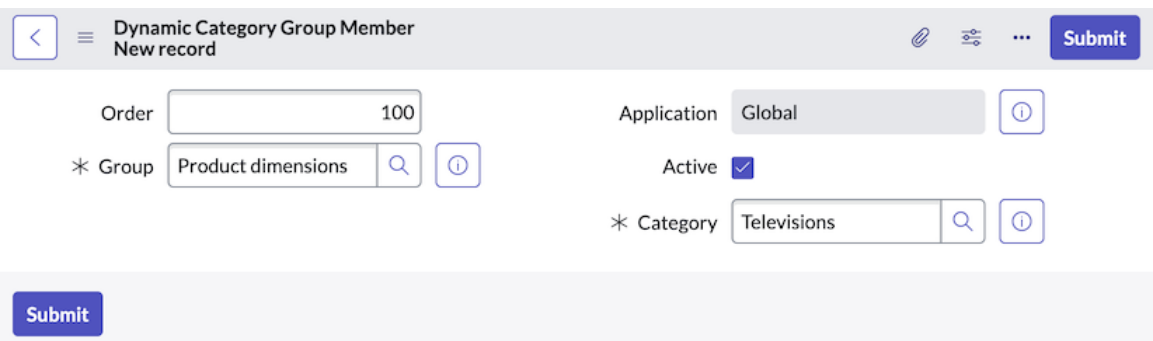
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Membre de groupe de catégorie dynamique

Champ	Description
Commande	Valeur qui détermine l'ordre du groupe d'attributs dans une liste.
Groupe	Groupe d'attributs dynamiques à associer à la catégorie dynamique.
Actif	Option permettant d'activer le groupe d'attributs dynamiques dans la catégorie dynamique.
Catégorie	Catégorie qui contient le groupe d'attributs dynamiques.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Example: Ajouter un groupe d'attributs dynamiques à une catégorie dynamique



Que faire ensuite

Ajoutez d'autres groupes d'attributs dynamiques à la catégorie selon vos besoins. Par exemple, lorsque vous ajoutez des groupes d'attributs dynamiques à la catégorie Téléviseur, vous pouvez ajouter les groupes d'attributs dynamiques que vous avez créés pour les dimensions du produit, les résolutions d'écran, les formats sonores et la puissance.

Inclure les attributs dynamiques dans une catégorie dynamique

Catégorisez des attributs dynamiques spécifiques en associant un attribut dynamique à une catégorie dynamique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez choisir d'ajouter des attributs dynamiques spécifiques à une catégorie plutôt que d'ajouter un groupe d'attributs dynamiques entier.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Schéma dynamique** > **Catégories dynamiques**.
2. Sélectionnez une catégorie dynamique que vous souhaitez mettre à jour.
3. Dans la liste connexe Membres d'attributs de catégorie dynamique, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

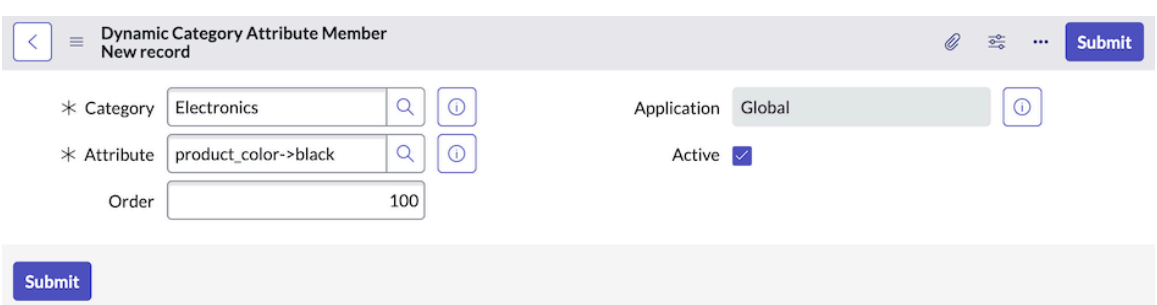
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Membre d'attribut de catégorie dynamique

Champ	Description
Catégorie	Catégorie contenant l'attribut dynamique.
Commande	Valeur qui détermine l'ordre de l'attribut dans une liste.
Attribut	Attribut dynamique à associer à la catégorie dynamique.
Actif	Option permettant d'activer l'attribut dynamique dans la catégorie dynamique.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Example: Ajouter un attribut dynamique à une catégorie dynamique



Que faire ensuite

Ajoutez des attributs dynamiques individuels ou des groupes d'attributs dynamiques à la catégorie selon vos besoins.

Stocker des attributs dynamiques dans un enregistrement

Une fois que vous avez défini les catégories, les groupes et les attributs de votre schéma dynamique, autorisez les utilisateurs à stocker les attributs et leurs valeurs dans un enregistrement.

Créer une référence de schéma dynamique

Ajoutez un champ de référence qui pointe vers les métadonnées de schéma dynamique que vous avez créées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

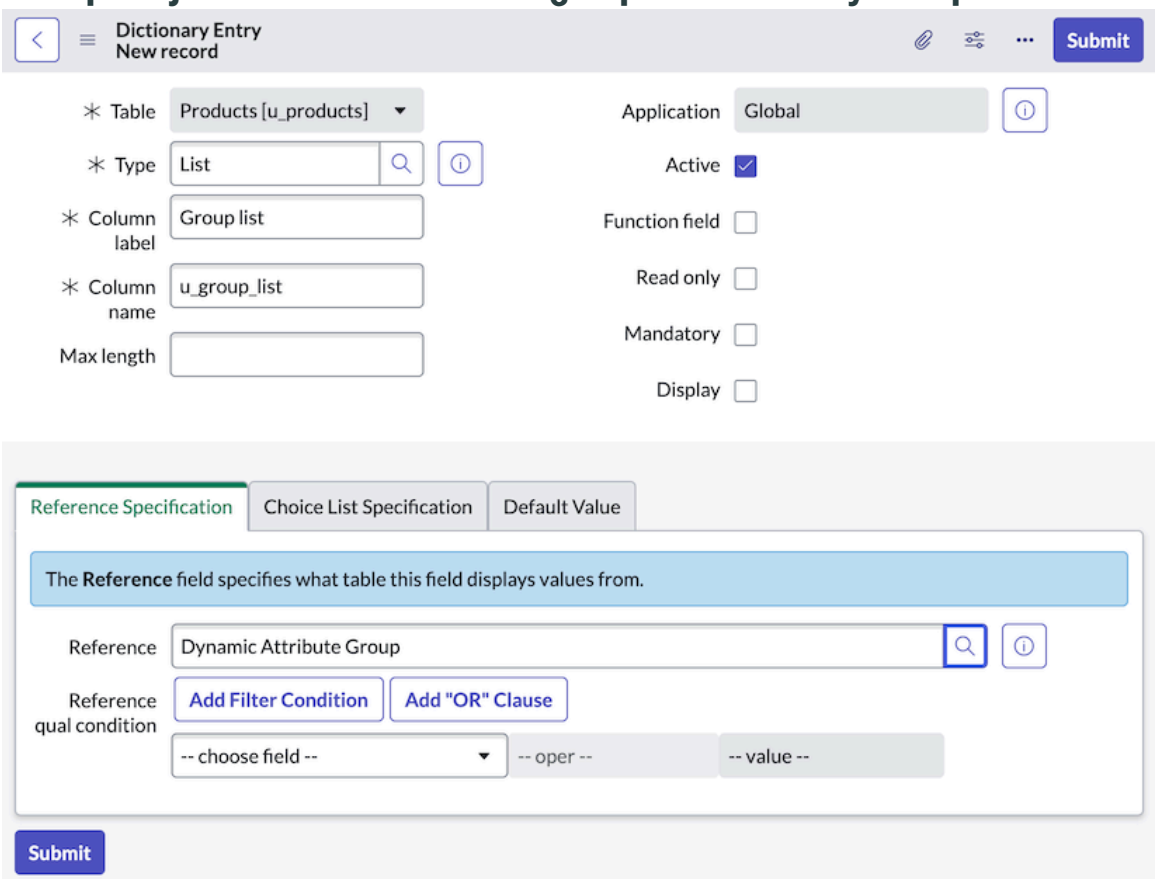
1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez la table que vous souhaitez utiliser pour le stockage des attributs dynamiques.
3. Dans la liste connexe Colonnes de table, sélectionnez **Nouveau**.
4. Créez une référence à un ou plusieurs attributs, groupes ou catégories de schéma dynamique.
5. Dans l'onglet Spécification de référence, sélectionnez l'élément de schéma dynamique qui contient les attributs que vous souhaitez stocker sur un enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Référencez un ou plusieurs attributs dynamiques en sélectionnant **Attribut dynamique** dans le champ Référence.
- Référencez les attributs dans un ou plusieurs groupes d'attributs dynamiques en sélectionnant **Groupe d'attributs dynamiques** dans le champ Référence.
- Référencez les attributs dans une ou plusieurs catégories dynamiques en sélectionnant **Catégorie dynamique** dans le champ Référence.

Example: Ajouter une référence à un groupe d'attributs dynamiques



Que faire ensuite

Créer un champ de magasin d'attributs dynamiques

Créer un champ de magasin d'attributs dynamiques

Stocker les attributs dynamiques dans un enregistrement à l'aide d'un champ de stockage d'attributs dynamiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez la table que vous souhaitez utiliser pour le stockage des attributs dynamiques.
3. Dans la liste connexe Colonnes de table, sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ Type, sélectionnez **Magasin d'attributs dynamiques**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Remplissez le formulaire en fournissant une étiquette de colonne, un nom de colonne et des attributs de champ facultatifs si nécessaire.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le champ de magasin d'attributs dynamiques est ajouté à la table.
7. **Facultatif :** Créez une relation entre le champ de magasin d'attributs dynamiques et un champ de référence de schéma dynamique.

   a. Sélectionnez **Utiliser un champ dépendant**.

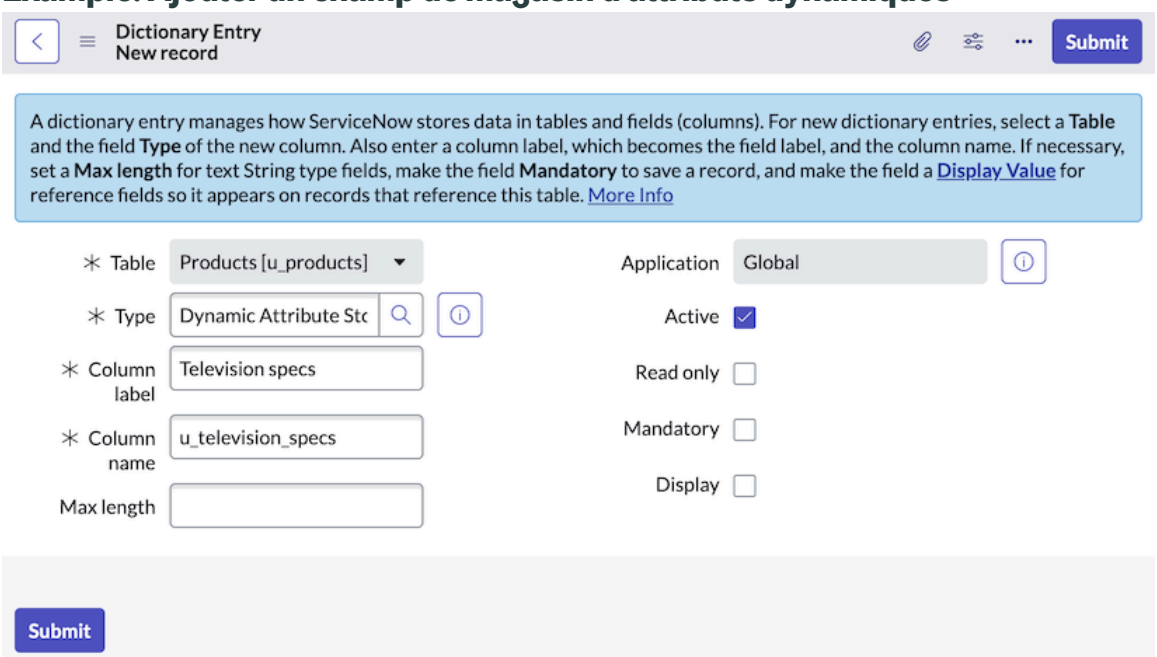
   b. Sélectionnez la liste déroulante **Dépendant du champ** .

   c. Dans la liste des éléments, sélectionnez le champ de référence de schéma dynamique que vous avez créé en suivant les étapes de la section Créer une référence de schéma dynamique.

   Remarque :
   Le champ de référence dont dépend le champ de magasin d'attributs dynamiques n'a pas besoin d'exister sur la même table. Vous pouvez remonter pas à pas vers les métadonnées de schéma dynamique à partir de la table qui contient le champ de magasin d'attributs dynamiques. Par exemple, vous pouvez effectuer une remontée pas à pas du champ Produit de votre table Produits vendus vers la table Produits pour obtenir ses informations de schéma.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

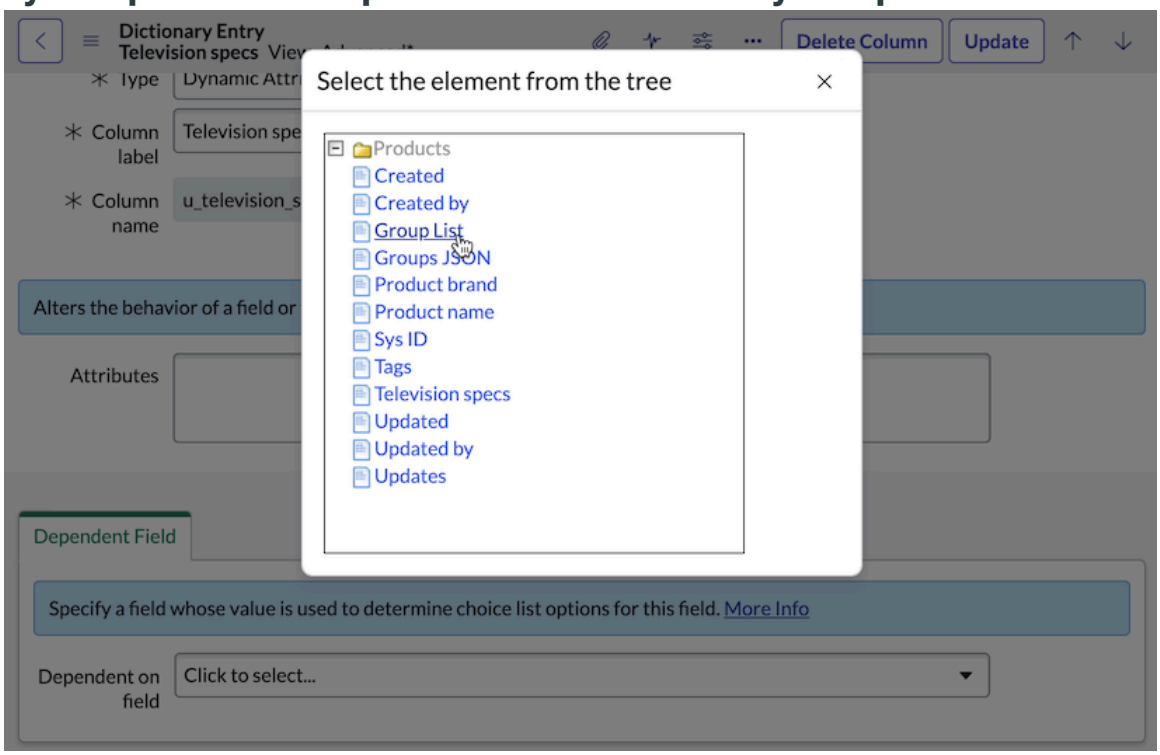
Example: Ajouter un champ de magasin d'attributs dynamiques



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Configurer la dépendance entre le champ de magasin d'attributs dynamiques et un champ de référence de schéma dynamique



Que faire ensuite

Ajouter des attributs dynamiques à un enregistrement

Ajouter des attributs dynamiques à un enregistrement

Stocke les attributs dynamiques et leurs valeurs dans un enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la table qui contient votre champ de magasin d'attributs dynamiques.
2. Créez un nouvel enregistrement en sélectionnant **Nouveau**.
3. Dans le champ de référence de schéma dynamique que vous avez créé, sélectionnez le ou les groupes qui contiennent les attributs que vous souhaitez stocker sur l'enregistrement.
4. Appelez `setValue()` dans l'API `GlideRecord` et envoyez les données au champ de magasin d'attributs dynamiques.

Example: Définition d'une valeur dans l'attribut de tension dans un enregistrement de table Produit

```
var gr = new GlideRecord('products');
gr.setValue('groups_json->global_electronics_group->voltage', 40);
gr.insert();
```

Dans l'exemple, le schéma a été défini comme un schéma dynamique avec une catégorie de `groups_json`, un groupe de `global_electronics_group` et un attribut de `voltage`. Un exemple typique peut être `category = Television`, `group = dimensions`, `attribute = screen size`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence des types de champ

Ces types de champs sont disponibles pour les administrateurs lors de la création de champs ou de la modification du type de champs existants.

Types de champ

Type de champ	Nom de la plateforme	Pris en charge dans espace de travail configurable	Description
approval_rules	Règles d'approbation	Non	
audio	Audio	Non	Champ audio pour le chargement et l'intégration de fichiers audio .mp3 ou .ogg .
auto_increment	Incrémentation automatique	Oui	
auto_number	Numérotation automatique	Oui	
booléen	Vrai/Faux	Oui	Champ vrai/faux qui contient une valeur vrai ou faux, généralement affiché sous forme de case à cocher.
bootstrap_color	Couleur d'amorce	Non	
breakdown_element	Élément de répartition	Non	
calendar_date_time	Date et heure du calendrier	Non	
catalogue_preview	Aperçu du catalogue	Non	
caractère	Char	Oui	
choix	Choix	Oui	Champ de choix qui limite les valeurs à une liste d'options, idéal pour les champs avec un ensemble limité d'entrées valides. Par exemple, un champ de priorité ou un champ de catégorie.
collection	Collection	Non	Type de champ de collection qui applique tous les changements apportés au champ affecté également à l'ensemble de la table Par exemple, les modifications telles que les attributs ou la case à cocher **Lecture seule** qui sont appliquées à une entrée de table avec ce type de champ sont appliquées à la table plutôt qu'à un champ spécifique. Cette entrée est automatiquement créée lorsqu'une table est créée. Il ne doit pas y avoir plus d'une entrée pour une table de ce type.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de champ (suite)

Type de champ	Nom de la plateforme	Pris en charge dans espace de travail configurable	Description
couleur	Couleur	Non	Champ de chaîne qui accepte les déclarations de couleurs CSS, y compris la notation hexadécimale ou RVB, et affiche un aperçu. Pour plus d'informations sur les déclarations de couleur CSS, consultez la documentation Web des développeurs Mozilla. Voir l'article « <color> ». https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/CSS/color_value .
color_display	Affichage couleur	Non	
composite_field	Champ composite	Oui	
composite_name	Nom composé	Non	
comprimé	Compressé	Non	Champ compressé qui stocke des données binaires volumineuses dans un format compressé, réduisant ainsi les besoins de stockage de base de données. Il est utilisé pour des fichiers tels que des images ou des documents, compressant et décompressant automatiquement les données pour optimiser les performances. Ce type de champ permet de maintenir des performances de stockage et de base de données efficaces, en particulier lors de la gestion de gros volumes de données.
condition_string	Chaîne de condition	Oui	Champ de texte qui accepte une instruction de condition JavaScript simple dont l'exactitude est validée automatiquement avant une mise à jour.
conditions	Conditions	Oui	Champ qui ajoute le générateur de conditions à un formulaire. Vous devez spécifier un champ dépendant qui fait référence au nom de la table.
compteur	Compteur	Non	
CSS	CSS	Oui	
currency	Devise	Oui	Champ décimal à quatre chiffres après la virgule. Lorsqu'il s'affiche sur un formulaire, un champ **Devise** comprend également une liste supplémentaire de choix permettant de sélectionner le type de devise. **S'il** n'y a pas de valeur par défaut pour le champ, les champs Devise vides utilisent la devise de référence. L'ajout d'une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de champ (suite)

Type de champ	Nom de la plateforme	Pris en charge dans espace de travail configurable	Description
			valeur entraîne l'utilisation par le champ de la devise de session de l'utilisateur actif. Voir Changer les décimales de la devise par défaut comment utiliser deux chiffres de fraction. **Remarque :** Une fois que vous avez affecté ce type de champ à un champ, vous ne pouvez pas le remplacer par le type de champ **Devise FX** .
currency2	Devise FX	Oui	
data_array	Tableau de données	Non	
data_object	Objet de données	Non	
data_structure	Structure des données	Non	Champ de structure de données dans lequel vous pouvez sélectionner l'une des structures de données suivantes et saisir des valeurs pour organiser des informations particulières dans l'enregistrement : • Chaîne • Booléen • Entier • Décimal • Objet • Tableau
date	Autre date	Oui	Champ de date qui affiche un jour, qui peut être sélectionné à l'aide d'un widget de calendrier.
Date/Heure	Date/Heure	Non	Champ de date/heure pouvant être sélectionné à l'aide d'un widget de calendrier. Il est utilisé pour les entrées spécifiques à la date et est idéal pour les horodatages et la planification.
day_of_week	Jour de la semaine	Non	
days_of_weeks	Jours de la semaine	Oui	
décimal	Décimal	Oui	Champ de nombre jusqu'à deux chiffres après les décimales. Par exemple, 12,34.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de champ (suite)

Type de champ	Nom de la plateforme	Pris en charge dans espace de travail configurable	Description
document_id	ID de document	Oui	Champ d'ID de document qui fait référence à un enregistrement dans une table.
documentation_field	Champ de documentation	Oui	Champ de documentation utilisé par les administrateurs pour ajouter l'étiquette lors de la création d'une table ou d'un champ.
domain_id	ID de domaine	Oui	Champ d'ID de domaine contenant une référence au domaine.
domain_path	Chemin de domaine	Oui	Champ de chaîne qui contient un chemin de domaine, qui est une série de codes à trois caractères séparés par un délimiteur de barre oblique qui identifie de manière unique un domaine. Pour plus d'informations sur les chemins de domaine, reportez-vous à l'article Séparation en domaines - Concepts et configurations avancés [KB0716268] dans la section Now Support Base de connaissances.
due_date	Date d'échéance	Oui	Champ de date qui stocke une date et une heure.
E-mail	E-mail	Oui	
email_script	Envoyer le script par e-mail	Non	Champ de script d'e-mail qui permet d'utiliser la notation de nom de champ **(${fieldname})** pour représenter la valeur de ce champ. Il s'agit d'une combinaison de zone de texte et de composant de sélecteur de variables, qui peut être utilisée pour créer des modèles de texte contenant des variables.
expression	Expression	Non	
external_names	Noms externes	Non	
field_list	Liste des champs	Oui	
field_name	Nom de champ	Oui	Champ de référence pour un nom de champ dans la table qui est sélectionné dans un type de champ **Nom de table** . Rendre ce champ dépendant du champ **Nom de table** .
file_attachment	Pièce jointe de fichier	Oui	Champ de pièce jointe de fichier qui peut contenir un fichier. Tous les types de fichiers sont pris en charge.
flottant	Nombre à virgule flottante	Oui	
formule	Formule	Non	
geo_point	Point géographique	Non	Champ de point géographique pour contenir les coordonnées de longitude et de latitude.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de champ (suite)

Type de champ	Nom de la plateforme	Pris en charge dans espace de travail configurable	Description
glide_action_list	Liste d'actions	Non	
glide_date	Date	Oui	
glide_date_time	Date/Heure	Oui	
glide_duration	Durée	Oui	
glide_list	Liste	Oui	
glide_precise_time	Heure précise	Non	
glide_time	Heure	Oui	
glide_utc_time	Heure UTC	Oui	
glide_var	Var	Non	
glyphicon	Icône de glyphe	Non	
graphql_schema	Schéma GraphQL	Non	
GUID	ID système (GUID)	Oui	
HTML	HTML	Oui	Champ Chaîne avec un éditeur HTML intégré. Il prend en charge le texte formaté avec l'éditeur de texte enrichi et est utile pour les descriptions qui nécessitent une meilleure lisibilité.
html_script	Script HTML	Oui	Champ de script HTML qui permet d'ajouter des variables sous la forme d'une notation de nom de champ **(${fieldname})** via un sélecteur de variables dans l'éditeur HTML. Ce champ est utilisé pour créer du contenu en texte enrichi qui a également des valeurs dynamiques.
html_template	Modèle HTML	Non	
icône	Icône	Non	Champ de chaîne qui permet à l'utilisateur d'accéder à un sélecteur d'icône dans un formulaire. Par défaut, le jeu d'icônes des favoris est utilisé.
image	Image	Non	Champ d'image utilisé pour le chargement et l'incorporation d'images.
index_name	Nom d'index	Non	
insert_timestamp	Insérer l'horodatage	Non	
int	Int	Non	
entier	Entier	Oui	Champ numérique avec aucune décimale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de champ (suite)

Type de champ	Nom de la plateforme	Pris en charge dans espace de travail configurable	Description
			Remarque : Pour rechercher un entier, entrez = suivi de l'entier dans la barre de recherche. Par exemple, si vous souhaitez rechercher une commande de 100, entrez =100.
integer_date	Date entière	Oui	
integer_time	Heure entière	Non	
internal_type	Type interne	Non	
ip_addr	adresse IP (IPV4, IPV6 validées)	Oui	
ip_address	Adresse IP	Oui	Champ de caractères variables qui stocke les adresses IPv4 et IPv6. Consultez Type de champ d'adresse IP pour plus d'informations.
journal	Journal	Non	Champ journal qui accepte les entrées de texte et affiche les entrées précédentes avec un nom d'utilisateur et un horodatage.
journal_input	Entrée de journal	Oui	Champ d'entrée de journal qui accepte les entrées de texte, mais n'affiche pas les entrées précédentes.
journal_list	Liste de journaux	Non	Champ de liste de journal qui affiche le contenu des champs de journal. Vous devez spécifier les champs de journal comme champs dépendants. Si un champ de liste journal dépend de plusieurs champs journal, les entrées s'affichent chronologiquement.
JSON	JSON	Oui	
json_translations	Traductions JSON	Non	
language	Langue	Non	
long	Long	Oui	Champ long qui stocke des nombres entiers volumineux, ce qui peut être utile pour les données de grande valeur. Ce champ gère les valeurs qui dépassent les limites d'entiers standard, ce qui est essentiel dans les contextes à volume élevé comme les numéros de série ou les opérations de comptage. Ce champ garantit que les données numériques sont stockées avec précision sans débordement.
longint	Longint	Oui	Champ longint qui stocke des nombres entiers volumineux, ce qui peut être utile pour les données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de champ (suite)

Type de champ	Nom de la plateforme	Pris en charge dans espace de travail configurable	Description
			de grande valeur. Ce champ gère les valeurs qui dépassent les limites d'entiers standard, ce qui est essentiel dans les contextes à volume élevé comme les numéros de série ou les opérations de comptage. Ce champ garantit que les données numériques sont stockées avec précision sans débordement.
mask_code	Code de masque	Non	
metric_absolute	Métrique absolue	Non	
metric_counter	Compteur de mesures	Non	
metric_derive	Dérive métrique	Non	
metric_gauge	Jauge métrique	Non	
mid_config	Configuration MID	Non	
month_of_year	Mois de l'année	Non	
multi_small	Multi petit	Oui	Champ de zone de texte qui stocke des textes plus courts tels que des descriptions courtes et des notes.
multi_two_lines	Zone de texte à deux lignes	Oui	
name_values	Paires nom-valeur	Non	Champ de paires nom-valeur qui mappe les valeurs de texte. Chaque mappage est un à un, mais un seul champ **Paires nom-valeur** peut contenir plusieurs mappages. Chaque mappage doit utiliser un nom unique et le nom ne peut pas être vide. Par exemple, vous pouvez utiliser un champ **Paires nom-valeur** pour contenir des informations d'en-tête pour une demande de service Web. Dans cet exemple, le nom de chaque mappage est l'en-tête tel que `Content-Type` et la valeur est la valeur de l'en-tête, telle que `Application/json`. Pour plus d'informations sur le scripting des champs **de paires nom-valeur, reportez-vous** à la section Type de champ des paires nom-valeur.
nds_icon	Icône NDS	Non	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de champ (suite)

Type de champ	Nom de la plateforme	Pris en charge dans espace de travail configurable	Description
nl_task_int1	Int1 de la tâche NL	Non	
order_index	Index de commande	Oui	Champ d'index de l'ordre qui définit l'ordre d'affichage des enregistrements dans des listes ou des hiérarchies. En affectant une valeur numérique à chaque enregistrement, cela permet aux administrateurs de contrôler la séquence visuelle, ce qui est utile pour organiser logiquement les tâches, les catégories ou les éléments. Ce type de champ permet d'améliorer l'expérience utilisateur en rendant l'interface intuitive et ordonnée.
mot de passe	Mot de passe (chiffré dans 1 sens)	Oui	Champ de texte qui stocke les mots de passe avec un chiffrement unidirectionnel. Le chiffrement unidirectionnel stocke le mot de passe sous la forme d'une valeur de hachage sécurisée qui ne peut pas être déchiffrée.
mot_de_passe2	Mot de passe (chiffré dans 2 sens)	Oui	Champ de texte qui stocke les mots de passe avec un chiffrement bidirectionnel. Le chiffrement bidirectionnel stocke le mot de passe sous la forme d'une valeur chiffrée sécurisée qui peut être déchiffrée par programmation au sein de l'instance. Vous pouvez utiliser le chiffrement du mot de passe 2 avec les variables de formulaire. Pour chiffrer les champs de texte sur les formulaires, consultez Chiffrement Password2 avec KMF . La longueur des valeurs du champ password2 doit être d'au moins 255 caractères.
percent_complete	Terminé (%)	Oui	Champ décimal qui affiche une barre de pourcentage d'achèvement dans les listes. Vous pouvez convertir n'importe quel champ **décimal** existant en champ **Pourcentage d'achèvement** .
ph_number	Numéro de téléphone	Oui	
phone_number	Numéro de téléphone (inutilisé)	Oui	
phone_number_e164	Numéro de téléphone (E164)	Oui	Champ de chaîne qui fournit un formatage et une validation conformes à E164 pour les numéros de téléphone.
prix	Prix	Oui	Champ de devise qui permet le contrôle des conversions et de l'affichage. Consultez Champs de prix pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de champ (suite)

Type de champ	Nom de la plateforme	Pris en charge dans espace de travail configurable	Description
Propriétés de	Propriétés	Non	
radio	Radio	Oui	Champ radio qui affiche des options mutuellement exclusives sous forme de cases d'option, permettant aux utilisateurs de sélectionner un seul choix. Il convient aux décisions simples et définitives, comme le niveau de priorité ou les réponses oui/non. Ce type de champ permet d'améliorer la convivialité en présentant des options claires pour les entrées à sélection unique.
Enregistrements	Enregistrements	Non	
référence	Référence	Oui	Champ de requête qui affiche les enregistrements d'une autre table, ce qui est crucial pour les structures de données relationnelles.
reference_name	Nom de référence	Non	
related_tags	Balises associées	Non	
reminder_field_name	Nom de champ de rappel	Non	
repeat_count	Nombre de répétitions	Non	
repeat_type	Type de répétition	Non	
replication_payload	Charge de réplication	Non	
schedule_date_time	Date/Heure de calendrier	Non	
schedule_interval_count	Nombre d'intervalles planifiés	Non	
script	Script	Oui	Champ de texte qui accepte l'entrée de code JavaScript et fournit des contrôles, tels que la vérification de la syntaxe et le formatage. Il fournit également une liste de champs et d'API serveur. Vous devez spécifier un champ dépendant qui fait référence au nom de la table pour la liste des champs.
script_client	Script Client	Non	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de champ (suite)

Type de champ	Nom de la plateforme	Pris en charge dans espace de travail configurable	Description
script_plain	Script (brut)	Oui	Champ de texte qui accepte l'entrée de code JavaScript et fournit des contrôles, tels que la vérification de la syntaxe et le formatage.
script_server	Serveur de script	Non	
short_field_name	Nom de champ court	Non	
short_table_name	Nom de table court	Oui	Champ de texte qui stocke une version compacte d'un nom de table, souvent utilisé pour plus d'efficacité dans les configurations système, les URL ou les journaux. Il permet de mapper les noms de table complets à des identificateurs plus courts, principalement pour une utilisation interne du système plutôt que pour une interaction directe avec l'utilisateur.
simple_name_values	Paires nom-valeur	Oui	
Zone de liste double	Zone de liste double	Oui	
snapshot_template_value	Valeur du modèle de l'instantané	Non	
source_id	ID source	Non	
source_name	Nom de source	Non	
source_table	Table source	Non	
chaîne	Chaîne	Oui	Champ de chaîne contenant une chaîne de caractères. Les chaînes de 255 caractères maximum apparaissent dans une zone de texte d'une seule ligne. Tout ce qui compte 256 caractères ou plus apparaît comme une zone de texte à plusieurs lignes. **Remarque :** La base de données peut convertir la valeur que vous fournissez dans le champ **Longueur maximale** dans le type de champ de base de données correspondant le plus proche. Par exemple, une longueur de chaîne maximale de 80 correspond au type de champ de base de données le plus proche de VARCHAR(100).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de champ (suite)

Type de champ	Nom de la plateforme	Pris en charge dans espace de travail configurable	Description
			Par Oracle exemple, les utilisateurs ne peuvent pas augmenter la longueur maximale d'un champ de chaîne à une valeur supérieure à 4 000 via l'interface utilisateur de l'application. Les modifications supérieures à 4 000 nécessitent le type de données CLOB dans Oracle. Si vous exigez qu'un champ de plus de 4 000 caractères soit de plus de 4 000 caractères, consignez un incident pour demander le changement.
string_boolean	Chaîne booléenne	Non	
string_full_utf8	Chaîne (UTF-8 complet)	Oui	Champ de chaîne contenant un codage de caractères UTF-8. Ce type de champ est limité à la même longueur maximale que celle qui peut être définie dans l'interface utilisateur de l'application en tant que type de données Chaîne. Les emojis sont pris en charge dans le type de champ Chaîne (UTF-8 complet).
structure	Structure	Non	
sys_class_name	Nom de classe système	Oui	Champ système contenant le nom de la table.
sys_class_path	Chemin d'accès de la classe système	Non	
sysevent_name	Nom d'événement système	Non	
sysrule_field_name	Nom du champ de règle système	Non	
table_name	Nom de la table	Oui	Champ de chaîne qui vous permet de sélectionner une table. Si vous utilisez le type de champ **Nom de champ** , ajoutez ce type de champ et faites en sorte que le champ **Nom de champ** dépende du champ **Nom de table** . Si vous êtes dans une application incluse dans le périmètre, vous ne pouvez afficher que les tables de ce périmètre.
template_value	Valeur de modèle	Oui	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de champ (suite)

Type de champ	Nom de la plateforme	Pris en charge dans espace de travail configurable	Description
Diagramme des séries chronologiques	Heure	Non	Champ d'heure qui stocke une heure dans la base de données en tant que champ **de date/heure** , mais seule la partie heure de ce champ est utilisée. **Remarque :** Ce champ stocke la date en tant que 1970-01-01, qui ne correspond pas aux dates de l'heure d'été (DST). Par conséquent, l'heure n'est pas ajustée automatiquement pour l'heure d'été. Si une fonction personnalisée utilise l'heure comme heure de début, elle doit s'adapter à l'heure d'été, si nécessaire.
minuteur	Minuteur	Oui	
Langue cible	Traduit	Non	
translated_field	Champ traduit	Oui	
translated_html	HTML traduit	Oui	Champ de texte HTML qui affiche les traductions en fonction de la langue de l'utilisateur.
translated_text	Texte traduit	Oui	Champ de texte qui affiche les traductions en fonction de la langue de l'utilisateur.
tree_code	Code d'arborescence	Non	
tree_path	Chemin d'arborescence	Non	
URL	URL	Oui	Champ de chaîne qui est un champ d'URL sélectionnable lorsqu'il est verrouillé. Lors de la configuration, il existe une option permettant d'autoriser/interdire les liens avec ou sans HTTPS. **Remarque :** Dans l'interface utilisateur mobile, ce champ apparaît comme un champ de texte sur plusieurs lignes. Le champ est enregistré sur une seule ligne avec les sauts de ligne supprimés.
user_image	Image	Oui	
user_input	Entrée de l'utilisateur	Non	Champ d'entrée de l'utilisateur qui capture les entrées fournies par les utilisateurs, généralement dans le contexte de workflows, d'enquêtes ou d'autres processus interactifs. Ce champ permet aux utilisateurs de saisir du texte, de sélectionner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de champ (suite)

Type de champ	Nom de la plateforme	Pris en charge dans espace de travail configurable	Description
			des options ou de fournir d'autres types d'entrées qui peuvent ensuite être traitées ou stockées pour une utilisation ultérieure. Les données collectées via les champs **d'entrée de l'utilisateur** sont souvent utilisées pour guider la prise de décision dans les workflows ou pour collecter des informations pour la génération de rapports et l'analyse. Il s'agit d'un type de champ flexible qui peut être personnalisé pour s'adapter à divers cas d'utilisation où une interaction de l'utilisateur est requise.
user_roles	Rôles d'utilisateur	Oui	
variable_conditions	Conditions des variables	Non	
variable_template_value	Valeur du modèle de variable	Non	
variables	Variables	Non	
version	Version	Oui	
vidéo	Vidéo	Non	Champ Vidéo pour le téléchargement et l'intégration de la vidéo.
week_of_month	Semaine du mois	Non	
wide_text	Texte large	Oui	
wiki_text	Wiki	Oui	Champ Chaîne avec un éditeur de texte wiki intégré qui accepte une version simplifiée du formatage standard du texte wiki.
wms_job	Tâche WMS	Non	
workflow	Workflow	Oui	Champ de liste qui affiche une étape dans un workflow.
workflow_conditions	Conditions du workflow	Non	
xml	XML	Oui	

Type de champ de liste de choix

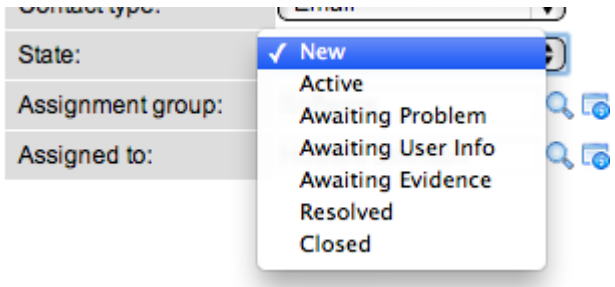
Une liste de choix est un type de champ qui permet à l'utilisateur de choisir parmi un ensemble prédéfini de choix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs peuvent définir les choix disponibles et personnaliser le comportement et l'apparence des listes de choix.

Liste de choix de l'état de l'incident



Remarque :
Les listes de choix ne prennent pas en charge une relation un-à-plusieurs. Un seul choix à partir d'une liste de choix peut être sélectionné à la fois.

Sécurité de la liste de choix

Vous pouvez utiliser le rôle de sécurité personalize_choices pour permettre à des non-administrateurs de modifier les options d'éléments de choix sur toutes les tables.

Si vous souhaitez un contrôle plus précis, vous pouvez également créer une ACL (règle de sécurité) personnalisée régissant l'opération de personalize_choices pour un champ particulier ou pour tous les champs (.*) d'une table particulière. Toutefois, l'accès à l'opération personalize_choices sur un champ particulier ne confère pas la possibilité d'ajouter de nouveaux choix pour ce champ.

Pour pouvoir créer de nouveaux choix pour un champ particulier, une ACL accordant personalize_choices accès à ce champ est requise. Par exemple, pour donner au rôle hris_admin la possibilité de personnaliser uniquement le champ Catégorie des articles de la base de connaissances des ressources humaines, vous avez besoin d'une ACL accordant personalize_choices accès au rôle hris_admin sur le champ Catégorie de la table Connaissances (kb_knowledge).

Il existe des ACL prédéfinies accordant les deux types d'accès au rôle de sécurité personalize_choices, pour tous les champs de toutes les tables. Le rôle de sécurité personalize_choices dispose également d'un accès en lecture, en écriture et en suppression à la table sys_choices. Toutefois, cet accès supplémentaire n'est pas requis lorsque seule la fonctionnalité Personnaliser les choix est disponible de manière précise.

Valeurs à associer à des étiquettes de choix pour le scripting

Lorsque vous écrivez un script qui fait référence à une liste de choix, vous devez connaître la valeur associée à chaque choix.

Par exemple, pour vérifier si le champ incident_state est actif, vous ne pouvez pas utiliser la condition `current.incident_state == « actif »` car la valeur associée au choix étiqueté **Actif** est le nombre entier **2**. Au lieu de cela, vous utiliseriez la condition `current.incident_state == 2`.

Le champ **Type** de l'entrée du dictionnaire de la liste de choix détermine le type de données des valeurs.

Pour déterminer la valeur associée à un choix, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Afficher la liste de choix**, puis localisez le choix pour lequel vous devez connaître la valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les valeurs de la liste de choix

Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence
incident	state	en	1	New	false	1
incident	state	en	2	Active	false	2
incident	state	en	3	Awaiting Problem	false	3
incident	state	en	4	Awaiting User Info	false	4
incident	state	en	5	Awaiting Evidence	false	5
incident	state	en	6	Resolved	false	6
incident	state	en	7	Closed	false	7

Il est possible que l'option **-- Aucun --** ne soit associée à aucun enregistrement sys_choice. Un champ de liste de choix défini sur **-- Aucun --** évalue ces valeurs, en fonction du contexte de script, comme indiqué ci-dessous.

- Pour les scripts côté client, tels que les scripts clients : « » (chaîne vide)
- Pour les scripts côté serveur, tels que les règles métier : « 0 » (chaîne du nombre zéro)

Information associée

Dictionnaire système

Valeurs entières pour les listes de choix par défaut

Choix : fournir quatre valeurs par défaut.

Certaines listes de choix courantes utilisent des valeurs entières qui ne correspondent pas aux étiquettes de chaîne. Par exemple, la table Problème utilise ces valeurs par défaut pour le champ **État** .

Valeurs par défaut des champs d'état

Valeur	Étiquette
1	Ouvert
2	Erreur connue
3	Changement en attente
4	Fermé/Résolu

Ces valeurs entières sont également utilisées dans plusieurs règles métier par défaut. Par exemple, une règle métier sur la table Incident définit le marqueur actif sur faux lorsque le champ **État** change sur **7**, qui est la valeur par défaut pour **Fermé**. Si vous modifiez les valeurs de vos options d'état d'incident, il se peut que cette règle métier ne se comporte plus comme souhaité ou attendu.

Dans la table Incident, les champs **Actif**, **État** et État de **l'incident** sont affectés par les règles métier par défaut suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier par défaut

Règle métier	Description
mark_closed (incident)	Si le incident_state change à **7** (**fermé**), le champ **Actif** est défini sur faux
Rouvrir un incident (incident)	Si le incident_state est inférieur à **7** (**fermé**) et que le champ **Actif** est faux, le champ **Actif** est défini sur vrai
Marquer comme fermé (tâche)	Si l'état change sur **3** (**fermé terminé**) ou **4** (**fermé incomplet**), le champ **Actif** est défini sur faux
Clôture de tâche (tâche)	Si le marqueur **Actif** passe de vrai à faux et que l'état n'est ni **3** (**fermé terminé**) ni **4** (**fermé incomplet**), l'état est défini sur **3** (**fermé terminé**)
Réouverture de tâche (tâche)	Si le champ **Actif** passe de faux à vrai et que l'état est **3** (**fermé terminé**) ou **4** (**fermé incomplet**), l'état est défini sur **1** (**ouvert**)

Remarque :
Notez que ces règles métier ne changent pas incident_state en fonction d'un changement apporté au champ **Actif** ou au champ **État** . Les changements apportés aux incident_state dirigent les deux autres champs, et non l'inverse.

Configurer les valeurs de choix du champ d'état

Les champs d'état sont un sous-ensemble de champs de liste de choix. Gardez à l'esprit les informations suivantes lorsque vous configurez des valeurs de choix pour le champ État.

- Utilisez une valeur négative pour ajouter un nouveau champ d'état actif.
- Recherchez et étudiez les règles métier qui utilisent un filtre numérique d'état sur les champs **Script** et **Conditions** . Vous pouvez utiliser l'outil de débogage pour suivre l'ordre d'exécution de la règle métier.
- Les nouvelles valeurs représentant les états inactifs doivent avoir une valeur supérieure à 8.

Vous pouvez définir l'un des attributs suivants pour un champ d'état en configurant le dictionnaire. Si les attributs ne sont pas définis, le système utilise les valeurs par défaut. L'API TaskStateUtil utilise les attributs suivants. Pour plus d'informations sur l'API TaskStateUtil, consultez TaskStateUtil .

Attributs associés

Attribut	Définition
close_states	Liste délimitée par des points-virgules des valeurs d'état inactives, utilisée pour identifier si la tâche doit être définie sur actif ou inactif. Il s'agit d'un attribut obligatoire pour utiliser la fonctionnalité TaskStateUtil.
default_close_state	Attribut facultatif pour définir la valeur d'état de l'état de fermeture par défaut si vous souhaitez définir des règles métier qui ferment automatiquement une tâche. La valeur par défaut est 3, généralement Fermé terminé si l'attribut n'est pas défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attributs associés (suite)

Attribut	Définition
default_work_state	Attribut facultatif pour définir la valeur d'état de l'état de travail par défaut si vous souhaitez définir des règles métier qui définissent automatiquement une tâche pour travailler. La valeur par défaut est 2, généralement Travail en cours si l'attribut n'est pas défini.

Exemples de modification d'état

Suivez ces exemples pour modifier l'état des incidents et des demandes de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Listes de choix**.
2. En haut de la liste, créez un filtre de liste comme suit :
   - **Table** : incident
   - **Élément** : incident_state
3. Appliquez le filtre.

   Notez que l'état **Fermé** a une valeur de **7** et l'état **Résolu** a une valeur de **6**. Tout état supérieur ou égal à **7** est supposé inactif. Par conséquent, vous devez utiliser un entier positif supérieur à **7** si vous souhaitez ajouter un nouvel état de type inactif. Utilisez une valeur négative comme **-1** ou **-2** si vous souhaitez ajouter un nouveau champ d'état de type actif, tel que **En attente du fournisseur**.
4. Accéder à nouveau à **Définition du système** > **Listes de choix**.
5. En haut de la liste, créez un filtre de liste comme suit :
   - **Tableau** : change_request
   - **Élément** : phase_state
6. Appliquez le filtre.

   Notez que l'état **Terminé** a une valeur de **8**. Tout état supérieur ou égal à **8** est supposé inactif. Par conséquent, vous devez utiliser un entier positif supérieur à **8** si vous souhaitez ajouter un nouvel état de type inactif, tel que **Annulé**. Utilisez une valeur négative comme **-1** ou **-2** si vous souhaitez ajouter un nouveau champ d'état de type actif, tel que **En attente**.

Résoudre les problèmes liés aux états de changement et aux règles métier

Les règles métier du système font des hypothèses sur les valeurs d'état. Vous pouvez résoudre les problèmes liés aux règles métier pour voir leur ordre d'exécution et voir comment cela affecte les changements que vous apportez aux valeurs du champ **État** .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Règles métier**.
2. Construisez un filtre comme celui-ci pour afficher les scripts et les conditions qui se rapportent à la incident_state résolue de 6 ou à la valeur de incident_state fermée de 7 :

   Le champ **Script** contient 7 OU le champ **Condition** contient 7 OU le champ **Script** contient 6 OU le champ **Condition** contient 6 ET le champ **Table** est incident ET le champ **Actif** est vrai.

Que faire ensuite

Voir Déboguer une règle métier pour plus d'informations sur la façon de tracer l'ordre d'exécution des règles métier. Vous pouvez cliquer sur **Tout déboguer**, résoudre un incident, puis consulter la trace en bas du formulaire pour observer l'exécution des règles métier. Ces deux exemples de lignes montrent que le code de la règle métier mark_closed est entré `==>` puis quitté `<==`.

```
==> 'mark_closed' on incident
<== 'mark_closed' on incident
```

Afficher les définitions de liste de choix

La table Ensemble de choix [sys_choice_set] contient un enregistrement pour chaque champ qui utilise une liste de choix.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_choices

Remarque :
Le rôle personalize_choices doit être explicitement accordé à l'utilisateur ; ce ne peut pas être un LCA.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'enregistrement d'ensemble de choix est associé à un fichier d'application, ce qui permet aux ensembles de mises à jour et au développement de l'équipe de suivre et de transférer tous les choix pour un champ dans un seul enregistrement de mise à jour.

Les valeurs de la liste de choix autorisent une longueur maximale de 40 caractères. La plage de valeurs numériques autorisées est [-999, 999].

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ de la liste de choix et sélectionnez **Afficher la liste de choix**.
   Pour afficher d'autres valeurs de liste de choix, modifiez le filtre en haut de la liste.

   Remarque :
   lorsque vous utilisez une ACL pour accorder des personalize_choices sur un champ particulier, **Afficher la liste de choix** n'est pas disponible. Il n'est disponible que si vous accordez explicitement le rôle à l'utilisateur. **Configurer les choix** continue d'apparaître, qu'il s'agisse d'une ACL ou d'un rôle d'utilisateur explicitement accordé.

2. Passez en revue les éléments de la liste.

Avertissement :
N'ajoutez pas de nouveaux choix à la liste. Pour ajouter de nouveaux choix à un champ de liste de choix, utilisez l'option **Configurer les choix** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir une option pour une liste de choix

Vous pouvez personnaliser les options disponibles dans une liste de choix.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_choices

Procédure

1. Accédez à un formulaire dans lequel le champ apparaît.
2. Si la liste de choix dépend d'un autre champ, entrez la valeur de choix dont dépendent les options.

   Par exemple, dans la table d'incident, la **sous-catégorie** dépend de la **catégorie**. Pour personnaliser les choix de sous-catégorie disponibles pour la catégorie de matériel, sélectionnez **Matériel** dans le champ **Catégorie** .
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Configurer les choix**.
4. Utilisez la zone de liste double pour réorganiser la commande, ajouter ou supprimer des éléments ou créer de nouveaux éléments.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Pour ajouter dynamiquement des éléments à une liste de choix, utilisez la méthode `addOption` GlideForm .

   Remarque :
   Certaines règles métier peuvent être affectées par les changements apportés aux options de la liste de choix (par exemple, les états d'incident par défaut).

Réutiliser une liste de choix

Après avoir défini un ensemble de valeurs de liste de choix, vous pouvez réutiliser les valeurs d'un autre champ dans une autre table.

Avant de commencer

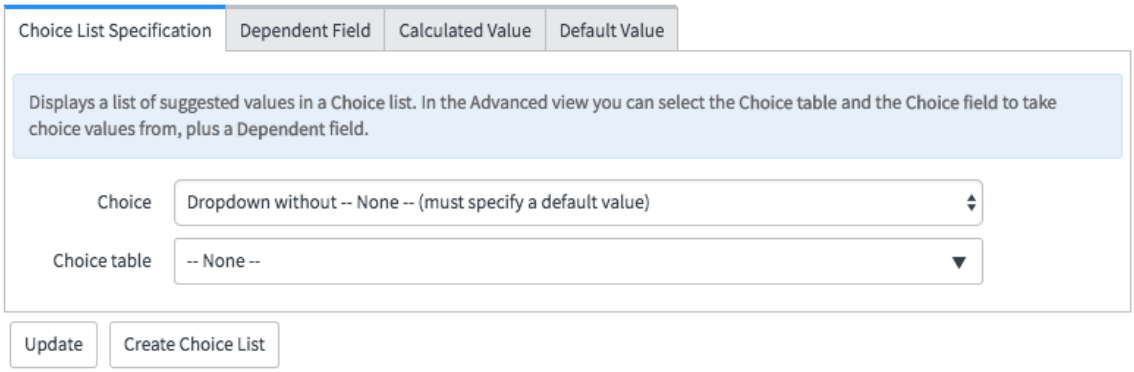
Rôle requis : personalize_choices

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur un champ de choix existant (champ A), puis sélectionnez **Configurer les choix**.
2. Ajoutez les valeurs souhaitées de la liste de choix dans la liste connexe **Choix** .
3. Pour réutiliser les valeurs de la liste de choix d'un autre champ (Champ B) dans une autre table, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ B et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
4. Dans le champ **Table d'options** , sélectionnez la table dans laquelle se trouve le champ A.
5. Dans le champ **Champ Choix** , sélectionnez Champ A.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Les valeurs de la liste de choix définies dans le champ A sont affichées dans le champ B. Lorsque vous ajoutez ou supprimez des valeurs de liste de choix dans le champ A, ces modifications sont également répercutées dans le champ B. Une fois que vous avez spécifié une table d'options et un champ de choix, le champ n'utilise plus la liste de choix définie.

Supprimer l'option Aucun d'une liste de choix

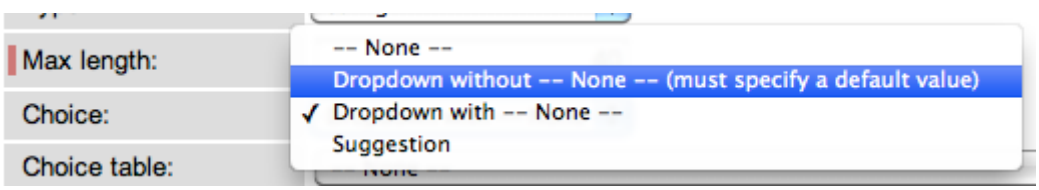
Vous pouvez supprimer l'option **Aucun** d'une liste de choix si elle n'est pas nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Procédure

1. Accédez à un formulaire dans lequel le champ apparaît.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Remplacez la valeur du champ **Choixpar Liste déroulante sans -- Aucun -- (doit spécifier une valeur par défaut).**



4. Assurez-vous que le champ **Par défaut** est renseigné pour déterminer quel choix est affiché par défaut.

Remarque :
Si le champ dépend d'un autre champ, l'option **-- Aucun --** reste disponible.

Changer la valeur d'affichage Aucun pour une liste de choix

Vous pouvez modifier l'étiquette d'affichage par défaut de l'option **Aucun** pour un champ de choix.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_choices

Remarque :
Le rôle personalize_choices doit être explicitement accordé à l'utilisateur ; ce ne peut pas être un LCA.

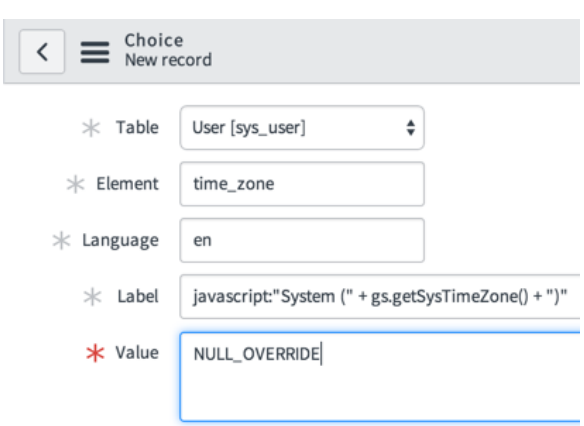
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à un formulaire sur lequel le champ apparaît.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Afficher une liste de choix**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez le formulaire.

Champs de formulaire de choix

Champ	Valeur
Table	Sélectionnez la table.
Élément	Laissez le nom du champ qui est automatiquement renseigné.
Langue	Saisissez le code de langue ISO pour l'étiquette.
Séquence	À laisser vide. Ce champ détermine l'ordre.
Inactif	Laisser effacé.
Étiquette	Entrez l'étiquette à afficher dans la liste de choix. Vous pouvez utiliser JavaScript, y compris des appels à des includes de script, pour définir l'étiquette. Par exemple, l'étiquette JavaScript de l'exemple suivant modifie la valeur **-- Aucun --** de la liste de choix de fuseau **horaire** dans un enregistrement utilisateur pour utiliser la valeur de fuseau horaire de l'instance. 
Valeur	Entrez NULL_OVERRIDE. **Remarque :** Vous devez entrer NULL_OVERRIDE comme valeur, sinon la nouvelle étiquette apparaît en plus de l'option **-- Aucun** --.
Valeur dépendante	laissez ce champ vide.
Conseil	laissez ce champ vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	Remarque : Lorsque le type de champ est défini sur **Liste (liste Glide),** l'indicateur ne s'affiche pas.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Supprimer toutes les options de liste de choix

Vous pouvez supprimer tous les choix d'un champ de choix à partir de l'enregistrement de l'ensemble de choix.

Avant de commencer
Rôle requis : personnaliser

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser cette méthode lorsque vous développez une nouvelle application et que les besoins professionnels changent. Si vous mettez à jour une liste de choix déjà utilisée, pensez à désactiver les options que vous n'utilisez plus pour éviter les conflits avec les données existantes ou les scripts qui peuvent s'appuyer sur les options précédentes.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_choice_set.list` et appuyez sur Entrée.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'ensemble de choix pour le champ.

   Par exemple, pour localiser l'ensemble de choix pour la sous-catégorie d'incident, filtrez par **[Table] [is] [incident] ET [Élément] [est] [sous-catégorie].**

3. Cochez la case en regard de l'enregistrement de l'ensemble de choix à supprimer et sélectionnez **Supprimer** dans la liste de choix Actions sous la liste.
4. Cliquez sur **Supprimer** dans la fenêtre de confirmation.
   Tous les choix du champ sont supprimés.

Créer une liste de choix pour un autre type de champ

Vous pouvez créer une liste de choix pour un champ avec un autre type, tel qu'un nombre entier, une chaîne ou un champ de référence.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser cette configuration pour standardiser la saisie de données et limiter les options disponibles pour un champ tout en conservant le type de champ d'origine.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'entrée de dictionnaire pour le champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les champs de référence contenant un grand nombre d'enregistrements dans la table de référence ne peuvent pas être convertis pour ressembler à des champs de choix. Un champ de référence avec trop d'enregistrements ressemble à un champ de référence.

3. Remplacez la valeur de **choix** par Liste **déroulante avec --- Aucun ---** ou **Liste déroulante sans --- Aucun --- (doit spécifier une valeur par défaut).**
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Créer une liste de choix**.

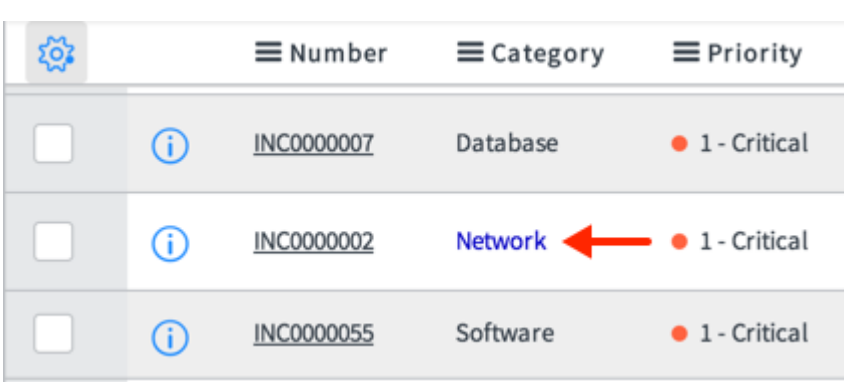
- La liste connexe **Choix** s'affiche sur le formulaire d'entrée du dictionnaire.
- Si les enregistrements de la table contiennent des données pour le champ, une valeur de liste de choix est créée pour chaque valeur de champ unique. Par exemple, si trois enregistrements existent dans la table et que chaque enregistrement a une valeur unique dans le champ, trois choix sont créés.
- Si aucune donnée n'existe dans le champ, une valeur de liste de choix **: Nouveau choix est** créée.

Afficher les valeurs de liste de choix non valides

Par défaut, les valeurs de liste de choix inactives ou non valides s'affichent en bleu plutôt qu'en noir. Vous pouvez désactiver l'indicateur de couleur pour les choix non valides.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans l'exemple suivant, la catégorie **Réseau** a été désactivée, elle apparaît donc en bleu pour les enregistrements qui contiennent toujours la valeur inactive.



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Décochez la case de la propriété **Afficher les entrées de liste de choix manquantes** .

Ajouter une option de recherche à un champ de choix

Ajoutez un champ de recherche aux champs de choix qui ont une longue liste d'options.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

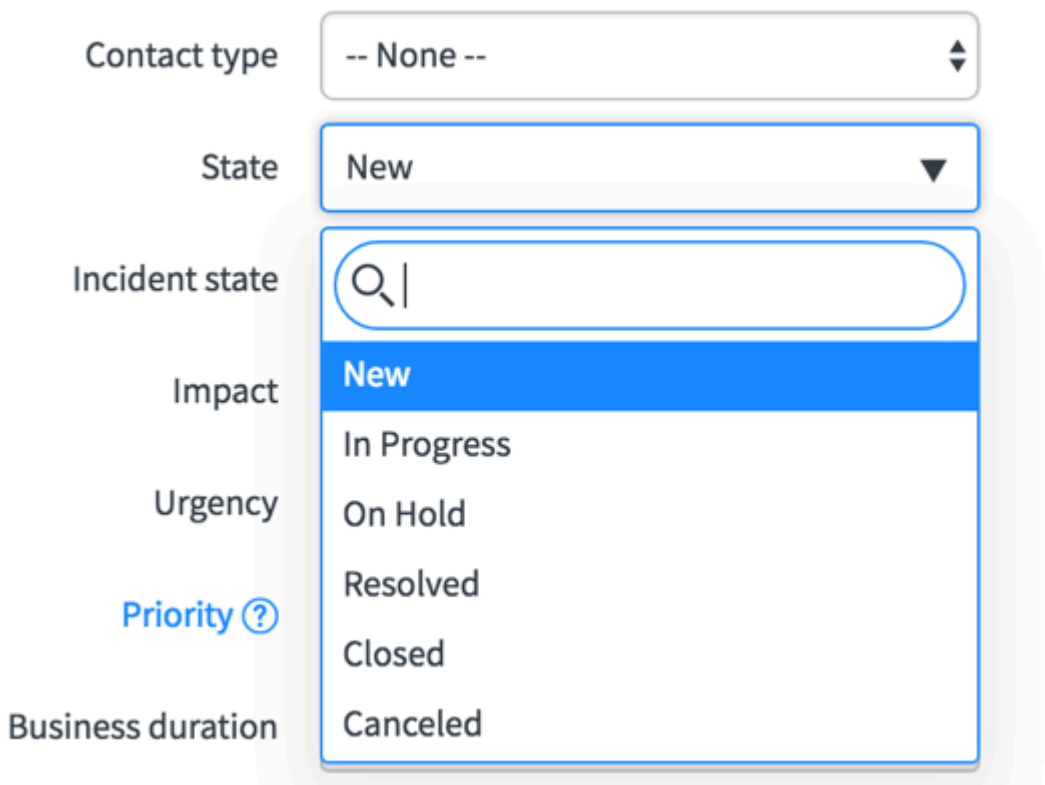
Procédure

1. Accédez à un formulaire qui contient des champs de choix.
   Par exemple, incident.
2. Dans un champ de choix sur le formulaire, par exemple État, cliquez avec le bouton droit sur le champ et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Basculez vers la vue avancée du formulaire d'entrée de dictionnaire à l'aide du menu contextuel en accédant à **Vue** > **Avancés**.
4. Dans le champ Attributs, tapez `is_searchable_choice=vrai`.
   S'il existe d'autres entrées dans le champ d'attributs, utilisez une virgule pour séparer les entrées.
5. Mettez à jour le formulaire d'entrée du dictionnaire et rechargez la page contenant la liste de choix.

Résultats

La liste de choix contient un champ de recherche que les utilisateurs peuvent utiliser pour filtrer la liste de choix.

Recherche dans le champ de choix



Types de champs de condition

Un champ de condition spécifie quand exécuter la logique métier telle qu'une règle métier ou un workflow.

Il existe deux types de champs de condition.

Types de champs de condition

Type de champ de condition	Description
Chaîne de condition	Champ de texte qui accepte une instruction de condition JavaScript simple. Le système valide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de champs de condition (suite)

Type de champ de condition	Description
	l'exactitude de la syntaxe de condition avant une mise à jour.
Conditions	Champ qui ajoute un générateur de conditions à un formulaire. Les créateurs de conditions nécessitent de spécifier un champ dépendant dont le système utilise les valeurs pour afficher les options de liste de choix. En règle générale, le champ dépendant est le champ **Table** .

Le système évalue les deux types de champs de condition pour déterminer si les conditions sont vraies ou fausses. Si la propriété est définie sur true, le système exécute la logique métier. Si la valeur est false, le système ignore la logique métier.

Pour rechercher les attributs de dictionnaire qui affectent les champs de condition, reportez-vous à la section Modification des tables et des champs à l'aide d'attributs de dictionnaire.

Ajouter le nombre de conditions à un champ de condition

Le widget de nombre de conditions peut être activé sur les champs de condition pour afficher un aperçu des enregistrements qui répondent à l'ensemble actuel de conditions. Pour les champs où le nombre de conditions est activé, le nombre d'enregistrements qui correspondent aux conditions s'affiche automatiquement. Le nombre est actualisé si le champ dont dépend le champ de condition, tel que la table, est modifié. Si le champ Table est laissé vide, le widget est masqué.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

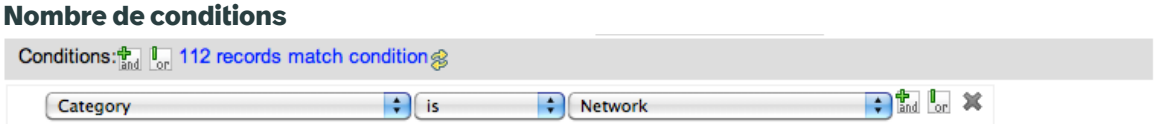
Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
2. Ajoutez `show_condition_count=true` au champ **Attributs** .
3. Envoyer.

Résultats

Dans cet exemple, une condition est exécutée sur la table Incident pour rechercher les incidents dont la **catégorie** est **Réseau** :

Nombre de conditions



La liste montre qu'il y a 112 enregistrements avec **le réseau** comme catégorie.

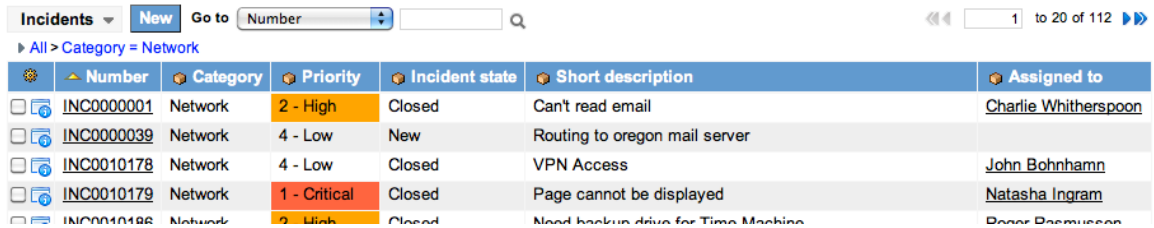
Pour actualiser l'aperçu, cliquez sur l'icône Nombre de mises à jour (icône Nombre).

Pour afficher les détails des résultats, cliquez sur le nombre d'enregistrements pour ouvrir la vue de liste des résultats :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats du nombre de conditions



Mettre à jour un champ de conditions pour utiliser Générateur de conditions v2

Dans Interface utilisateur principale, vous pouvez mettre à jour un champ de conditions pour afficher la version 2 du générateur de conditions.

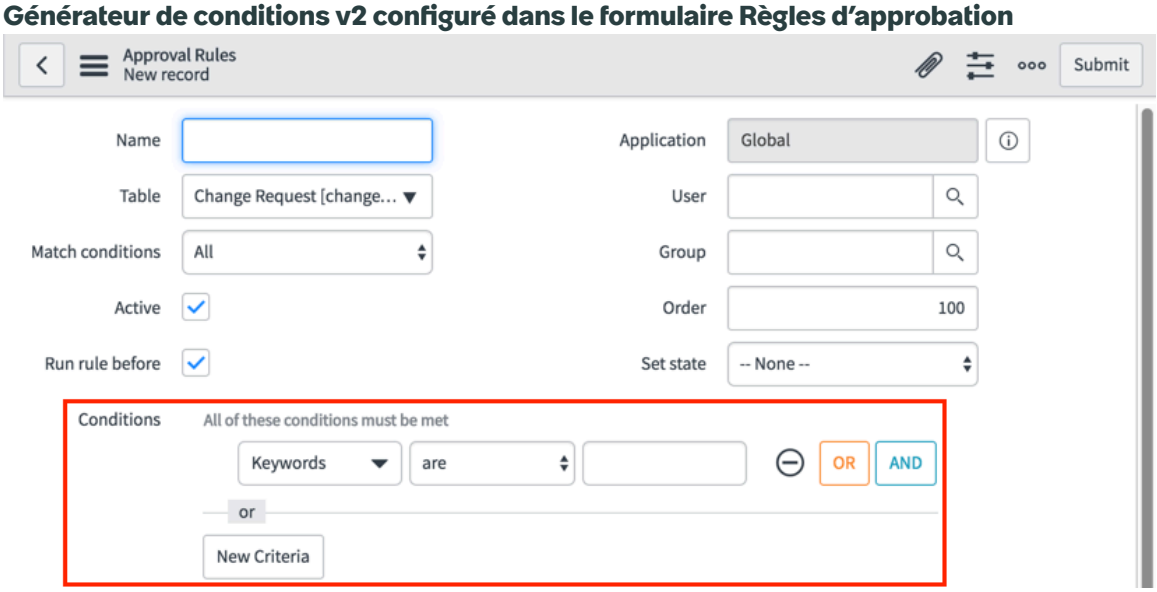
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ajoutez un attribut de dictionnaire au champ Conditions pour activer Créateur de conditions version 2 (v2).

Générateur de conditions v2 configuré dans le formulaire Règles d'approbation



Procédure

1. Ouvrez le formulaire avec le générateur de conditions à configurer.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette **Conditions** , puis cliquez sur **Configurer le dictionnaire**.
3. Dans le champ **Attributs** , saisissez `condition_builder=v2`.
   Si des attributs existent, ajoutez cette chaîne à la fin séparée par une virgule.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le formulaire se recharge avec la version v2 du générateur de conditions.

Type de champ de base de données

Plusieurs types de champs sont disponibles dans le système.

Cette table affiche les types de champs et les types de bases de données MySQL correspondants. En règle générale, il n'est pas nécessaire d'effectuer des actions au niveau de la base de données. Pour en savoir plus sur la modification d'un type de champ, reportez-vous à la section Dictionnaire système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de champs de base de données

Types de champ	Options	Type XML du dictionnaire	Type de base de données MySQL
Chaîne	petit	chaîne	VARCHAR(40)
Chaîne	moyen	chaîne	VARCHAR(100)
Chaîne	grand	chaîne	TEXTE MOYEN
Chaîne	Très grand	chaîne	TEXTE MOYEN
Décimal		décimal	Décimal (15,2) les instances plus anciennes peuvent avoir (12,2)
Entier		entier	Entier
Vrai/faux		booléen	TINYINT(1)
Date		glide_date	DATE
Date-Heure		glide_date_time	DATE/HEURE
Heure		glide_time	DATE/HEURE
Durée		glide_duration	DATE/HEURE
Choix		chaîne	VARCHAR(40)
Suggestion		chaîne	VARCHAR(40)
Journal		journal	TEXTE MOYEN
Référence	<table de référence>	référence	VARCHAR(32)
Liste		glide_list	TEXTE MOYEN
URL		URL	TEXTE MOYEN
Image		user_image	VARCHAR(40)
Date d'échéance		due_date	DATE/HEURE

Remarque :
Voici un exemple de types d'options :

- Un champ de chaîne défini dans la plateforme avec une longueur maximale de 40 caractères → VARCHAR(40).
- Champ de chaîne défini dans la plateforme avec une longueur maximale de x, où x = 41-255 caractères, inclus → VARCHAR(x) [exemples : la chaîne 42 est VARCHAR(42) et la chaîne 211 est VARCHAR(211)].
- Champ de chaîne défini dans la plateforme avec une longueur maximale de 256 et plus → MEDIUMTEXT.

Types de données d'entrée de dictionnaire

Vous ne pouvez changer le type de données d'une entrée de dictionnaire que si le changement n'entraîne pas de perte de données. Utilisez les instructions suivantes pour modifier le type de données d'une entrée de dictionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changements de type de données valides

Condition	Restrictions
Le champ est vide dans tous les enregistrements de table.	Aucun. Vous pouvez convertir un champ vide de n'importe quel type de données à un autre sans restriction.
La table contient des données existantes pour le champ.	Vous ne pouvez convertir qu'entre des types de données logiques mappés au même type de données physiques dans la base de données. Par exemple, vous pouvez convertir une *durée Glide* en *date/heure Glide* puisque les deux types de données logiques sont mappés au type de données physique DATETIME dans la base de données.
Le champ est un champ de chaîne que vous convertissez en un autre type de champ de chaîne.	Vous pouvez passer d'un type de données basé sur une chaîne à un autre tant que les changements de longueur n'entraînent aucune perte de données due à la troncation. Par exemple, vous pouvez passer d'un type de base de données MEDIUM à un type de base de données VARCHAR(100) si aucune des données existantes n'est supérieure à 100.
Le champ est un champ de chaîne que vous convertissez en ID unique global (GUID).	Vous ne pouvez convertir un champ de chaîne en GUID que si toutes les données de sortie dans le champ sont déjà des valeurs **d'ID système** .
Le champ est un champ GUID que vous convertissez en champ de chaîne.	Aucun. Vous pouvez convertir un champ GUID en champ de chaîne sans restriction.

Champ d'ID de document

Vous pouvez créer des champs d'ID de document pour référencer n'importe quel enregistrement dans n'importe quelle table.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En comparaison, un champ de référence fait référence à un enregistrement d'une table spécifique. Pour référencer les enregistrements de n'importe quelle table, deux champs doivent fonctionner ensemble : l'un pour stocker la référence de table et l'autre pour stocker la référence de l'enregistrement.

Vous pouvez sélectionner le type d'ID de document lors de la création d'un nouveau champ.

Procédure

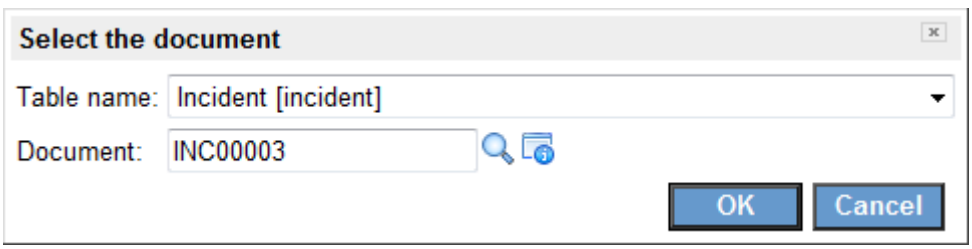
1. Accédez à la vue de formulaire pour la table.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Créez un champ pour stocker le nom de la table et cliquez sur **Ajouter**.
   - **Nom** : N'importe quelle étiquette (par exemple, Table de modèle)
   - **Type** : chaîne
4. Créez un champ pour stocker la référence de l'enregistrement, puis cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Nom** : Étiquette du champ d'ID de votre document (par exemple, ID de modèle)
- **Type** : ID de document

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Dictionnaire**.
7. Ouvrez l'entrée de dictionnaire pour le champ ID de document.
8. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
9. Dans le champ **Dépendant** , saisissez le nom de colonne du champ de référence de la table (par exemple, u_model_table).
10. **Facultatif :** Dans **Attributs**, ajoutez l'attribut *show_all_tables* de dictionnaire pour afficher les tables système.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**. Lorsque les utilisateurs cliquent sur la recherche de référence pour le champ ID de document, une boîte de dialogue s'affiche qui leur permet de sélectionner la table, puis l'enregistrement. La sys_id de l'enregistrement sélectionné est stockée dans le champ ID de document et le nom de la table est stocké dans le champ de référence de la table.
12. **Facultatif :** Configurez le formulaire pour supprimer le champ de référence de la table.



Information associée

Configurer la mise en page du formulaire

Modification des tables et des champs à l'aide d'attributs de dictionnaire

Type de champ de magasin d'attributs dynamiques

Le type de champ Magasin d'attributs dynamiques stocke un ou plusieurs attributs dynamiques et leurs valeurs.

Vous pouvez décrire un enregistrement en capturant une ou plusieurs paires attribut-valeur dynamiques en tant qu'objets de chaîne dans un champ de magasin d'attributs dynamiques. Pour plus d'informations sur la définition d'un schéma flexible et la création d'un champ de magasin d'attributs dynamique pour capturer les attributs et leurs valeurs, reportez-vous à la section Schéma dynamique.

Vous pouvez également capturer simplement les paires attribut-valeur sur un enregistrement en ajoutant un champ de magasin d'attributs dynamiques à une table et en remplissant le champ avec des données de chaîne à l'aide de l'API Glide. Après avoir rempli le champ avec des données de chaîne, vous pouvez interroger le champ comme n'importe quel champ de chaîne.

Lors de la configuration d'un schéma dynamique, vous pouvez créer une relation entre un champ de magasin d'attributs dynamiques et un champ de référence de schéma dynamique. Vous pouvez faire en sorte que le champ de magasin d'attributs dynamiques dépende du champ de référence de schéma dynamique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de la fonction

Créez des champs de fonction et des scripts dans la Now Platform pour effectuer des transformations et des calculs de base de données courants.

Les champs normaux stockent une valeur dans la base de données. Au lieu de stocker des données, un champ de fonction affiche les résultats d'une requête de base de données. Les champs de fonction n'ont pas de colonne de base de données associée. Au lieu de cela, les champs de fonction génèrent une valeur basée sur des calculs simples d'autres champs et constantes. Ils peuvent être utilisés comme n'importe quel autre champ du système : dans les formulaires, les listes, les conditions de requête, les rapports, etc.

⚠ Avertissement :
Un champ de fonction qui fait référence à un autre champ de fonction dans la fonction entraînera une erreur. Les champs de fonction ne contiennent pas de données et n'évaluent pas pendant l'exécution.

Example: Cas d'utilisation

Vous souhaitez identifier tous les incidents ayant une description brève probablement inutile de moins de 10 caractères.

Au lieu d'interroger tous les enregistrements pour déterminer quel enregistrement répond à un critère donné, créez un champ de fonction ou un script de fonction qui récupère uniquement les enregistrements qui répondent aux critères.

Pour un calcul simple, il est préférable d'utiliser un champ de fonction ou un script de fonction plutôt que de stocker une valeur calculée. La valeur est toujours calculée lors de la récupération. Un autre avantage de l'utilisation des champs de fonction est que le serveur de base de données effectue la transformation plutôt que le nœud d'application.

Comparaison des champs de fonction et des champs calculés

Les valeurs des champs calculés sont stockées dans la base de données. Les valeurs des champs de fonction ou des scripts de fonction ne sont pas stockées dans la base de données, mais sont calculées au moment de la récupération. Les valeurs des champs de fonction sont toujours à jour.

Comparaison des champs de fonction et des règles métier

Utilisez des champs de fonction ou des scripts lorsque la logique métier repose sur une transformation simple d'un ou plusieurs champs existants. Les champs de fonction et les scripts vous permettent d'implémenter la logique métier sans stocker ni gérer le résultat d'une transformation.

Champs de fonction par rapport aux filtres, chaînes de requête et Rhino

Plutôt que d'appeler Rhino pour effectuer des transformations de chaîne, vous pouvez utiliser un champ de fonction ou un script de fonction pour effectuer les transformations à votre place. Les champs de fonction et les scripts de fonction sont plus efficaces et permettent d'obtenir des valeurs à jour qui n'ont pas besoin d'être stockées ou maintenues.

Limites du champ de fonction

Comme les calculs de champ de fonction ne sont pas stockés dans la base de données, certaines opérations ne sont pas pertinentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les champs de fonction ne peuvent pas être directement audités ou indexés.

  Remarque :
  Pour indexer un champ de fonction comme s'il s'agissait d'un champ normal, assurez-vous que les champs individuels utilisés par la fonction sont indexés. Ou pour de meilleures performances, assurez-vous qu'il existe un index composite incluant tous les champs utilisés dans la fonction.

- Les champs de fonction ne peuvent pas être chiffrés, car une valeur de champ de fonction n'est jamais stockée dans la base de données.
- Les champs de fonction ne peuvent pas être convertis en champs normaux et vice versa.
- Les champs de fonction que vous créez dans l'interface utilisateur de génération de rapports ne prennent pas en charge la remontée pas à pas. Pour plus d'informations, voir Configurer les champs de fonction dans Reporting .
- La sécurité est évaluée sur les composants de la fonction et sur la valeur calculée du champ. Lorsqu'elles sont utilisées dans des visualisations, les sections qui contiennent des informations que l'utilisateur n'est pas autorisé à voir sont masquées pour l'utilisateur.
- Les noms des fonctions de champ doivent être uniques.

Définition des fonctions de la plateforme

Les fonctions de la plateforme peuvent être définies de deux manières :

1. Utilisez les interfaces de programmation d'application (API) suivantes pour créer et utiliser des fonctions dans un script.

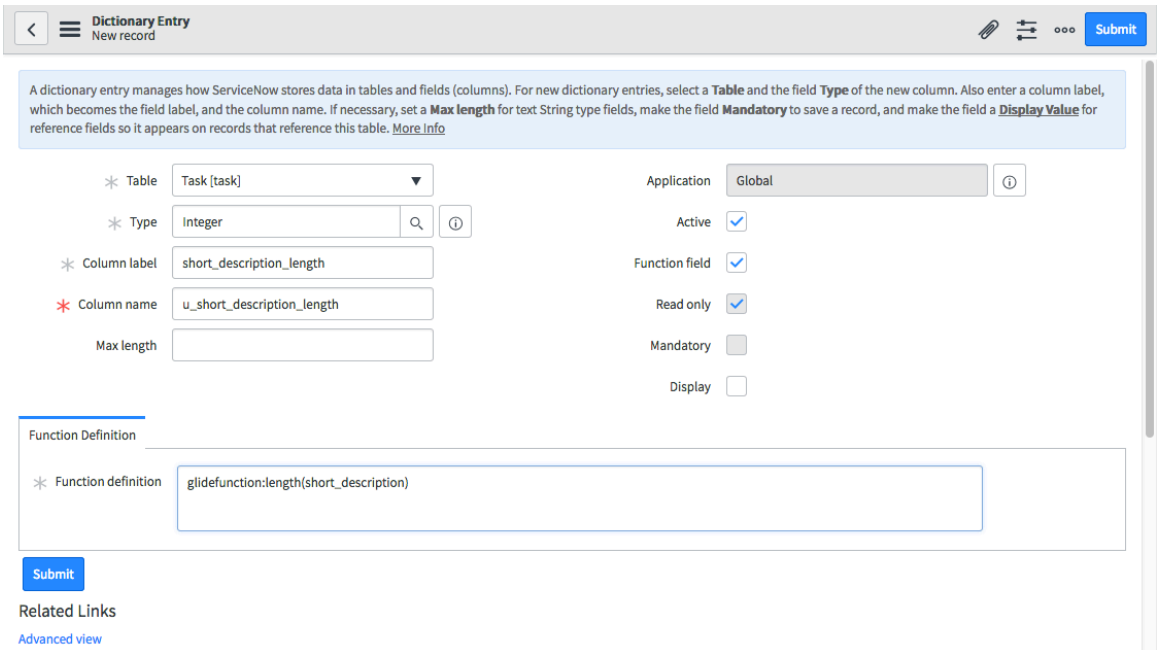
   API de fonction

API	Description
GlideDBFunctionBuilder inclus dans le champ d'application	Construire la fonction pour effectuer une opération SQL.
GlideRecord : addFunction(Fonction objet)	Appliquer la fonction à un GlideRecord.
GlideDBFunctionCaseBuilder - Global	Élaborer des instructions de cas.

2. Créez un champ contenant la définition de la fonction, comme indiqué dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Cochez la case du **champ Fonction** sur le formulaire Entrée du dictionnaire [sys_dictionary]. Cette action spécifie que le champ exécute une fonction plutôt que de stocker une valeur.

Opérations GlideFunction

Les champs de fonction peuvent effectuer les opérations suivantes à l'aide de la syntaxe `glidefunction :<operation>` . Lorsque vous fournissez un champ comme argument, vous pouvez remonter pas à pas vers les champs associés. Par exemple, `cmdb_ci.nom`.

Remarque :
Le type de champ de fonction doit être compatible avec le type de retour de la fonction glide. Par exemple, nombre entier, longint, chaîne, etc. Si le type renvoyé ne peut pas être converti en type de dictionnaire, vous obtenez des exceptions.

Opérations de champ de fonction

Opération	Description	Exemple
`ajouter()`	Utilise deux champs de nombre comme entrée, les ajoute et renvoie les résultats comme valeur de champ. Cette fonction prend également des valeurs numériques pour l'une ou l'autre entrée. Placez les valeurs numériques entre guillemets simples ou doubles.	`glidefunction :ajouter(child_incident parent_incident)` Renvoie 6 si l'incident a cinq incidents enfants et un incident parent. Types de retour possibles : Décimal, Nombre à virgule flottante, Nombre entier élevé, Nombre entier
`coalesce()`	Utilise un nombre quelconque de champs séparés par des virgules	`glidefonction :fusion(closed_at, resolved_at, sys_updated_on)`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérations de champ de fonction (suite)

Opération	Description	Exemple
	comme entrée et renvoie la première valeur non vide.	Si la valeur de closed_at est vide, la fonction renvoie la valeur de resolved_at. Si la valeur de resolved_at est également vide, la fonction renvoie la valeur de sys_updated_on. Type de retour : texte
`concat()`	Utilise un nombre quelconque de champs et de constantes séparés par des virgules comme entrée, concatène l'entrée et renvoie une seule chaîne comme valeur de champ.	`glidefunction :concat(incident_number, '/', short_description)` Renvoie « INC0001 / Mon client a besoin d'un nouvel ordinateur portable » si la valeur du champ numérique est « INC0001 » et que l'short_description est « Mon client a besoin d'un nouvel ordinateur portable ». Type de retour : texte
`datediff()`	Utilise deux champs de date/heure comme entrée, calcule la différence entre les dates, en jours, en minutes et en secondes, et renvoie les résultats sous forme de valeur de champ de durée.	`glidefunction :datediff(closed_at, sys_created_on)` Renvoie la durée d'un incident depuis la date de création jusqu'à la date de fermeture. Exemple de résultat : 10 jours, 8 heures 23 minutes 11 secondes Type de retour : Durée
`dayofweek()`	Prend deux arguments : un champ de date et une constante `de « 1 »` (la semaine commence le dimanche) ou `« 2 »` (la semaine commence le lundi). Renvoie les résultats sous forme de valeur entière qui représente le jour de la semaine. La fonction `dayofweek()` utilise les dates UTC, mais ajuste les valeurs de comparaison en fonction du fuseau horaire de l'instance.	`GlideFunction :DayofWeek(resolved_at, '1')`. Si resolved_at se produit un mercredi, renvoie 4 si l'entier est 1 et renvoie 3 si l'entier est 2. Type de retour : nombre entier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérations de champ de fonction (suite)

Opération	Description	Exemple
`distance_sphere()`	Prend deux emplacements et renvoie la distance entre eux en mètres.	• `glidefunction :distance_sphere('-0.` `'51.473584',` `'80.206458',` `'25.767242')` Renvoie la distance entre les deux ensembles de paires de longitude et de latitude. • `Fonction de glissement :distance_sphere(u_locat` `« 80.206458 », « 25.767242 »)` Renvoie la distance entre le champ de point géographique u_location et les coordonnées de longitude et de latitude. • `Glidefonction :distance_sphere(loca` `location2)` Renvoie la distance entre les champs de points géographiques location1 et location2. • `glidefunction :divide(distance_sphe` `'-0.189937',` `'51.473584'), '1000')` Renvoie la distance entre le champ de point géographique location1 et Londres en kilomètres. Type de retour : Décimal
`diviser()`	Utilise deux champs de nombre comme entrée, divise le premier par le second et renvoie les résultats comme valeur de champ. Cette fonction prend également des valeurs numériques pour l'une ou l'autre entrée. Placez les valeurs numériques entre guillemets simples ou doubles.	`Glidefonction :diviser(u_num2,u_num1)` Renvoie 5 si num2 = 10 et num1 = 2. Types de retour possibles : Décimal, Nombre à virgule flottante, Nombre entier élevé, Nombre entier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérations de champ de fonction (suite)

Opération	Description	Exemple
`get_latitude()`	Utilise n'importe quelle colonne de point géographique, champ numérique ou constante numérique et le convertit en une valeur de latitude valide comprise dans la plage [-90,90].	• `fonction de glissement :get_latitude(u_geo_poin` Renvoie la valeur de latitude dans le u_geo_point_field. • `Glidefonction :get_latitude(u_numer` la valeur de latitude dans la u_numerical_column comprise entre [-90,90]. • `glidefonction :get_latitude('305.76` Renvoie une valeur de latitude de -54,232758. Type de retour : nombre à virgule flottante
`get_longitude()`	Utilise n'importe quelle colonne de point géographique, champ numérique ou constante numérique et le convertit en une valeur de longitude valide comprise dans la plage [-179,180].	• `fonction de glissement :get_longitude(u_geo_poi` Renvoie la valeur de longitude dans le u_geo_point_field. • `glidefonction :get_longitude(u_numerical_column)` Renvoie la valeur de longitude dans la u_numerical_column comprise entre [-179 180]. • `glidefonction :get_longitude('380.2` Renvoie une valeur de longitude de 20,206458. Type de retour : nombre à virgule flottante
`greatest()`	Utilise deux valeurs ou plus comme entrée et renvoie la plus grande valeur de la liste d'arguments.	`Glidefonction :le plus grand(10,100,1000)` Renvoie 1 000 Types de retour numérique possibles : Décimal, Nombre à virgule flottante, Nombre entier élevé, Nombre entier Cette fonction fonctionne également avec les champs de date et de chaîne.
`moins()`	Utilise deux valeurs ou plus comme entrée et renvoie la	`glidefunction :least(10,100,1000)`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérations de champ de fonction (suite)

Opération	Description	Exemple
	valeur la plus basse de la liste des arguments.	Renvoie 10 Types de retour numérique possibles : Décimal, Nombre à virgule flottante, Nombre entier élevé, Nombre entier Cette fonction fonctionne également avec les champs de date et de chaîne.
`longueur()`	Utilise un champ de chaîne comme entrée, calcule la longueur du champ en caractères et renvoie les résultats sous forme de valeur de champ.	`glidefonction :longueur(short_descrip` Renvoie 37 si short_description = « Cette application effectue un test ». Type de retour : nombre entier
`multiply()`	Utilise deux champs de nombre comme entrée, effectue la multiplication et renvoie les résultats comme valeur de champ. Cette fonction prend également des valeurs numériques pour l'une ou l'autre entrée. Placez les valeurs numériques entre guillemets simples ou doubles.	`glidefonction :multiplier(u_num1, u_num2)` Renvoie 48 si num1 = 8 et num_2 = 6. Types de retour possibles : Décimal, Nombre à virgule flottante, Nombre entier élevé, Nombre entier
`position()`	Utilise deux champs de texte ou deux champs de texte et un nombre entier comme entrée. L'un ou les deux champs de texte peuvent également être des chaînes. **1.** Renvoie la position de la première occurrence de la chaîne du premier champ de texte dans le second. **2.** Si un nombre entier est spécifié, cette fonction renvoie la position du deuxième champ de texte après la position du nombre entier. Renvoie la valeur 0 si le premier champ de texte n'est pas présent dans le	• `glidefunction :position('e',short_d` Si la valeur du champ short_description est « Cet ordinateur effectue une mise à niveau », renvoie 12. • `glidefunction :position('e',short_d` Si la valeur du champ short_description est « Cet ordinateur effectue une mise à niveau », renvoie 19. Type de retour : nombre entier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérations de champ de fonction (suite)

Opération	Description	Exemple
	second (après la position du nombre entier si spécifié).	
`sous-chaîne()`	Utilise un champ de texte et deux nombres entiers comme entrée. Renvoie la première instance d'une chaîne qui commence à la position du premier nombre entier et est de la longueur de la seconde.	`glidefunction :sous-chaîne(short_description, '7', '2')` Si la valeur du champ short_description est « Nous allons au magasin », renvoie « Go ». Type de retour : texte
`soustraire()`	Utilise deux champs de nombre comme entrée, soustrait le second du premier et renvoie le résultat comme valeur de champ. Cette fonction prend également des valeurs numériques pour l'une ou l'autre entrée. Placez les valeurs numériques entre guillemets simples ou doubles.	`Glidefunction :soustraire(u_num1, u_num2)` Renvoie 2 si num1 = 8 et num_2 = 6. Types de retour possibles : Décimal, Nombre à virgule flottante, Nombre entier élevé, Nombre entier
`to_geopoint()`	Utilise des colonnes de latitude et de longitude ou des valeurs numériques et les convertit en colonne de points géographiques.	• `Glidefonction :to_geopoint(u_long_c u_lat_column)` Convertit les colonnes de latitude et de longitude en une seule colonne geo_point. • `glidefunction :to_geopoint(-80.2064` Renvoie un champ geo_point avec les coordonnées « (80.206458, 25.767242) ». Type de retour : point géographique

Traduction automatique

Créer un champ de fonction pour exécuter des fonctions de base de données

Créez un champ qui affiche les résultats d'une fonction de base de données, telle qu'une opération mathématique, un calcul de longueur de champ ou un calcul de jour de la semaine. Testez dans une instance de sous-production avant de déployer sur une instance de production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary ou administrateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. **Sélectionnez le champ Fonction**.
4. Renseignez ces champs du formulaire.

Champs pour les champs de fonction

Champ	Description
Table	Table à laquelle le champ de fonction est ajouté.
Type	Espèce le type de champ : chaîne, numéro, date, etc.
Étiquette de colonne	Définit l'étiquette de la colonne.
Nom de colonne	Définit le nom de la colonne. Créé automatiquement en fonction de **l'étiquette de colonne**.
Longueur max.	Définit la longueur maximale de la valeur de retour.
Champ de la fonction	Si cette option est sélectionnée, un champ est créé qui affiche les résultats d'une fonction de base de données, telle qu'une opération mathématique, un calcul de longueur de champ ou un calcul de jour de la semaine. Une fois le nouvel enregistrement de fonction enregistré, vous ne pouvez pas décocher la case pour faire du champ un champ normal.
Définition de la fonction	Définit la fonction que le champ remplit. Commence par `glidefunction :`, suivi de l'opération à effectuer (par exemple, `concat`), suivi des paramètres de fonction. Les constantes doivent être placées entre guillemets simples. Par exemple, la définition de fonction suivante crée un champ qui affiche la brève description, suivie d'un espace, puis du nom de l'appelant : `glidefunction :concat(short_description, ' ', caller_id.nom)` **Remarque :** Les paramètres de fonction prennent en charge la remontée pas à pas. Consultez Dot-walking to data in related tables .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous revenez à la table Entrée du dictionnaire [sys_dictionary].
6. Accédez à la table à laquelle vous avez ajouté le champ de fonction.
7. Ajoutez le champ de fonction à la liste.
   Consultez Configure items on forms or in lists using a list collector .

Résultats

Utilisez le champ de fonction comme n'importe quel autre champ. Par exemple, ajoutez-le à un formulaire, utilisez-le dans un filtre ou utilisez-le dans le générateur de conditions.
Si la définition de la fonction n'est pas valide, vous recevez le message au lieu de la valeur attendue **Fonction non valide** si le champ de fonction est un champ de type chaîne ou une valeur vide pour d'autres types de champs.

Type de champ de point géographique

Le type de données de point géographique stocke les coordonnées de longitude et de latitude.

Vous pouvez stocker les coordonnées de longitude et de latitude en ajoutant un champ de type de données de point géographique à n'importe quelle table. Par exemple, vous pouvez définir un champ de point géographique pour stocker une paire de longitude et de latitude afin d'aider les techniciens à trouver l'emplacement d'une pièce dans un entrepôt.

Les champs de fonction fournissent plusieurs opérations Glidefunction pour travailler avec les champs de point géographique.

- Calculez la distance entre les points géographiques à l'aide de distance_sphere() dans un champ de fonction et utilisez-la pour organiser les enregistrements dans une liste en fonction de la distance de l'entrepôt. Par exemple :

  ```
  glidefunction:distance_sphere(geopointField1, geopointField2)
  ```

- Convertissez les colonnes de longitude et de latitude en un champ de point géographique à l'aide de get_longitude() et get_latitude() dans un champ de fonction. Par exemple :

  ```
  glidefunction:get_latitude(u_geo_point_field)
  ```

  ```
  glidefunction:get_longitude(u_geo_point_field)
  ```

- Convertissez un champ de point géographique ou toute valeur numérique ou colonne valide en colonnes ou valeurs de longitude et de latitude à l'aide de to_geopoint() dans un champ de fonction. Par exemple :

  ```
  glidefunction:to_geopoint(u_long_column, u_lat_column)
  ```

Consultez Champ de la fonction.

Les valeurs des points géographiques sont au format longitude, latitude où :

- La longitude et la latitude sont limitées à 6 décimales de précision. Par exemple, « 80.206458 », « 25.767242 ».
- La plage de longitude est de [-180, 180].
- La plage de latitude est [-90, 90].
- Les valeurs saisies en dehors des plages de longitude ou de latitude sont normalisées en valeurs à l'intérieur de leurs plages respectives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éditeurs de champs HTML

Un champ HTML vous permet d'insérer directement du contenu HTML, ce qui est utile pour le texte enrichi ou le contenu HTML personnalisé dans les formulaires. Un éditeur HTML offre des fonctionnalités simples et une édition en mode source HTML.

Les éditeurs de champs HTML disponibles dépendent de votre version de l'interface utilisateur.

Prise en charge de l'interface utilisateur pour les éditeurs de champs HTML disponibles

Éditeur de champ HTML	Prise en charge de l'interface utilisateur
TinyMCE version 6.8.3	Interface utilisateur principale, espace de travail configurable
htmlArea (hérité)	Prise en charge de base dans Interface utilisateur principale

Les articles de la base de connaissances, les descriptions d'éléments de catalogue de services, la documentation de version, les clientsde messagerie et les blocs de contenu HTML sont des exemples courants d'entités utilisant des éditeurs de champs HTML.

Remarque :
L'éditeur TinyMCE v8.6.3 ne prend pas en charge la conversion Microsoft Word de formes ou de listes imbriquées avec des icônes personnalisées en HTML.

Bien qu'il soit possible d'ajouter des champs HTML aux formulaires à panneau fractionné, ils peuvent se comporter de façon inattendue en raison de la largeur limitée disponible dans les formulaires à volet fractionné.

Si l'accessibilité est activée, une icône d'aide apparaît avec le champ HTML. L'icône d'aide indique comment utiliser les clés pour accéder à la barre d'outils du champ HTML et l'échapper.

Configurer un éditeur de champ pour le champ HTML

Csur les champs HTML pour utiliser TinyMCE ou l'éditeur htmlArea hérité. L'éditeur TinyMCE offre une meilleure stabilité et plus de fonctions d'édition que l'éditeur htmlArea hérité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux options pour les éditeurs HTML :

- TinyMCE : Un champ qui affiche le texte tel que les lecteurs le verraient à l'écran. TinyMCE est l'éditeur par défaut.
- htmlArea : L'éditeur hérité, qui offre une interface plus basique ainsi qu'un mode qui n'affiche que le balisage HTML.

Remarque :
htmlArea ne fonctionne que dans , pas espace de travail configurabledans Interface utilisateur principale.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Localisez **l'éditeur de champ HTML pour utiliser** la propriété (`glide.ui.html.editor`).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **TinyMCE** ou **htmlArea**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configuration des propriétés système de l'éditeur HTML TinyMCE

Plusieurs propriétés système sont utilisées pour configurer le comportement du type de champ de l'éditeur HTML. Découvrez les propriétés système disponibles dans l'éditeur de texte enrichi TinyMCE.

Propriétés système HTML dans TinyMCE

Propriétés système de l'éditeur HTML TinyMCE	Type	Description
glide.ui.html.editor.valid_plugins	Chaîne	Modules d'extension côté client de l'éditeur HTML qui PEUVENT ÊTRE ajoutés ou utilisés (délimités par des espaces). **Important :** La suppression des modules d'extension pourrait provoquer des effets secondaires indésirables.
glide.ui.html.editor.enabled_plugins	Chaîne	Modules d'extension côté client de l'éditeur HTML qui doivent être ajoutés (délimités par des espaces) pour qu'ils soient activés sur le widget. Seuls les modules d'extension ajoutés dans glide.ui.html.editor.valid_plugins peuvent être ajoutés. La suppression des modules d'extension pourrait provoquer des effets secondaires indésirables.
glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons	Chaîne	Une liste de boutons valides (pris en charge) pour les champs HTML. Utilisez cette option pour limiter les boutons qui PEUVENT ÊTRE ajoutés à la barre d'outils.
glide.ui.html.editor.toolbar	Chaîne	Configure la barre d'outils de modification des champs HTML. Il s'agit d'une liste d'éléments séparés par des espaces sans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système HTML dans TinyMCE (suite)

Propriétés système de l'éditeur HTML TinyMCE	Type	Description
		virgule. Seuls les boutons valides ajoutés dans glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons peuvent être ajoutés.
glide.ui.html.editor.paste.html_import	Liste de choix	Collez le comportement de formatage pour HTML. Ce paramètre contrôle la façon dont le contenu provenant de sources autres que Microsoft Word est filtré lorsqu'il est collé dans un éditeur HTML. Notez que cela inclut le contenu copié à partir de TinyMCE lui-même. Les valeurs prises en charge sont les suivantes : • Nettoyer : préserve la structure du contenu comme les en-têtes, les tables et les listes, mais supprime les styles et les classes en ligne. Il en résulte un contenu simple qui utilise la feuille de style CSS du site tout en conservant la structure sémantique du document d'origine. • Fusionner : préserve le formatage et la structure en ligne du document d'origine. Les styles, les balises et les attributs non valides et propriétaires sont toujours supprimés, ce qui permet de s'assurer que le HTML est valide tout en le faisant correspondre davantage au formatage du document d'origine. • Invite : invite l'utilisateur à choisir entre les options Nettoyer et Fusionner après qu'il a essayé de coller du contenu HTML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système HTML dans TinyMCE (suite)

Propriétés système de l'éditeur HTML TinyMCE	Type	Description
glide.ui.html.editor.paste.word_import	Liste de choix	Collez le comportement de formatage pour Word. Ce paramètre contrôle la façon dont le contenu de Microsoft Word est filtré lorsqu'il est collé dans l'éditeur HTML. Notez que cela inclut le contenu copié à partir de TinyMCE lui-même. Les valeurs prises en charge sont les suivantes : • Nettoyer : préserve la structure du contenu comme les en-têtes, les tableaux et les listes. Supprime les styles et les classes en ligne. Il en résulte un contenu simple qui utilise la feuille de style CSS du site tout en conservant la structure sémantique du document d'origine. • Fusionner : préserve le formatage et la structure en ligne du document d'origine. Supprime les styles, les balises et les attributs propriétaires et non valides. Cela garantit que le HTML est valide tout en le faisant correspondre davantage au formatage du document d'origine. • Invite : invite l'utilisateur à choisir entre les options Nettoyer et Fusionner après qu'il a essayé de coller du contenu HTML.
glide.ui.html.editor.font.collection	Chaîne	L'utilisateur peut sélectionner une collection de polices différente pour l'éditeur HTML Tiny MCE : Exemple avec une seule police :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système HTML dans TinyMCE (suite)

Propriétés système de l'éditeur HTML TinyMCE	Type	Description
		<pre> Arial=arial,helvetica,sans-serif; </pre> **Remarque :** Plusieurs valeurs de police doivent être séparées par un point-virgule sans espace ni saut de ligne. Exemple avec plusieurs polices : <pre> Andale Mono=andale mono,times; Arial=arial,helvetica,sans-serif; Arial Black=arial black,avant garde; Book Antiqua=book antiqua,palatino; Comic Sans MS=comic sans ms,sans-serif; Courier New=courier new,courier; Georgia=georgia,palatino;Helvetica=helvetica; Impact=impact,chicago;Symbol=symbol; Tahoma=tahoma,arial,helvetica,sans-serif; Terminal=terminal,monaco; Times New Roman=times new roman,times; Trebuchet MS=trebuchet ms,geneva; Verdana=verdana,geneva; Webdings=webdings; Wingdings=wingdings,zapf dingbats; </pre>
glide.ui.html.editor.paste.filtered_inline_elements	Chaîne	Ce paramètre permet de filtrer le contenu lorsqu'il est collé depuis MS Word vers l'éditeur TinyMCE V6. Cette propriété prend en entrée une chaîne d'éléments en ligne séparés par des virgules à filtrer en sélectionnant le bouton **Supprimer la mise en forme**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système HTML dans TinyMCE (suite)

Propriétés système de l'éditeur HTML TinyMCE	Type	Description
		dans la boîte de dialogue d'invite de collage. La valeur par défaut est « fort, b ».
glide.ui.html.editor.convert_urls	Vrai | Faux	Cette propriété système est utilisée pour définir la configuration convert_urls de TinyMCE. Valeur par défaut : faux. **Remarque :** Ceci est lié à la valeur de relative_urls qui est elle-même définie par glide.ui.html.editor.relative_urls.
glide.ui.html.editor.extended_valid_elements	Chaîne	Cette propriété système est utilisée pour définir la configuration extended_valid_elements de TinyMCE. Par défaut : <chaîne vide>.
glide.ui.html.editor.relative_urls	Vrai | Faux	glide.ui.html.editor.relative_urls est utilisé pour définir la configuration relative_urls de TinyMCE. Valeur par défaut : true. **Remarque :** Ceci est lié au document_base_url qui n'est pas configurable dans et qui est défini sur ServiceNow window.location.origin (l'URL de base de l'instance).
glide.ui.html.editor.contextmenu	Chaîne	L'éditeur HTML côté client a son propre menu contextuel, remplaçant celui du navigateur. Maintenir la touche Ctrl enfoncée tout en effectuant un clic droit permet de contourner le menu contextuel de l'éditeur pour afficher le menu contextuel natif. Cette propriété spécifie les options de menu contextuel disponibles. La valeur par défaut est « lier la table d'images » (sans guillemets).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système HTML dans TinyMCE (suite)

Propriétés système de l'éditeur HTML TinyMCE	Type	Description
		Une valeur « faux » (sans guillemets) désactive le menu contextuel de l'éditeur.
glide.ui.html.editor.toolbar.on.focus	Chaîne	Vrai : l'utilisateur doit être en mesure de voir le comportement de masquage de la barre d'outils s'il déplace le focus. Faux : l'utilisateur doit toujours voir la barre d'outils, quel que soit le focus de l'onglet. **Remarque :** Cette propriété n'est pas ajoutée prête à l'emploi (prête à l'emploi), mais peut être ajoutée par un administrateur.
glide.ui.html.editor.default_link_target		Cette propriété système est utilisée pour définir link_default_target.

Configuration des modules d'extension pour l'éditeur HTML TinyMCE

L'éditeur HTML TinyMCE est un éditeur de texte enrichi puissant, flexible et personnalisable. Vous pouvez configurer et étendre l'éditeur à l'aide de modules d'extension.

Modules d'extension pris en charge dans l'éditeur HTML TinyMCE

Nom du module d'extension	Description
a11ychecker	Vous permet de vérifier le HTML dans l'éditeur pour divers problèmes d'accessibilité WCAG et Section 508. Il dispose d'une fonction de réparation automatique qui permet à l'utilisateur de résoudre les problèmes identifiés.
accordéon	Permet la création de sections dans un document qui peuvent être développées ou réduites pour afficher ou masquer du contenu supplémentaire.
advlist	Étend les contrôles de barre d'outils principaux bullist et numlist en ajoutant des formats de nombres de style CSS et des puces supplémentaires aux contrôles.
align_listitems	Confirme que les puces et les chiffres sont alignés avec le contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pris en charge dans l'éditeur HTML TinyMCE (suite)

Nom du module d'extension	Description
ancrage	Ajoute un bouton d'ancrage/signet à la barre d'outils qui insère une ancre au point d'insertion du curseur de l'éditeur. Il ajoute également l'ancre de l'élément de menu sous le menu Insertion.
lien automatique	Crée automatiquement des liens hypertexte lorsque vous saisissez une URL valide et complète. Par exemple, www.example.com est converti en http://www.example.com.
Redimensionnement automatique	Redimensionne automatiquement l'éditeur en fonction du contenu qu'il contient. Il est généralement utilisé pour empêcher l'éditeur de s'étendre à l'infini lorsque vous entrez du texte dans la zone modifiable.
carte de caractères	Ajoute une boîte de dialogue à l'éditeur avec une carte de caractères Unicode spéciaux, qui ne peut pas être ajoutée directement à partir du clavier.
CodeMirror	Fournit un éditeur de code plus avancé que la zone de texte par défaut.
exemple de code	Insérez et incorporez des extraits de code en surbrillance de couleur de syntaxe dans la zone modifiable. Il ajoute également un bouton à la barre d'outils qui ouvre une boîte de dialogue pour accepter les entrées de code brut.
Directivité	Ajoute des contrôles de directionnalité à la barre d'outils, permettant à TinyMCE de mieux gérer les langues écrites de droite à gauche. Il ajoute également un bouton de barre d'outils pour chacune de ses valeurs, ltr pour le texte de gauche à droite et rtl pour le texte de droite à gauche.
Émoticônes	Ajoute une boîte de dialogue à l'éditeur qui vous permet d'insérer des emoji dans la zone modifiable TinyMCE.
Plein écran	Ajoute des capacités d'édition en plein écran à TinyMCE. Lorsque vous appuyez sur le bouton de la barre d'outils, la zone modifiable remplit la fenêtre du navigateur.
image	Vous permet d'insérer une image dans la zone modifiable TinyMCE.
InsertDateTime	Fournit un contrôle de barre d'outils et un élément de menu qui vous permet d'insérer la date et l'heure actuelles dans la zone modifiable au point d'insertion du curseur.
link	Vous permet de lier des ressources externes, telles que des URL de sites web, au texte sélectionné dans leur document.
listes	Vous permet d'ajouter des listes numérotées et à puces à TinyMCE. Pour activer les listes avancées,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pris en charge dans l'éditeur HTML TinyMCE (suite)

Nom du module d'extension	Description
	telles que les listes numérotées alphabétiques et les puces carrées, vous devez également activer le module d'extension Liste avancée (advlist).
média	Vous permet d'ajouter des éléments vidéo et audio HTML5 à la zone modifiable.
insécable	Ajoute un bouton pour insérer des entités d'espace insécables, par exemple au point d'insertion du curseur. Il ajoute également un élément de menu Espace insécable sous la liste déroulante du menu Insertion et un bouton de barre d'outils.
saut de page	Ajoute la prise en charge des sauts de page et vous permet d'insérer des sauts de page dans la zone modifiable. Cette capacité est utile lorsqu'un CMS utilise un séparateur spécial pour diviser le contenu en pages.
aperçu	Ajoute un bouton d'aperçu à la barre d'outils qui ouvre une boîte de dialogue affichant le contenu actuel en mode d'aperçu.
ReadOnlyNoBorder	Active un mode en lecture seule pour les types de champs HTML.
rechercherremplacer	Ajoute des boîtes de dialogue de recherche et de remplacement à TinyMCE.
table	Ajoute des fonctionnalités de gestion de table à TinyMCE, notamment des boîtes de dialogue, des menus contextuels, des barres d'outils contextuelles, des éléments de menu et des boutons de barre d'outils.
Table des matières	Génère une table des matières de base et l'insère dans l'éditeur au niveau du point d'insertion du curseur. Les entrées de table des matières sont générées à partir d'éléments d'en-tête dans le contenu.
blocs visuels	Permet d'afficher les éléments de niveau bloc dans la zone modifiable.
VisualChars	Ajoute la possibilité de voir les caractères invisibles comme dans la zone modifiable.
Nombre de mots	Ajoute la fonctionnalité de comptage des mots à l'éditeur TinyMCE. **Remarque :** Ce module d'extension n'est plus pris en charge dans les espaces de travail.
Pâte puissante	Nettoie automatiquement le contenu des Microsoft Wordsources , Microsoft Excel, Google Docs et HTML pour créer un contenu propre qui correspond à l'apparence du site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L’ajout d’un module d’extension personnalisé aux modules d’extension valides peut entraîner des résultats inattendus.

Modifier les modules d’extension de l’éditeur HTML TinyMCE

Configurez les modules d’extension TinyMCE dans nos espaces de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Mettez à jour la configuration du module d’extension pour la propriété du champ HTML (TinyMCE v6.8.3) (glide.ui.html.editor.enabled_plugins) pour configurer les modules d’extension.

   Utilisez une barre verticale (« | ») pour ajouter un séparateur de section.

Plugins pour l’éditeur HTML TinyMCE

Type	Modules d'extension
Modules d’extension par défaut	○ accordéon ○ advlist ○ align_listitems ○ ancrage ○ lien automatique ○ Redimensionnement automatique ○ carte de caractères ○ CodeMirror ○ exemple de code ○ Directivité ○ Émoticônes ○ Plein écran ○ image ○ InsertDateTime ○ link ○ listes ○ média ○ insécable ○ saut de page ○ aperçu ○ ReadOnlyNoBorder ○ rechercherremplacer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type	Modules d'extension
	○ table ○ Table des matières ○ blocs visuels ○ VisualChars ○ Nombre de mots
Modules d'extension activés	○ a11ychecker ○ accordéon ○ advlist ○ align_listitems ○ ancrage ○ lien automatique ○ carte de caractères ○ CodeMirror ○ exemple de code ○ Directivité ○ Émoticônes ○ Plein écran ○ image ○ InsertDateTime ○ link ○ listes ○ média ○ insécable ○ saut de page ○ aperçu ○ ReadOnlyNoBorder ○ rechercherremplacer ○ table ○ Table des matières ○ blocs visuels ○ VisualChars ○ Nombre de mots

3. Apportez des modifications (ajouter/supprimer) dans la propriété des modules d’extension activés.
4. Sélectionnez Enregistrer.
   Si un module d’extension personnalisé a été ajouté aux modules d’extension activés, il n’est pas recommandé sauf si cela est critique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la barre d'outils HTML

Configurez les boutons disponibles dans la barre d'outils HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Mettez à jour les options de la barre d'outils de votre éditeur de champs HTML préféré.

Option	Description
Barre d'outils htmlArea	**a.** Accédez à la table Propriétés système [sys_properties] en saisissant sys_properties.list dans le navigateur d'application. **b.** Dans la colonne **Nom** , recherchez glide.ui.html.toolbar. **c.** Sélectionnez la propriété **glide.ui.html.toolbar** .
TinyMCE	**a.** Accédez à la table Propriétés système [sys_properties] en saisissant sys_properties.list dans le navigateur d'application. **b.** Dans la colonne **Nom** , recherchez glide.ui.html.editor.toolbar. **c.** Sélectionnez la propriété **glide.ui.html.editor.toolbar** .

2. Dans le champ **Valeur** , entrez ou supprimez des boutons pour chaque barre d'outils sous forme de liste séparée par des virgules sans espace.

   Pour la barre d'outils TinyMCE, tous les boutons de barre d'outils mentionnés dans la table des options de bouton TinyMCE sont disponibles dans la **glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons**. Vous pouvez choisir dans la liste qui s'y trouve et l'ajouter aux propriétés système [**sys_properties] glide.ui.html.editor.toolbar**. Utilisez une barre verticale (« | ») pour ajouter un séparateur de section.

Options du bouton TinyMCE

Objectif du bouton	Noms de boutons acceptés
Formatage	○ aligncenter ○ aligner justifier ○ aligné à gauche ○ alignright ○ couleur arrière ○ blocs ○ blockquote

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objectif du bouton	Noms de boutons acceptés
	○ audacieux ○ Bulliste ○ FontFamily ○ taille de police ○ avant-couleur ○ tiret ○ italique ○ Ltr ○ nouveau document ○ insécable ○ liste num ○ retrait négatif ○ saut de page ○ Format de suppression ○ RTL ○ strikthrough ○ indice ○ Superscript ○ souligner
Fonctions des tables	○ table ○ tableofcontens
Modification	○ copie ○ cut ○ pâte ○ pastetext ○ refaire ○ rechercherremplacer ○ défaire
Fonctions étendues	○ allycheck ○ ancrage ○ carte de caractères ○ code ○ exemple de code ○ Émoticônes ○ Plein écran (non pris en charge par Internet Explorer)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objectif du bouton	Noms de boutons acceptés
	○ RH ○ image ○ InsertDateTime ○ link ○ média ○ aperçu ○ imprimer ○ Dissocier ○ blocs visuels ○ VisualChars

Pour la barre d'outils htmlArea, utilisez les boutons répertoriés dans la table des options du bouton htmlArea. Utilisez un **séparateur** pour ajouter un séparateur de section.

Options du bouton htmlArea

Objectif du bouton	Noms de boutons acceptés
Formatage	○ audacieux ○ nom de police ○ taille de police ○ avant-couleur ○ bloc de format ○ hilitecolor ○ tiret ○ insertOrderedList ○ InsertUnorderedList ○ italique ○ JustifyCenter ○ JustifierComplet ○ justifier à gauche ○ justifyright ○ retrait négatif ○ souligner
Modification	○ copie ○ pâte ○ défaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objectif du bouton	Noms de boutons acceptés
Fonctions étendues	◦ a11ycheck ◦ créer un lien ◦ Mode HTML ◦ InsertHorizontalRule ◦ InsérerImage ◦ insérable ◦ Insérer une vidéo

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Changer la barre d'outils par défaut TinyMCE.

Fonctions de formatage dans les éditeurs de champs HTML

Le tableau de mise en forme indique comment contrôler la façon dont le texte apparaît.

Le tableau suivant affiche les icônes disponibles dans les éditeurs TinyMCE et htmlArea. Les noms marqués d'un astérisque (*) ne sont pas disponibles avec l'éditeur htmlArea.

Table de formatage

Nom	Icône htmlArea	Icône TinyMCE	Description
Vérificateur A11y			Vous permet de vérifier le HTML dans l'éditeur pour divers problèmes d'accessibilité WCAG et Section 508. a11ychecker
Aligner au centre			Applique l'alignement au centre du paragraphe actif. Référence du code : text-align :center
Aligner à gauche			Applique l'alignement à gauche au paragraphe actuel. Référence du code : text-align :left
Aligner à droite			Applique l'alignement correct au paragraphe actuel. Référence du code : text-align :right
Couleur d'arrière-plan			Applique une couleur d'arrière-plan au mot actuel ou au texte sélectionné. Sélectionnez le bouton pour utiliser la couleur actuelle. Sélectionnez **Plus de couleurs...** pour afficher les différentes options de couleurs et les codes hexadécimaux.
Blocs			Active/désactive la visibilité des éléments de niveau bloc dans la zone modifiable. C'est similaire à la fonctionnalité des personnages cachés WYSIWYG, mais au niveau des blocs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de formatage (suite)

Nom	Icône htmlArea	Icône TinyMCE	Description
*Devis en bloc		”	Applique le format de devis de bloc à l’élément de niveau de bloc actuel.
Gras	**B**	B	Applique une mise en forme en gras au texte sélectionné ou au mot actuel. Raccourci clavier : CTRL + B
Liste à puces			Applique ou supprime les balises de liste non triées pour les paragraphes sélectionnés. Sélectionnez la flèche pour choisir un autre type de puce.
Famille de polices			Applique une famille de polices au texte sélectionné ou au mot actuel.
Taille de police			Applique une taille de police au texte sélectionné ou au mot actuel.
Augmenter la mise en retrait			Applique l’indentation au paragraphe actuel ou sélectionné, en ajoutant30 px de marge intérieure gauche. Référence du code : padding-left
Italique	*I*	*I*	Applique la mise en forme italique au texte sélectionné ou au mot actuel. Raccourci clavier : CTRL + I
Justifier			Applique un alignement justifié, qui étire les lignes pour avoir des largeurs égales, au paragraphe sélectionné . Référence du code : text-align :justify
*LTR (de gauche à droite)			Définit la directionnalité des contenus de gauche à droite.
*Nouveau document			Crée un document sans aucune mise en forme.
Insécable			Insère un espace insécable dans l’éditeur.
Liste numérotée			Applique ou supprime les balises de liste ordonnée pour les paragraphes sélectionnés. Sélectionnez la flèche pour choisir un autre type de nombre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de formatage (suite)

Nom	Icône htmlArea	Icône TinyMCE	Description
Retrait négatif			Supprime l'indentation des paragraphes actuels ou sélectionnés, en supprimant 30 px de marge intérieure gauche. **Remarque :** Le remplissage ne peut pas être inférieur à 0. Référence du code : padding-left
*Saut de page			Insère un saut de page dans l'éditeur.
*Supprimer le format			Supprime la mise en forme du texte sélectionné.
*RTL (droite à gauche)			Définit la directionnalité des contenus de droite à gauche.
Barrer			Applique la mise en forme barrée au texte sélectionné.
*Indice			Applique la mise en formede l'indice au texte sélectionné.
*Superscript			Applique la mise en formede l'exposant au texte sélectionné.
Couleur du texte			Applique une couleur de texte au texte sélectionné. Sélectionnez le bouton pour utiliser la couleur actuelle. Sélectionnez **Plus de couleurs...** pour afficher les différentes options de couleurs et les codes hexadécimaux.
Souligné			Applique la mise en forme du soulignement au texte sélectionné ou au mot actuel. Raccourci clavier : CTRL + U

Mettre en surbrillance le texte dans TinyMCE

Sur la barre inférieure de TinyMCE, le chemin des balises HTML pour le texte à la position du curseur s'affiche.

Cliquez sur une balise dans le chemin d'accès pour mettre en surbrillance le texte affecté par la balise.

Insérer un saut de ligne dans l'éditeur HTML

Lorsque vous utilisez la touche `Entrée` , l'éditeur crée une balise d'élément de paragraphe (`<p>`), qui apparaît sous la forme d'un double espace.

Traduction automatique

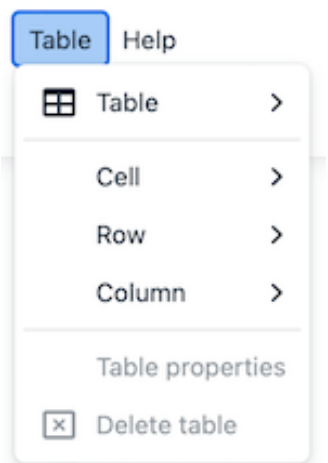
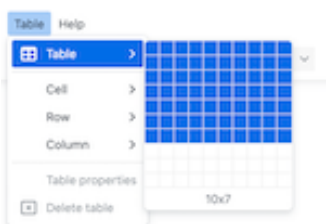
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour saisir un espace d'une seule ligne, utilisez la combinaison de touches Maj + Entrée , qui insère une balise de saut de ligne (
).

Fonctions de table dans l'éditeur de champ HTML

TinyMCE version 6.8.3 utilise des menus et des sélections de menu pour créer et modifier des tables.

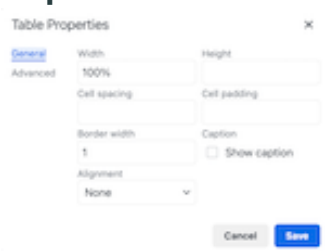
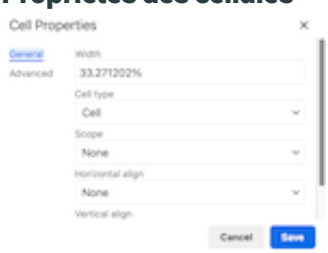
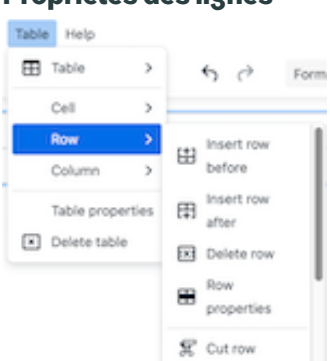
TinyMCE version 6.8.3

Élément d'interface utilisateur	Action
Menu Table 	Sélectionnez l'icône de table ( ) pour accéder au menu de table TinyMCE version 6.8.3. Utilisez le menu Table pour : • Insérer ou supprimer une table • Modifier les propriétés de la table • Ajouter, déplacer ou supprimer des lignes et des colonnes • Modifier les propriétés de ligne et de colonne • Diviser et fusionner des cellules
Grille d'insertion de table 	Pour insérer un tableau dans le champ HTML, sélectionnez **Insérer un tableau** et mettez en surbrillance les carrés dans la grille pour représenter le nombre souhaité de lignes et de colonnes. Sélectionnez le dernier carré en surbrillance pour insérer la table. Après avoir inséré le tableau, vous pouvez modifier la taille en sélectionnant et en faisant glisser les poignées sur les bords du tableau.
Sommaire 	Le module d'extension Table des matières génère une table des matières de base et l'insère dans l'éditeur à la position actuelle du curseur. Les entrées de table des matières sont générées à partir d'éléments d'en-tête dans le contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

TinyMCE version 6.8.3 (suite)

Élément d'interface utilisateur	Action
Propriétés de table 	Dansle menu Tableau, sélectionnez le bouton Propriétés du **tableau** pour ouvrir la boîte de dialogue Propriétés du tableau. À partir de ce menu, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes : • Onglet Général : ◦ Définir la largeur et la hauteur de la table ◦ Définir l'espacement et le remplissage des cellules ◦ Activer les bordures et les légendes ◦ Définir l'alignement de la table • Onglet avancé : ◦ Configurer le style de table ◦ Sélectionner la couleur de bordure ◦ Sélectionner la couleur d'arrière-plan
Propriétés des cellules 	Avec le curseur dans la cellule de tableau souhaitée, ouvrez le menu du tableau et sélectionnez Propriétés de la **cellule**. Dans ce menu, vous pouvez définir les propriétés suivantes pour les cellules de tableau : • Onglet Général : ◦ Largeur et hauteur ◦ Type et champ d'application ◦ Alignement horizontal et vertical • Onglet avancé : ◦ Style Cell ◦ Couleur d'ordre B ◦ Couleur de base B
Propriétés des lignes 	Avec le curseur dans une cellule de tableau dans la ligne souhaitée, ouvrez le menu du tableau et sélectionnez Propriétés de la **ligne**. Dans ce menu, vous pouvez définir les propriétés suivantes pour les lignes : • Onglet Général : ◦ Type de ligne ◦ Alignement ◦ Hauteur • Onglet avancé :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

TinyMCE version 6.8.3 (suite)

Élément d'interface utilisateur	Action
	○ Stylede mode ○ Couleur d'ordre B ○ Couleur de base B

Vous pouvez également coller des tableaux dans des champs HTML à partir d'éditeurs basés sur des tableaux.

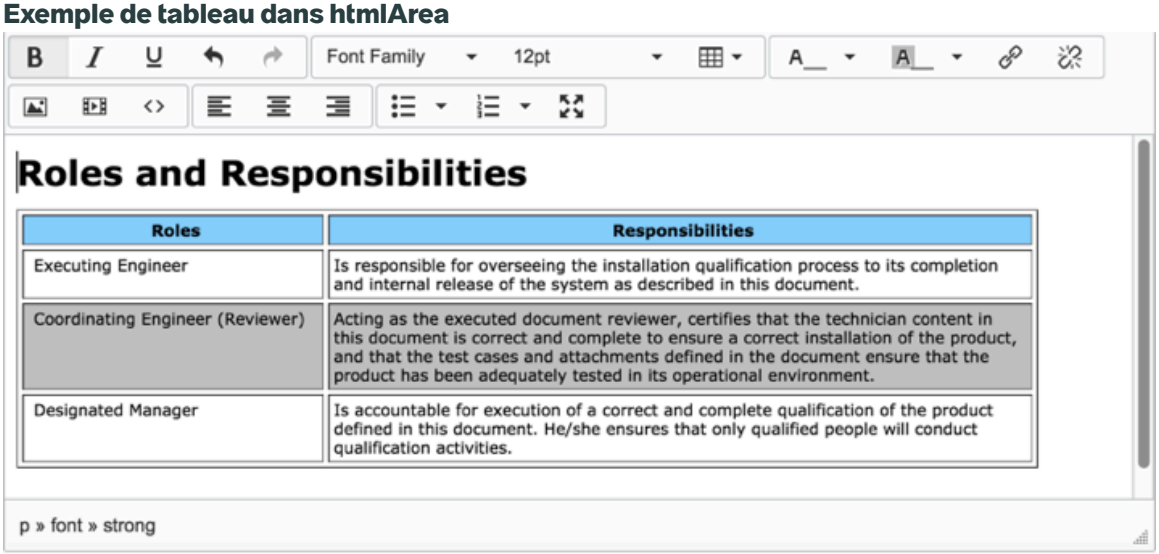
Ajouter une table à un éditeur HTML

Ajouter et formater unexemple de table à un article de la base de connaissances à l'aide des contrôles de champ HTML.

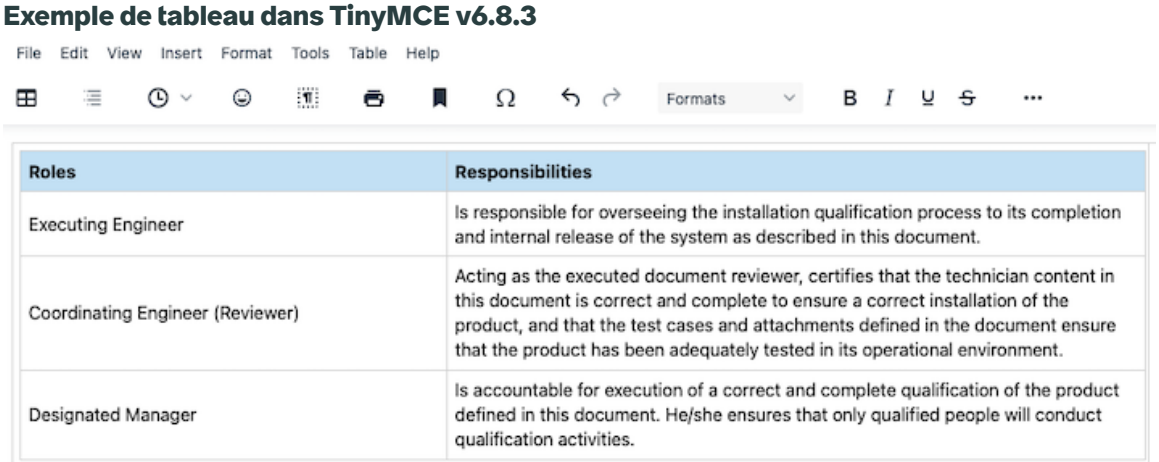
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans cette tâche, vous créez et formatez un tableau dans htmlArea ou TinyMCE v6.8.3. Les tables résultantes doivent ressembler à l'une des images suivantes.

Exemple de tableau dans htmlArea



Exemple de tableau dans TinyMCE v6.8.3



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous entrez d'autres valeurs pour des aspects tels que la largeur, l'espacement des cellules, le remplissage des cellules, la bordure et l'alignement, la table résultante diffère des exemples donnés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connaissances** > **Modifier** et sélectionnez l'article de la base de connaissances que vous souhaitez modifier.
2. Dans le champ HTML, placez le curseur à l'emplacement où vous souhaitez ajouter la table.
3. Sélectionnez l'icône de table, sélectionnez **Insérer une table**, puis sélectionnez le nombre de lignes et de colonnes.
4. Edit les propriétés de la table.

   a. Placez votre curseur dans la table, sélectionnez l'icône de la table, puis sélectionnez Propriétés de la **table**.

   b. Entrez les valeurs suivantes dans l'onglet **Général** .

   - Largeur : 75 %
   - Espacement des cellules : 3
   - Remplissage des cellules : 3
   - Bordure : 1
   - Alignement : gauche

   c. Dans l'onglet **Avancé** , sélectionnez le champ de texte en regard de Couleur de **la bordure** et entrez Gris.
   La zone de sélection des couleurs devient grise pour indiquer la couleur que vous avez entrée. Vous pouvez également cocher la case et sélectionner les couleurs dans la palette.

   d. Sélectionnez **OK**.

5. Mettezà jour la ligne de table d'en-tête.

   a. Sélectionnez les cellules de la première ligne de tableau, sélectionnez l'icône de tableau, puis sélectionnez **Ligne** > **Propriétés des lignes**.

   b. Entrez les valeurs suivantes dans l'onglet **Général** .

   - Type de ligne : en-tête
   - Alignement : au centre

   c. Sous **l'onglet Avancé**, entrez `#87cefa` dans la zone de texte en regard de **Couleur d'arrière-plan pour** la définir sur un bleu clair.

   d. Sélectionnez **OK**.

6. Définissez les propriétés des cellules de la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez toutes les cellules de la première colonne, à l'exception des cellules de la ligne d'en-tête.

b. Sélectionnezl'icône de table et sélectionnez **Cellule** > **Propriétés des cellules**.

c. Entrez les valeurs suivantes dans l'onglet**Général** :

- Alignement H : Gauche
- V Align : Haut

d. Sélectionnez **OK**.

e. Répétez ces étapes pour les cellules de tableau de la deuxième colonne.

7. Sdéfinit la couleur d'arrière-plan de la ligne du milieu.

a. Placez votre curseur sur la ligne du milieu du tableau, sélectionnez l'icône du tableau, puis sélectionnez **Ligne** > **Propriétés des lignes**.

b. Dans **l'onglet Avancé**, entrez Argent dans la zone de texte à côté **de Couleur d'arrière-plan pour** la définir sur la couleur #c0c0c0.

c. Sélectionnez **OK**.

d. Répétez cette procédure pour une ligne de table sur deux.

8. Set la largeur de la colonnes.

a. Sélectionnez la première colonne de la table, sélectionnez l'icône de table, puis sélectionnez **Cellule** > **Propriétés des cellules**.

b. Dans l'onglet **Général** , saisissez 30 % dans le champ de texte **Largeur** .

c. Sélectionnez **OK**.

9. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

10. Saisissez les données dans les cellules du tableau, puis enregistrez l'article.

Fonctions d'édition dans l'éditeur de champs HTML

Plusieurs fonctions d'édition sont intégrées à TinyMCE.

Vous pouvez ajouter d'autres fonctions d'édition à TinyMCE v6.8.3 à l'aide de la propriété et des `glide.ui.html.editor.toolbar` propriétés de la page **Propriétés de l'interface utilisateur**. Pour plus d'informations sur la configuration des fonctions d'édition, reportez-vous à la section Configurer la barre d'outils HTML.

Fonctions d'édition

Nom	Icône	Icône TinyMCE v6.8.3	Description
Couper*		⌘	Coupe le texte sélectionné. Non pris en charge par tous les navigateurs ; Utilisez le raccourci clavier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctions d'édition (suite)

Nom	Icône	Icône TinyMCE v6.8.3	Description
			Raccourci clavier : CTRL + X
Copier*			Copie le texte sélectionné. Non pris en charge par tous les navigateurs ; Utilisez le raccourci clavier. Raccourci clavier : CTRL + C
Rechercher/ remplacer			Permet de remplacer les occurrences suivantes (Remplacer) ou toutes les occurrences (Remplacer tout) d'une chaîne de texte dans le champ HTML. Raccourcis clavier : CTRL + F, Cmd + F
Pâte*			Colle le texte sélectionné. Non pris en charge par tous les navigateurs ; Utilisez le raccourci clavier. Raccourci clavier : CTRL + V
Coller en tant que texte brut*			Vous permet de coller du texte brut sans formatage source.
Coller à partir de Word			Ouvre une nouvelle fenêtre qui vous permet de copier et coller le contenu Microsoft Word depuis le champ HTML.
Défaire*			Annule la modification précédente.
Refaire*			Réapplique la dernière modification annulée.

Remarque :
*Ces options ne sont pas disponibles avec htmlArea.

Coller du contenu dans un éditeur HTML

Collez le contenu d'une application de bureau dans l'éditeur HTML. Le contenu peut ne pas coller le même contenu dans toutes les applications.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à un champ HTML.
   Par exemple, le champ **Texte** d'un article de la base de connaissances.
2. Collez le contenu d'une autre application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Google Chrome et Mozilla Firefox ne prend pas en charge le collage à l'aide de l'icône Coller. Utilisez plutôt le raccourci clavier commande/contrôle+V.

3. Dans la boîte de dialogue Coller les options de mise en forme, choisissez **Conserver** ou **Supprimer** la mise en forme du texte pour le contenu collé.

Résultats

L'éditeur HTML présente les limitations de collage suivantes :

- Coller des images : le collage d'images et de texte à partir de OneNote fonctionne dans Microsoft les navigateurs. Le collage à partir de OneNote dans Google Chrome ou Firefox fonctionne, mais les styles et les images ne sont pas inclus. Vous pouvez toujours sélectionner des images individuellement et les coller dans le champ HTML. Coller des images et du texte dans n'importe Microsoft Word quel navigateur fonctionne comme prévu.
- Coller des tables : Coller des tables dans Safari ne fonctionne pas toujours correctement. Le collage de tableaux dans des fichiers fonctionne uniquement à Internet Explorer partir de Microsoft Excel.

Fonctions étendues dans l'éditeur de champ HTML

Les fonctions étendues disponibles pour travailler avec du contenu HTML.

Fonctions étendues

Nom	Icône HTML	Icône TinyMCE v6.8.3	Description
Accordéon*			Exécute la commande InsertAccordion , en ajoutant un élément Accordéon à l'emplacement actuel.
Ajouter une table des caractères*	Ω	Ω	Insère un caractère spécial à l'emplacement actuel du curseur. Sélectionnez le bouton pour afficher une liste des caractères disponibles. Pointez sur un caractère pour afficher le nom et le code HTML. Sélectionnez un caractère pour l'insérer.
Ancre*			Insère une ancre dans l'éditeur.
Nettoyer le code désordonné			Corrige les erreurs HTML standard pour le texte sélectionné, telles que les balises non valides. La sélection de ce bouton peut modifier la mise en page du contenu existant. Si vous n'aimez pas les résultats, vous pouvez sélectionner **Annuler** pour rétablir cette action.
Modifier la source/le code HTML	HTML	<>	Ouvre le code source HTML dans une fenêtre séparée. Voir Modification en mode source HTML.
Émoticônes*			Ouvre la boîte de dialogue Emojis.
Insérer la date/ heure*			Insère la date et l'heure actuelles dans l'éditeur.
Insérer/ modifier un média incorporé			Incorpore une vidéo de la bibliothèque de vidéos ou une pièce jointe. Vous pouvez également ajouter des vidéos à la vidéothèque avec cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez Intégration de vidéos dans des champs HTML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctions étendues (suite)

Nom	Icône HTML	Icône TinyMCE v6.8.3	Description
Insérer/ modifier une image			Insère une image à partir de la bibliothèque d'images ou une pièce jointe. Vous pouvez également ajouter des images à la bibliothèque d'images avec cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, consultez Incorporation d'images dans des champs HTML.
Insérer/ modifier un lien			Configure un lien pour le texte sélectionné. Vous pouvez définirl'URL du lien, le titre (informations supplémentaires qui apparaissent dans l'info-bulle) et la cible (même fenêtre ou nouvelle fenêtre ou onglet). Référence du code : `<a>`
Insérer une ligne horizontale	—		Insère une ligne horizontale à l'emplacement actuel.
Aperçu*			Ouvre un aperçu du champ HTML dans une fenêtre distincte sans enregistrer les modifications.
Imprimer*			Imprime le document actuel.
Supprimer le lien*			Supprime le lien hypertexte actuel.
Vérificateur orthographique			Vérifie l'orthographe du texte dans le champ HTML. **Remarque :** Spell Checker n'est disponible que dans l'éditeur htmlArea.
Activer/ désactiver le mode plein écran*			Développe le champ HTML pour utiliser la vue de formulaire complète. Sélectionnez à nouveau le bouton pour revenir à la vue de formulaire standard. **Remarque :** Cette fonctionnalité n'est disponible que pour l'éditeur htmlArea et n'est pas disponible pour Internet Explorer.
Blocs visuels*			Active ou désactive la visibilité du bloc.
Caractères visuels*			Affiche ou masque les éléments invisibles de l'article, tels que les bordures de table réduites.

Remarque :
*Ces options ne sont pas disponibles avec htmlArea.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incorporer des images dans l'éditeur HTML

Vous pouvez utiliser le sélecteur d'images du champ HTML pour incorporer des images dans des champs HTML et pour ajouter des images à la bibliothèque d'images.

Avant de commencer

Rôle requis : rôle nécessaire pour mettre à jour l'enregistrement qui contient le champ HTML. Par exemple, n'importe quel utilisateur disposant d'un rôle peut créer un article de la base de connaissances et y incorporer une image.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle image_admin gèrent la bibliothèque d'images à l'adresse suivante : **Interface utilisateur du système** > **Images**. Voir Stockage d'images dans la base de données .

Procédure

1. Ouvrez le formulaire qui contient le champ HTML.
2. Cliquez sur la position d'affichage de l'image ou, pour modifier une image existante, cliquez sur l'image.
3. Cliquez sur l'icône Insérer/modifier une image (icône) dans la barre d'outils de l'éditeur HTML.
4. Dans le formulaire Insérer/Modifier une image, saisissez des informations dans chaque champ.

Insérer/modifier un formulaire d'image

Champ	Description
Type	Sélectionnez le type d'image. ○ **Bibliothèque d'images** : images stockées dans la table db_image. Vous pouvez réutiliser les images de la bibliothèque d'images à plusieurs endroits. ○ **Pièce jointe** : disponible uniquement dans l'enregistrement actuel
Image	Commencez à saisir un nom de fichier et sélectionnez une image dans la liste, ou cliquez sur l'icône de recherche de référence et sélectionnez une image. Pour charger une nouvelle image, cliquez sur **Nouveau**, cliquez sur **Choisir un fichier**, localisez l'image et cliquez sur **Télécharger**. Si vous avez choisi le type **de pièce jointe** , cliquez sur **Choisir un fichier**, localisez l'image et cliquez sur **Joindre**.
Info-bulle	Saisissez un texte de remplacement qui s'affiche lorsqu'un utilisateur pointe sur l'image.
Alternative	Saisissez un texte de remplacement qui peut être utilisé pour améliorer l'accessibilité. Par exemple, il peut être utilisé avec un lecteur d'écran. Si ce champ est laissé vide, il utilise par défaut le texte saisi dans le champ **Info-bulle** .

Remarque :
Pour redimensionner une image incorporée, cliquez sur l'image. Le cadre de dimensionnement apparaît. Faites glisser un point de dimensionnement jusqu'à ce que l'image atteigne la taille souhaitée. Les points d'angle ajustent la taille proportionnellement. Selon votre navigateur, vous devrez peut-être mettre en surbrillance l'image avant l'affichage du cadre de dimensionnement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Pour fournir un contrôle supplémentaire sur l'apparence d'une image, cliquez sur **Options avancées**.

Options avancées

Champ	Description
Mise en page	Sélectionnez **l'alignement** de l'image (la valeur par défaut est **Baseline**) et entrez l'épaisseur de la **bordure**.
Espacement	Entrez le nombre de pixels **horizontaux** et **verticaux** autour de l'image.
Taille	Entrez la **largeur** et la **hauteur** de l'image (en pixels).

6. Cliquez sur **OK**.
7. **Facultatif :** Collez une image dans l'éditeur HTML.
   Pour modifier l'image, enregistrez l'entrée, puis sélectionnez-la. Cliquez sur l'icône Insérer/modifier une image et remplissez le formulaire en utilisant les mêmes tables pour ajouter une image.

   (Optional) Les images collées sont enregistrées dans le système en tant que pièces jointes.

Lier un site web dans l'éditeur HTML

Vous pouvez insérer un lien vers un site Web dans un champ HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : rôle nécessaire pour mettre à jour l'enregistrement qui contient le champ HTML. Par exemple, tout utilisateur disposant d'un rôle peut créer un article de la base de connaissances et créer un lien vers un site Web dans le texte de l'article.

Procédure

1. Déplacez le curseur à l'endroit où le lien doit apparaître.
2. Cliquez sur l'icône Insérer/modifier un lien (icône ) dans la barre d'outils HTML.
3. Saisissez des informations dans chaque champ.

Insérer/modifier un formulaire de lien

Champ	Description
URL	Entrez l'URL du lien. Le copier-coller est généralement la méthode la plus simple.
Texte	Entrez le texte que vous souhaitez afficher pour le lien.
Cible	Sélectionnez la fenêtre cible de l'URL. Pour les fichiers, la sélection **Aucun (utiliser implicitement)** est généralement le meilleur choix. Toutefois, si vous créez un lien vers une page Web complète, choisissez **Nouvelle fenêtre (_blank)** pour que le navigateur ouvre le lien dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre.

4. Cliquez sur **OK** pour insérer le lien dans le champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incorporer des vidéos dans l'éditeur HTML

Vous pouvez insérer des vidéos dans des champs HTML. Vous pouvez également ajouter des vidéos à la bibliothèque vidéo à l'aide du formulaire HTML Insérer/Modifier une vidéo.

Avant de commencer

Remarque :
La table Vidéos [db_video] est une table publique qui n'a pas de restrictions de sécurité. Les utilisateurs non authentifiés ont un accès complet aux vidéos téléchargées dans la table db_video.

Rôle requis : rôle nécessaire pour mettre à jour l'enregistrement qui contient le champ HTML. Par exemple, n'importe quel utilisateur disposant d'un rôle peut créer un article de la base de connaissances et y intégrer une vidéo.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les formats de fichier suivants sont pris en charge dans le système de base.

- .mp4 vidéo MPEG-4
- Vidéo WebM .webm

Plus la taille du fichier est importante, plus le téléchargement prend de temps avant le début de la vidéo. Pour réduire la taille du fichier, vous pouvez réduire le débit binaire, mais cela réduit la qualité de la vidéo. Les débits binaires suivants optimisent la vitesse de téléchargement et la qualité vidéo :

Résolution vidéo	Débit recommandé
Définition standard (480p)	1,5 à 2,5 mégabits par seconde (Mbits/s)
Haute définition (720p)	3 à 5 Mbit/s
Haute définition (1080p)	6 à 8 Mbit/s

Remarque :
Pour une expérience visuelle optimale, les spécifications suivantes sont suggérées :

Paramètres d'affichage optimaux

Type	Définition
Taille	20MB
Débit binaire	320KBPS
Résolution	480*320

Internet Explorer et Safari ont des difficultés à diffuser des vidéos téléchargées dans la base de données. Joignez un fichier plutôt que l'incorporation si vous avez l'intention d'utiliser l'un de ces navigateurs ou un type de fichier non pris en charge. Pour plus d'informations sur l'attachement de fichiers, voir Ajouter et gérer les pièces jointes .

Remarque :
Les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle image_admin peuvent gérer la vidéothèque à l'adresse suivante : **Interface utilisateur du système** > **Vidéos**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez le formulaire qui contient le champ HTML.
2. Cliquez sur l'emplacement d'affichage de la vidéo ou, pour modifier une vidéo existante, cliquez sur la vidéo.
3. Cliquez sur l'icône Insérer/modifier une) dans la barre d'outils de l'éditeur HTML.
4. Saisissez des informations dans chaque champ.

Insérer/modifier une vidéo

Champ	Description
Type	Sélectionnez le type de vidéo. ○ **Bibliothèque de vidéos** : liste des vidéos stockées dans la table db_video. Vous pouvez le réutiliser. ○ **URL** : à partir d'une source externe ○ **Pièce jointe** : disponible uniquement dans l'enregistrement actuel Pour une pièce jointe ou un fichier de bibliothèque vidéo, sélectionnez une vidéo dans la liste ou cliquez sur **Nouveau**. Pour une URL externe, entrez l'URL.
Taille	Entrez la **largeur** et la **hauteur** de la vidéo en pixels.

5. Cliquez sur **OK**.

Définir les types de fichiers vidéo pour les champs HTML

Vous pouvez définir les types de fichiers vidéo qui peuvent être ajoutés aux champs HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : image_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent ajouter des vidéos aux champs HTML. Par défaut, les utilisateurs peuvent ajouter l'un des types de vidéos suivants aux champs HTML : .mp4, .webm et .swf types de fichiers vidéo. Vous pouvez désactiver les types de vidéos que vous ne souhaitez pas autoriser les utilisateurs à ajouter ou ajouter de nouveaux types de vidéos. .swf fichiers ne sont que très peu pris en charge. .mp4 fichiers peuvent être limités par le type de navigateur.

Remarque :
Par défaut, l'assainisseur HTML supprime les vidéos des champs HTML. Pour autoriser les types de fichiers vidéo, voir Incorporer des vidéos dans l'éditeur HTML

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Types d'objets incorporés**.
2. Pour désactiver un type de vidéo, définissez le champ **Actif** sur **false**.
3. Pour ajouter un type de vidéo supplémentaire, cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Remarque :
Si vous spécifiez des valeurs pour les champs **Codebase** ou **Pluginspage** , qui indiquent au navigateur où obtenir le module d'extension, pointez vers des pages https pour éviter les avertissements d'Internet Explorer concernant le contenu non sécurisé de la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactiver l'accès de l'utilisateur à la bibliothèque d'images pour la zone HTML

Par défaut, les utilisateurs peuvent utiliser et charger des images dans la bibliothèque d'images à partir d'un champ HTML. Vous pouvez désactiver l'accès à la bibliothèque d'images à partir des champs HTML. Cela ne s'applique qu'à la zone HTML et non à TinyMCE.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Pages de l'interface utilisateur**.
2. Sélectionnez **html_insert_image_dialog**.
3. Repérez les lignes de code suivantes dans le champ **HTML** et commentez-les.

```
<g:evaluate var="jvar_use_dbimage">
 var imageGR = new GlideRecord('db_image');
  if(imageGR.isValid())
  imageGR.canRead();
</g:evaluate>
```

et

```
<j:if test= "${jvar_write_dbimage}">
   <j:set var = "jvar_default_insert_image_type" value = "dbimage" />
   <g:ui_select_option text = "${gs.getMessage('Image Library')}" value = "dbimage" selected
 = "${jvar_default_insert_image_type}" />
</j:if>
```

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Pour supprimer l'option **Charger à partir de l'URL** dans l'éditeur HTML, ajoutez une nouvelle propriété nommée `glide.ui.html.image.allow_url` et définissez la **valeur** sur **faux**.

Information associée

Ajouter une propriété système

Configurer l'accordéon dans l'éditeur HTML TinyMCE

Vous pouvez activer l'accordéon sur l'éditeur HTML TinyMCE à la fois dans CoreUI et dans les espaces de travail. Lorsqu'il est activé, le bouton accordéon apparaît dans l'éditeur HTML et peut être utilisé pour développer/réduire le contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Ajoutez un accordéon à l'éditeur HTML TinyMCE.
   a. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
   b. Localisez la propriété système, **glide.ui.html.editor.toolbar**.
   c. Ajoutez un accordéon comme option dans le champ **de valeur** .
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Utilisez l’accordéon dans l’éditeur HTML TinyMCE.

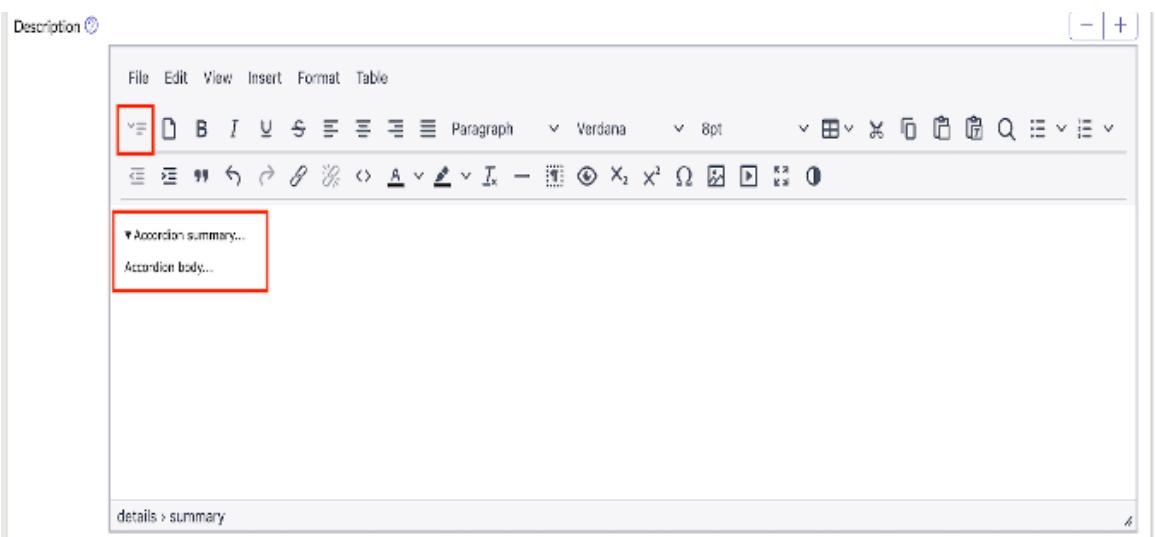
   a. Vérifiez que vous disposez du rôle nécessaire pour mettre à jour l’enregistrement qui contient le champ HTML.

      Par exemple, n’importe quel utilisateur disposant d’un rôle peut créer un article de la base de connaissances et y incorporer une image.

   b. Ouvrez le formulaire qui contient le champ HTML.

   c. Sélectionnez le bouton accordéon dans la barre d’outils.

   d. Ajoutez le résumé et le corps de l’accordéon.



   e. Sélectionnez l’accordéon pour développer et réduire le contenu.

Configurationde la barre d’outils TinyMCE via les attributs du dictionnaire

Vous pouvez configurer l’éditeur HTML TinyMCE pour une table spécifique en configurant les attributs du dictionnaire.

Pour plus d’informations sur la configuration de la barre d’outils, reportez-vous à la section Changer la barre d’outils par défaut TinyMCE. Pour plus d’informations sur la configuration de modules d’extension spécifiques, reportez-vous à la section Changer les modules d’extension TinyMCE pour une table spécifique. Pour plus d’informations sur la configuration de la hauteur par défaut d’un champ HTML, reportez-vous à la section Modifier la hauteur par défaut d’un champ HTML. Pour plus d’informations sur la configuration de la taille de la police par défaut dans un champ HTML, reportez-vous à la section Modifier la taille de la police par défaut d’un champ HTML. Pour plus d’informations sur la configuration de la barre de menus dans l’éditeur HTML TinyMCE, reportez-vous à la section Configurer la barre de menus sur l’éditeur HTML TinyMCE.

Changer la barre d’outils par défaut TinyMCE

Définissez les éléments de la barre d’outils dans vos propriétés système pour activer ou désactiver dans l’ensemble Espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Mettez à jour **la propriété Configure la barre d'outils d'édition pour les champs HTML (TinyMCE v6.8.2)** (glide.ui.html.editor.toolbar) pour ajouter ou supprimer des boutons de la barre d'outils.

   Remarque :
   Utilisez une barre verticale (« | ») pour ajouter un séparateur de section.

Type	Boutons
Boutons par défaut	`bold italic underline undo redo | fontfamily fontsize table | forecolor backcolor link unlink | image media code | alignleft aligncenter alignright | bullist numlist fullscreen`
Boutons valides	`newdocument, bold, italic, underline, strikethrough, justifyleft, justifycenter, justifyright, justifyfull, blocks, fontfamily, fontsize, tablecontrols, cut, copy, paste, pastetext, pasteword, search, replace, bullist, numlist, outdent, indent, blockquote, undo, redo, link, unlink, image, cleanup, code, forecolor, backcolor, removeformat, hr, visualaid, sub, sup, charmap, media, preview, fullscreen, accordion`

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Changer la barre d'outils TinyMCE pour une table spécifique

Définissez les attributs dans le dictionnaire TinyMCE pour déterminer quels attributs TinyMCE s'affichent dans une table spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à un enregistrement avec un champ de type HTML que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, sélectionnez un incident, un problème ou un enregistrement de connaissances.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ (par exemple, Corps de l'article) et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Vue avancée**.
4. Dans le champ **Attributs** , entrez `editor.toolbar=` suivi des boutons de la barre d'outils souhaités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, editor.toolbar=blocks|gras, italique, souligné, biffé, bloc, citation, indice, exposant, enleverformat| bullist, numlist, retrait, retrait, indentation|annuler, rétablir|table, hr|lien, dissocier|image, code média|visualblocks, aperçu en plein écran.

Remarque :

- Incluez tous les éléments de la barre d'outils que vous souhaitez afficher, et pas seulement ceux que vous souhaitez ajouter.
- Les configurations apportées au champ Attribut d'un champ de l'enregistrement de dictionnaire associé remplacent la valeur de la propriété système glide.ui.html.editor.toolbar.
- Plusieurs attributs, tels que la hauteur, les boutons de la barre d'outils et les modules d'extension de la barre d'outils, peuvent être combinés dans le champ Attributs. Par exemple, editor.height=300,editor.plugins=table colorpicker textcolor link image media codemirror lists advlist plein écran charmap directionnalité émoticônes rh insertdatetime non-break pagebreak imprimer searchremplacer wordcount anchor code d'ancrage visualblocks visualchars compat3x autolink align_listitems,editor.toolbar= fontfamily fontsize | gras italique souligné barré forecolor backcolor pastetext removeformat | blocs rechercherremplacer annuler annuler rétablit | bullist numlist retrait négatif indentation alignngauche, aligncentre, alignndroit, | table des matières lien vers la table supprimer le lien de l'image code médiaexemple | Code en plein écran.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Changer les modules d'extension TinyMCE pour une table spécifique

Définissez les attributs dans le dictionnaire TinyMCE pour activer ou désactiver les modules d'extension dans un champ HTML spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à un enregistrement avec un champ de type HTML que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, sélectionnez un incident, un problème ou un enregistrement de connaissances.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ (par exemple, Corps de l'article) et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Vue avancée**.
4. Dans le champ **Attributs** , saisissez editor.plugins= suivi des modules d'extension souhaités, séparés par un espace.

   Par exemple, editor.plugins=table colorpicker textcolor link image mediamirror lists advlist plein écran charmap directionnalité émoticônes rh insertdatetime sans rupture saut de page imprimer rechercheremplacer wordcount anchor tableofcontents codesample visualblocks visualchars compat3x autolink align_listitems.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Incluez tous les éléments de la barre d'outils que vous souhaitez afficher, et pas seulement ceux que vous souhaitez ajouter.
- Les configurations apportées au champ Attribut d'un champ de l'enregistrement de dictionnaire associé remplacent la valeur de la propriété système glide.ui.html.editor.toolbar.
- Les modules d'extension autorisés sont les suivants : advlist align_listitems ancre lien automatique redimensionnement automatique bbcode code charmapcode code miroirexemple sélecteur de couleurs directionnalité émoticônes plein écran image rh insertdatetime listes de liens médias sans rupture saut de page aperçu imprimer readonlynoborder searchremplacer la table textcolor tableofcontents visualblocks visualchars wordcount
- Plusieurs attributs, tels que la hauteur, les boutons de la barre d'outils et les modules d'extension de la barre d'outils, peuvent être combinés dans le champ Attributs. Par exemple, `editor.height=300,editor.plugins=table colorpicker textcolor link image media codemirror lists advlist plein écran charmap directionnalité émoticônes rh insertdatetime non-break pagebreak imprimer searchremplacer wordcount anchor code d'ancrage visualblocks visualchars compat3x autolink align_listitems,editor.toolbar= fontfamily fontsize | gras italique souligné barré forecolor backcolor pastetext removeformat | blocs rechercherremplacer annuler annuler rétablit | bullist numlist retrait négatif indentation alignгauche, aligncentre, aligndroit, | table des matières lien vers la table supprimer le lien de l'image code médiaexemple | Code en plein écran.`

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier la hauteur par défaut d'un champ HTML

Modifiez la hauteur par défaut d'un champ HTML spécifique pour augmenter la taille d'un champ journal.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La hauteur du champ HTML est configurée par champ HTML.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement avec un champ de type HTML que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, sélectionnez un incident, un problème ou un enregistrement de connaissances.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ (par exemple, Corps de l'article) et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Vue avancée**.
4. Dans le champ **Attributs** , saisissez `editor.height=X`, où X est la hauteur souhaitée.
   Par exemple, `editor.height=250`

Remarque :

Les champs HTML peuvent être compris entre 72 et 2 000. Les champs HTML sont au nombre de 64 par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Pour configurer la hauteur des champs de formulaire dynamiquement à mesure que la ligne de texte augmente plutôt que de fournir une hauteur spécifique, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**
   b. Dans la barre de recherche, saisissez `glide.ui.html.editor.enabled_plugins` et sélectionnez la propriété.
   c. Dans le champ de valeur, ajoutez `le redimensionnement automatique`.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.
      Le module d'extension de redimensionnement automatique est actif.

Modifier la taille de la police par défaut d'un champ HTML

Modifiez la taille de police par défaut d'un champ HTML spécifique pour utiliser une taille de police standard dans tous les formulaires.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La taille de police HTML est configurée par champ HTML.

Procédure
1. Accédez à un enregistrement avec un champ de type HTML que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, sélectionnez un incident, un problème ou un enregistrement de connaissances.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ (par exemple, Corps de l'article) et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Sélectionnez l'onglet Valeur par défaut.
4. Dans le champ **Valeur par défaut** , entrez `<p style="font-size:X;"></p>`, où X est la valeur par défaut. Par exemple :
   - Pour définir la police sur grand, saisissez `<p style="font-size:large;"></p>`
   - Pour définir la taille sur 10, saisissez `<p style="font-size:10pt;"></p>`
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer TinyMCE pour autoriser les balises obsolètes

Vous pouvez définir un attribut de dictionnaire sur un champ TinyMCE pour autoriser l'utilisation de balises HTML déconseillées, telles que <b> et <i>. Par défaut, TinyMCE utilise les balises et pour le formatage en gras et en italique.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_dictionary ou admin

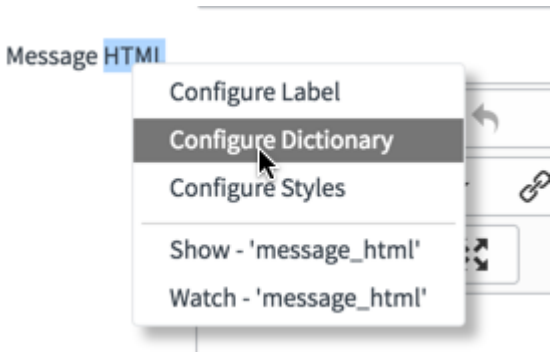
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois que vous avez défini l'attribut de dictionnaire, utilisez la vue Code pour entrer manuellement les balises obsolètes. L'éditeur ne valide pas les balises que vous saisissez manuellement, par exemple, si vous saisissez un caractère incorrect.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

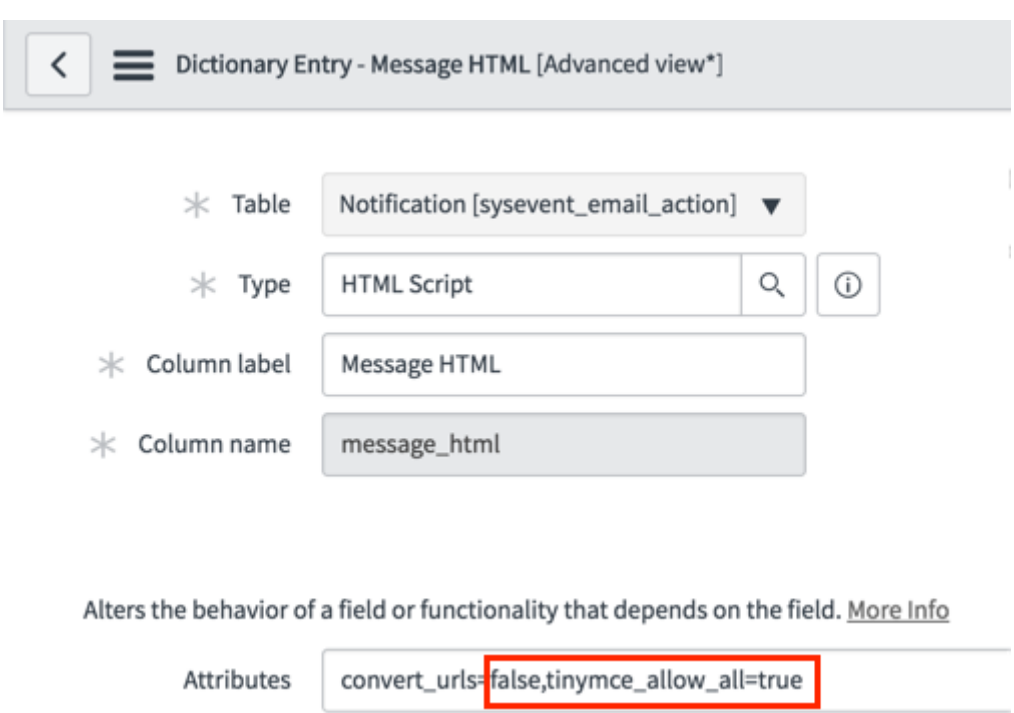
Procédure

1. Accédez au formulaire avec un champ HTML qui utilise TinyMCE.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ HTML et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.



3. Dans le champ **Attributs** , saisissez `tinymce_allow_all=vrai`, séparé par une virgule si nécessaire.

   Les attributs d'entrée de dictionnaire ne peuvent être ajoutés que lorsque le formulaire d'entrée de dictionnaire est dans une vue avancée, car ils ne sont pas affichés dans la vue par défaut.



   Si d'autres attributs sont déjà répertoriés, utilisez une virgule comme séparateur.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer TinyMCE pour autoriser JavaScript dans les URL

Vous pouvez définir un attribut de dictionnaire sur un champ TinyMCE pour autoriser l'utilisation de JavaScript dans une URL.

Avant de commencer

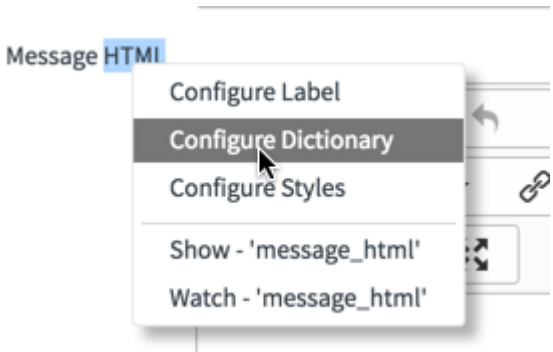
Rôle requis : personalize_dictionary ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

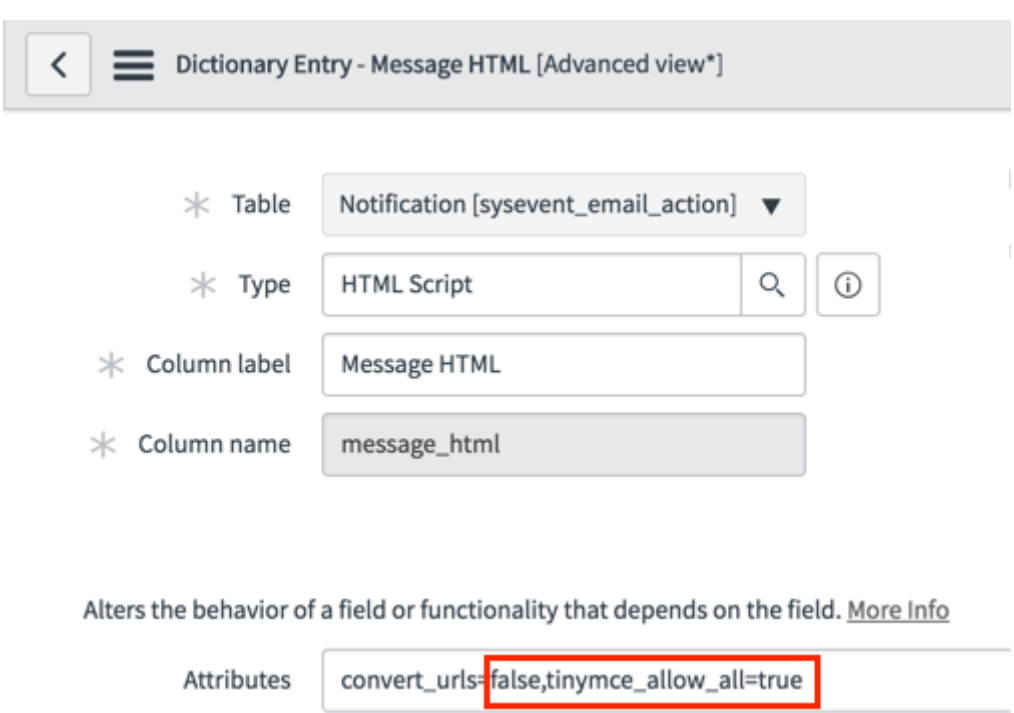
Procédure

1. Accédez au formulaire avec un champ HTML qui utilise TinyMCE.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ HTML et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.



3. Dans le champ **Attributs** , saisissez `tinymce_allow_script_urls=vrai`, séparé par une virgule si nécessaire.

   Les attributs d'entrée de dictionnaire ne peuvent être ajoutés que lorsque le formulaire d'entrée de dictionnaire est dans une vue avancée, car ils ne sont pas affichés dans la vue par défaut.



   Si d'autres attributs sont déjà répertoriés, utilisez une virgule comme séparateur.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la barre de menus sur l'éditeur HTML TinyMCE

Vous pouvez activer la barre de menus sur l'éditeur HTML TinyMCE à la fois dans CoreUI et dans les espaces de travail. Lorsqu'elle est activée, la barre de menus apparaît en haut de l'éditeur HTML qui peut être utilisé pour créer, modifier et formater le contenu. Par défaut, la barre de menus est inactive. Vous pouvez l'activer pour une table spécifique via la configuration des attributs du dictionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

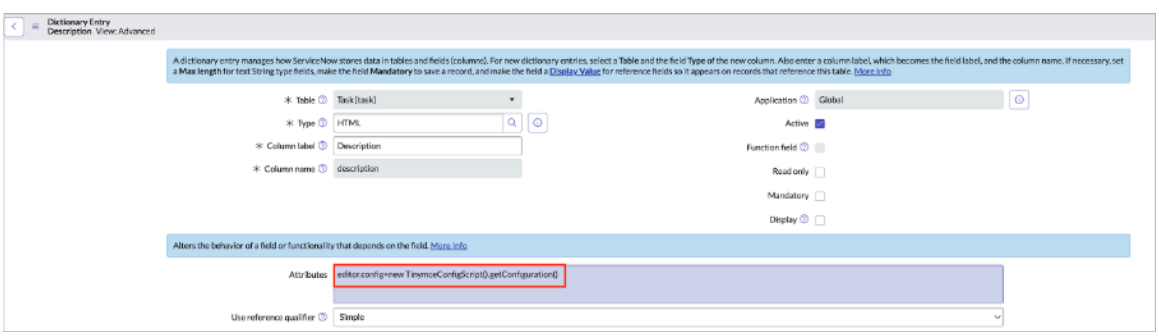
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à un enregistrement avec un champ de type HTML que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, sélectionnez un incident, un problème ou un enregistrement de connaissances.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.



3. Dans la section Liens connexes, sélectionnez Vue avancée.
4. Dans le champ Attributs, entrez `editor.config=new TinymceConfigScript().getConfiguration()`.



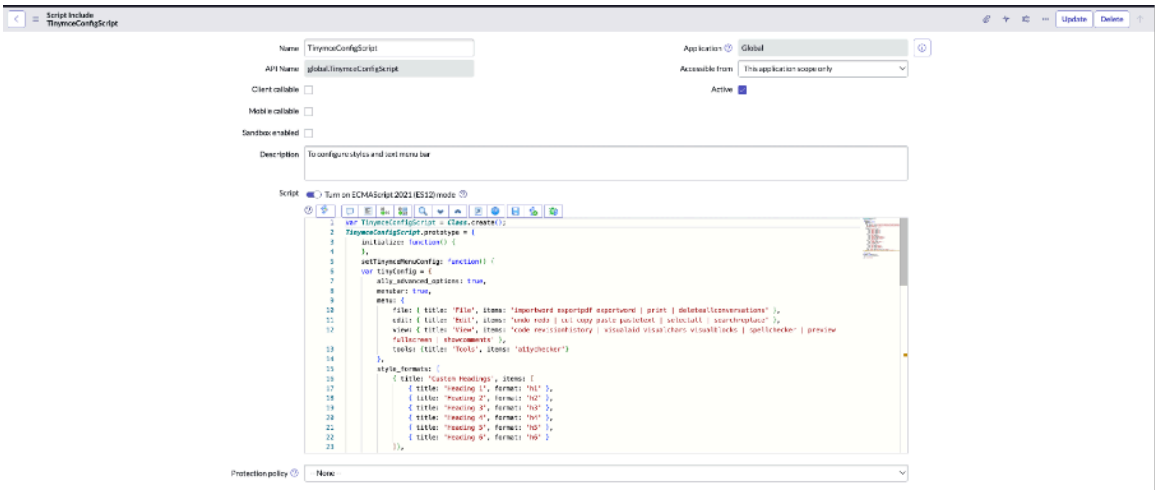
Cet attribut **editor.config** pointe vers un script : **TinymceConfigScript()**.

5. Accédez à **TinymceConfigScript**.
   a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
   b. Entrez `TinymceConfigScript` dans la barre de recherche en haut du formulaire, puis sélectionnez **Entrée** ou **Retour**.
   c. Sélectionnez **TinymceConfigScript**.

      Vous pourrez voir le script suivant par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



```
var TinymceConfigScript = Class.create();
TinymceConfigScript.prototype = {
    initialize: function() {
    },
    setTinymceConfig: function() {
    var tinyConfig = {
        menubar: 'edit format',
        menu: {
            file: { title: 'File', items: 'importword exportpdf exportword | print |
 deleteallconversations' },
            edit: { title: 'Edit', items: 'undo redo | cut copy paste pastetext | selectall |
 searchreplace' },
            view: { title: 'View', items: 'code revisionhistory | visualaid visualchars visualblocks |
 spellchecker | preview fullscreen | showcomments' }
        },
        style_formats: [
            { title: 'Headings', items: [
                { title: 'Heading 1', format: 'h1' },
                { title: 'Heading 2', format: 'h2' },
                { title: 'Heading 3', format: 'h3' },
                { title: 'Heading 4', format: 'h4' },
                { title: 'Heading 5', format: 'h5' },
                { title: 'Heading 6', format: 'h6' }
            ]},
            { title: 'Inline', items: [
                { title: 'Bold', format: 'bold' },
                { title: 'Italic', format: 'italic' },
                { title: 'Underline', format: 'underline' },
                { title: 'Strikethrough', format: 'strikethrough' },
                { title: 'Superscript', format: 'superscript' },
                { title: 'Subscript', format: 'subscript' },
                { title: 'Code', format: 'code' }
            ]},
            { title: 'Blocks', items: [
                { title: 'Paragraph', format: 'p' },
                { title: 'Blockquote', format: 'blockquote' },
                { title: 'Div', format: 'div' },
                { title: 'Pre', format: 'pre' }
            ]},
            { title: 'Align', items: [
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            { title: 'Left', format: 'alignleft' },
            { title: 'Center', format: 'aligncenter' },
            { title: 'Right', format: 'alignright' },
            { title: 'Justify', format: 'alignjustify' }
        ]}
    ]
  };
  return tinyConfig;
},
getConfiguration: function() {
  var config = this.setTinymceConfig();
  answer = JSON.parse(JSON.stringify(config));
},

  type: 'TinymceConfigScript'
};
```

d. Définissez l'attribut de la barre de menus sur **vrai** dans le script pour activer la barre de menus. Cela activera toutes les options « Fichier », « Modifier », « Afficher », « Insérer », « Formater », « Tableau » dans la barre de menu.

e. Si vous souhaitez désactiver la barre de menus, définissez l'attribut barre de menus sur **faux**.

f. Si vous souhaitez activer uniquement des options spécifiques dans la barre de menus, vous pouvez modifier le script en répertoriant ces options spécifiques dans la barre de menus.

Par exemple, barre de menu : 'format d'édition de fichier' pour que seules ces 3 options apparaissent dans la barre de menu.

g. Vous pouvez également configurer les boutons qui s'affichent dans un menu en modifiant le script.

```
tinymce.init({
  selector: 'textarea', // change this value according to your HTML
  menu:{
    file: { title: 'File', items: 'newdocument restordraft | preview | importword exportpdf
exportword | print | deleteallconversations' },
    edit: { title: 'Edit', items: 'undo redo | cut copy paste pastetext | selectall |
searchreplace' },
    view: { title: 'View', items: 'code revision history | visualaid visualchars visualblocks |
spellchecker | preview fullscreen | showcomments' },
    insert: { title: 'Insert', items: 'image link media addcomment pageembed
codesample inserttable | math | charmap emoticons hr | pagebreak nonbreaking anchor
tableofcontents | insertdatetime' },
    format: { title: 'Format', items: 'bold italic underline strikethrough superscript subscript
codeformat | styles blocks fontfamily fontsize align lineheight | forecolor backcolor |
language | removeformat' },
    tools: { title: 'Tools', items: 'spellchecker spellcheckerlanguage | a11ycheck code
wordcount' },
    table: { title: 'Table', items: 'inserttable | cell row column | advtablesort | tableprops
deletetable' },
    help: { title: 'Help', items: 'help' }
  }
});
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Configurez les options de format de style personnalisé dans TinyMCEConfigScript en ajoutant le CSS dans la section style_formats.

   Exemple de style_formats section du TinyMCEConfigScript :

```
style_formats: [
  { title: 'Headings', items: [
    { title: 'Heading 1', format: 'h1' },
    { title: 'Heading 2', format: 'h2' },
    { title: 'Heading 3', format: 'h3' },
    { title: 'Heading 4', format: 'h4' },
    { title: 'Heading 5', format: 'h5' },
    { title: 'Heading 6', format: 'h6' }
  ]},
  { title: 'Inline', items: [
    { title: 'Bold', format: 'bold' },
    { title: 'Italic', format: 'italic' },
    { title: 'Underline', format: 'underline' },
    { title: 'Strikethrough', format: 'strikethrough' },
    { title: 'Superscript', format: 'superscript' },
    { title: 'Subscript', format: 'subscript' },
    { title: 'Code', format: 'code' }
  ]},
  { title: 'Blocks', items: [
    { title: 'Paragraph', format: 'p' },
    { title: 'Blockquote', format: 'blockquote' },
    { title: 'Div', format: 'div' },
    { title: 'Pre', format: 'pre' }
  ]},
  { title: 'Align', items: [
    { title: 'Left', format: 'alignleft' },
    { title: 'Center', format: 'aligncenter' },
    { title: 'Right', format: 'alignright' },
    { title: 'Justify', format: 'alignjustify' }
  ]}
]
```

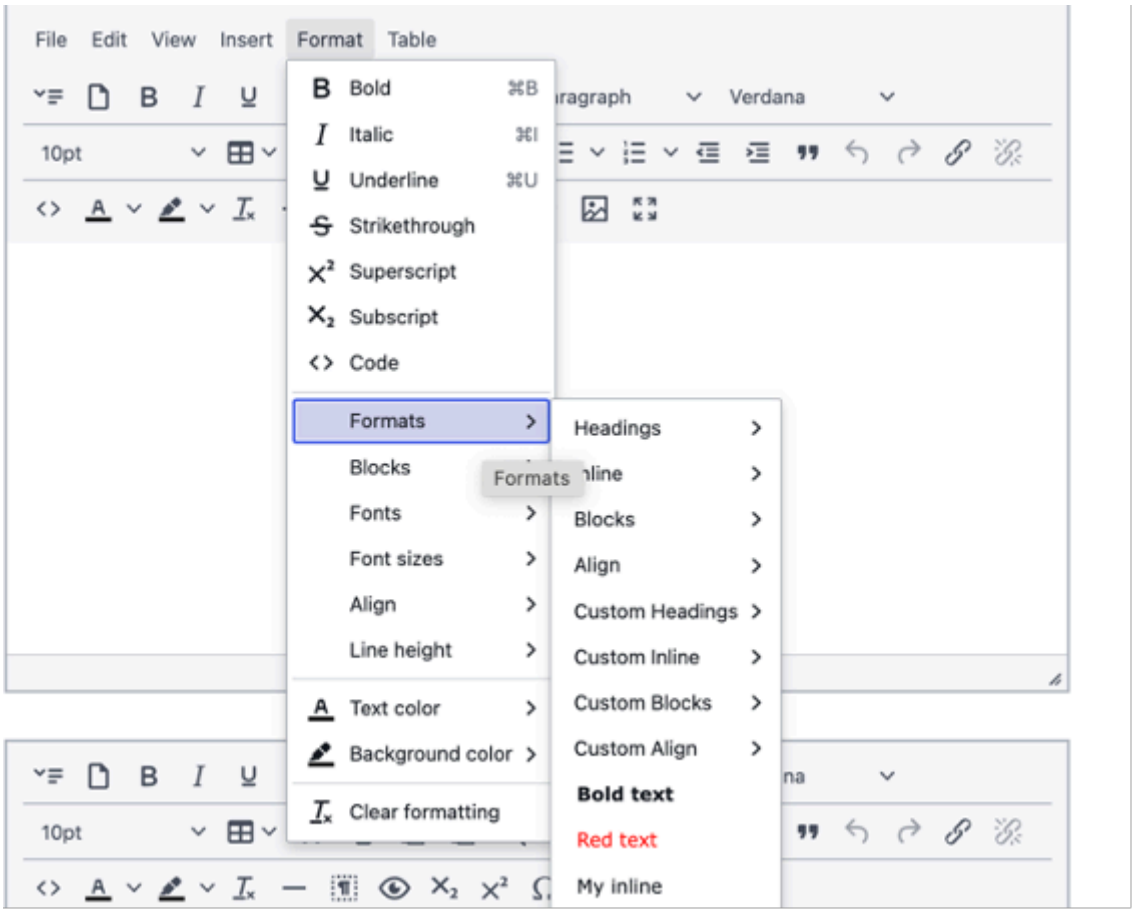
   Exemple avec trois nouveaux formats de style ajoutés (Texte en gras, Texte rouge, My-inline) :

```
tinymce.init({
  selector: 'textarea',  // change this value according to your HTML
  style_formats: [
    { title: 'Bold text', inline: 'b' },
    { title: 'Red text', inline: 'span', styles: { color: '#ff0000' } },
    { name: 'my-inline', title: 'My inline', inline: 'span', classes: [ 'my-inline' ] }
  ],
  // The following option is used to append style formats rather than overwrite the default
 style formats.
  style_formats_merge: true
});
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à l'éditeur HTML et vous verrez que les nouveaux formats de style personnalisés (Texte en gras, Texte rouge, My-inline) apparaissent dans la section formats de la barre de menus.



Type de champ d'image

Les champs d'image vous permettent d'ajouter des images aux formulaires.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez ajouter des portraits aux enregistrements utilisateur dans votre système. Le type d'image doit être .gif, .jpg/.jpeg ou .png.

Le redimensionnement de l'image est défini par le CSS. Les images plus grandes sont redimensionnées à 250 pixels. Pour la plupart des navigateurs, la plus grande des mesures de hauteur et de largeur est réduite à 250 pixels et la proportion de l'image est conservée. Par exemple, une image d'une taille de 1508 x 663 pixels est redimensionnée à 250 x 110 pixels. Certains navigateurs redimensionnent les mesures de hauteur et de largeur à 250 pixels, ce qui donne une image carrée.

Vous pouvez ajouter un nouveau champ d'image.

Procédure

1. Ouvrez le formulaire souhaité.
2. Créez un champ dont le **type** est défini sur **Image**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir des instructions, consultez Ajouter et personnaliser un champ dans une table.

3. Ajoutez le nouveau champ au formulaire et enregistrez votre personnalisation.
   Le formulaire affiche le nouveau champ d'image vide.
4. Cliquez sur **Cliquer pour ajouter dans** le champ image, sélectionnez une image à télécharger, puis cliquez sur **OK**.
   L'image sélectionnée est jointe au formulaire et affichée dans le champ d'image.

Résultats



Information associée

Configurer la mise en page du formulaire

Type de champ d'adresse IP

Le type de champ **Adresse IP (IPV4, IPV6 validée)** [ip_addr] stocke les adresses IPv4 et IPv6 valides.

Prise en charge d'IPv4 et IPv6

La notation décimale standard est prise en charge pour IPv4 et la notation hexadécimale standard est prise en charge pour IPv6. Pour IPv6, vous pouvez utiliser la notation canonique pour compresser les zéros. Familiarisez-vous avec l'IETF RFC5952 pour obtenir des exemples et des directives sur la représentation textuelle des adresses IPv6.

Voici des exemples d'adresses IP valides :

- **Une adresse IPv4 standard en notation décimale à point** :

  `10.34.51.20`

- **Une adresse IPv4 étendue serait complétée par zéro** :

  `10.1.10.210` serait représenté par `010.001.010.210`

- **Une adresse IPv6 en notation entièrement développée** :

  `1507 :f0d0:1002:0051:0000:0000:0000:0004`

- **La même adresse IPv6 ci-dessus en utilisant la notation canonique** :

  `1507 :f0d0:1002:51 ::4`

Comment les adresses IP sont stockées dans la base de données

Le champ de `ip_addr` d'adresse IP est un champ de caractère variable (VARCHAR) d'une longueur de 40 caractères. Les valeurs sont normalement stockées en notation standard

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(décimale à point ou canonique) pour les adresses IPv4 et IPv6, quelle que soit la notation que vous utilisez lorsque vous saisissez des valeurs dans le champ.

Par exemple, si vous entrez une adresse IPv6 dans un format non canonique (développé ou tout autre format valide par l'IETF RFC5952), par défaut, le système la stockera au format canonique, sauf si une valeur d'attribut de contrôle des données IP est définie dans cette colonne avec un format d'adresse différent. Consultez la section sur les attributs Glide [ip_data_control] dans Modification des tables et des champs à l'aide d'attributs de dictionnaire pour plus de détails.

Prise en charge de la migration de données

Fournir une assistance pour la migration des adresses IP stockées en tant que champs de chaîne vers le nouveau type **d'adresse IP (IPV4, IPV6 validées**). Le nouveau type d'adresse IP accepte uniquement une adresse IP valide. Les données existantes sont formatées en fonction de l'attribut ip_data_control. La ip_data_control attriute peut être définie sur exactement l'une des quatre valeurs suivantes :

- `canonical`: les adresses IP entrantes sont validées et canonisées avant d'être saisies dans la base de données. Les adresses IP non valides sont rejetées.
- `canonicalize_when_possible`: les adresses IP valides sont canonisées avant d'être saisies dans la base de données. Les adresses IP non valides sont également saisies dans la base de données sans être modifiées.

  Remarque :
  `canonicalize_when_possible` est la valeur par défaut de l'attribut ip_data_control, sauf indication contraire.

- *expanded*: les adresses IP sont validées et stockées dans un formulaire étendu pour prendre en charge des requêtes de plage de base de données efficaces. Les adresses IP non valides sont rejetées.
- *none*: aucune validation ou normalisation n'est effectuée dans ce type de valeur. Il n'est utilisé qu'en tant que mécanisme d'urgence car il ramène essentiellement ce type à un champ de chaîne simple.

Type de champ journal

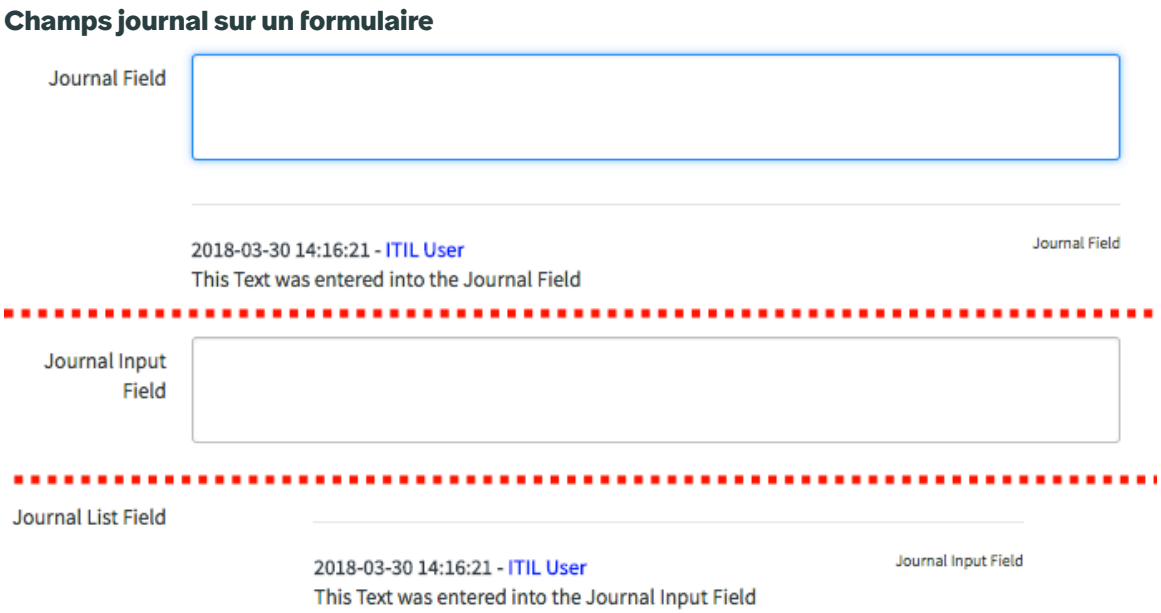
Il existe trois types de champ journal : journal, journal_list et journal_input.

Types de champ journal

Types de champ journal	Description
journal	Autorisez et stockez l'entrée, et affichez les entrées combinées sous la zone de saisie. Les champs journaux s'affichent dans le flux d'activité sous forme de formulaire et de vue de liste.
journal_input	Autoriser et stocker l'entrée, mais ne pas afficher les entrées combinées. Les champs d'entrée de journal ne s'affichent qu'avec l'enregistrement auquel ils sont associés, de sorte qu'ils ne s'affichent pas dans le flux d'activité de la vue de liste.
journal_list	N'autorisez pas ou ne stockez pas d'entrée ; ils affichent simplement le contenu des autres champs Journal dont le champ journal_list est dépendant. Si un champ journal_list dépend de plusieurs champs journal, il entremêlera chronologiquement les entrées de ces champs. Le champ journal_list n'affiche pas le contenu dans le flux d'activité, mais dans un bloc distinct.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'exemple d'image contient les trois types de champs de journal disponibles. Le premier est un champ journal, avec ses entrées affichées sous le champ. Le second est un champ d'entrée de journal, qui n'affiche pas ses entrées précédentes. Le troisième est le champ Liste journal, qui est configuré pour afficher l'entrée du champ d'entrée journal au-dessus.

Restreindre les entrées de journal envoyées dans une notification

Les administrateurs peuvent contrôler le nombre d'entrées de journal que les notifications incluent avec la propriété système suivante.

Propriété	Étiquette	Description
glide.email.journal.lines	Nombre d'entrées de journal (commentaires supplémentaires, notes de travail, etc.) incluses dans les notifications par e-mail (-1 signifie toutes).	Spécifie le nombre d'entrées d'un champ journal (telles que les **commentaires supplémentaires** et les **notes de travail**) incluses dans les notifications par e-mail. Une valeur de -1 inclut toutes les écritures de journal. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : Propriétés système > e-mail

Code permettant d'obtenir le contenu d'un champ journal dans un tableau

Pour mettre le contenu d'un champ journal dans un tableau afin de pouvoir itérer dans chaque entrée, vous pouvez utiliser le code de cette page.

```
var notes = current.work_notes.getJournalEntry(-1);
//gets all journal entries as a string where each entry is delimited by '\n\n'
var na = notes.split("\n\n");
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
//stores each entry into an array of strings
 for (var i = 0; i < na.length; i++)
  gs.print(na[i]);
```

Valeurs de script du champ journal

La méthode `setValue()` n'est pas prise en charge pour les champs journal. Affectez plutôt des valeurs dans le script, comme dans l'exemple suivant.

```
var now_GR = new GlideRecord('incident');

//query priority 1 incidents in the state of either 'new' or 'active'.
gr.addQuery('priority', 1);
var gc = gr.addQuery('state', 1);
gc.addOrCondition('state', 2);
gr.query();

while(gr.next())
{

//print a list of the incident numbers updated
gs.print(gr.number);

//add an entry to the 'work notes' journal field for each incident
gr.work_notes = "This is a high-priority incident. Please prioritize.";
gr.update();
}
```

Afficher les entrées du champ journal au format HTML

Les champs de journal peuvent restituer le texte entouré de balises de code au format HTML.

Avant de commencer

- Rôle requis : tout rôle qui accorde un accès en écriture à un champ journal
- Propriété système : la glide.ui.security.allow_codetag est définie sur la valeur par **défaut vrai**

Remarque :

Pour en savoir plus sur cette propriété, consultez Autoriser les balises JavaScript dans le HTML intégré (renforcement de la sécurité de l'instance) dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, un paramètre de haute sécurité *échappe tout* code HTML que vous tapez dans un champ journal en le remplaçant par sa valeur d'entité HTML équivalente. L'échappement oblige le système à afficher le code HTML sous forme de texte plutôt que de le transmettre au navigateur sous forme d'instructions de rendu.

Procédure

1. Entrez des balises [code][/code] autour de tout code que vous souhaitez rendre au format HTML.

Remarque :

Une seule entrée de journal peut contenir plusieurs balises de code tant que chaque balise de code a une balise de début et de fin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example
Par exemple, entrez ces lignes :

Résultats de la saisie du code HTML

Code saisi	Résultat
[code]ServiceNow[/code]	Le système affiche un lien hypertexte vers le site Web ServiceNow.
[code]Ce texte sera en gras. [/code]	Le système rend la phrase en gras.
Ce texte ne sera pas en gras.	Le système échappe les balises en gras et les affiche sous forme de texte.
[code]<![CDATA[<script> gs.info(gs.getUserDisplayName()) ;]]>[/code]	Le système échappe le contenu de la balise de script. **Remarque :** Par défaut, l'assainisseur HTML empêche l'entrée de <script> elements.

Pour plus d'exemples d'options de formatage HTML, consultez le billet de blog Formatage dans les champs Journal à l'aide de HTML & [code] par un ServiceNow ingénieur du support technique dans le ServiceNow Community.

2. Cliquez sur **Publier**.

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier les écritures de journal précédentes.

Résultats
Le système affiche le texte dans les balises de code au format HTML.

Information associée

Propriétés des paramètres de sécurité généraux

Assainisseur HTML

Restreindre la balise CODE dans les champs de journal

Vous pouvez empêcher les champs journaux de rendre du code HTML en désactivant la prise en charge de la balise [code].

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Décochez la case pour **Autoriser l'assistance pour l'incorporation du code HTML en utilisant la balise [code]** (la *glide.ui.security.allow_codetag* propriété).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour en savoir plus sur cette propriété, consultez Autoriser le code HTML intégré (renforcement de la sécurité de l'instance) dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Valider le HTML dans les champs de journal

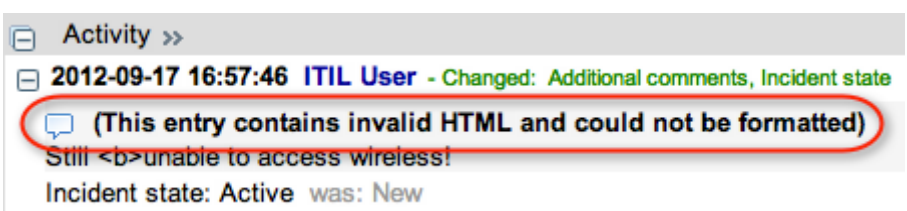
Empêchez les utilisateurs d'enregistrer du code HTML non valide dans un champ journal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Ajoutez la propriété `glide.ui.allow_deep_html_validation`.
   Pour obtenir des instructions, consultez Ajouter une propriété système.
2. Définissez la **Valeur** sur **vrai**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les utilisateurs voient désormais un avertissement dans le formateur d'activité lorsqu'ils saisissent du code HTML non valide dans un champ journal.



Limites d'affichage du champ journal

Les champs journaux peuvent augmenter considérablement la taille des enregistrements de tâches, car ils permettent aux utilisateurs de saisir de très grandes valeurs de chaîne.

Les limites d'affichage empêchent l'instance de charger l'intégralité du champ journal en mémoire. Les administrateurs ont la possibilité suivante :

- Définissez la longueur à laquelle les champs journal cessent d'afficher tout le contenu du champ et n'affichent qu'une partie (appelée aperçu) du contenu du champ. Les utilisateurs peuvent toujours accéder à l'intégralité du contenu du champ en cliquant sur un bouton **Afficher tout** .
- Définissez la taille du texte d'aperçu affiché par le champ journal.
- Définissez le nombre maximal d'entrées de journal que les champs de journal peuvent afficher.

Dans Interface utilisateur principale, les champs journal et le formateur d'activité doivent se trouver dans la même section de formulaire. Vous ne pouvez pas placer un autre champ entre un champ journal et le formateur d'activités. Le flux d'activité est conçu pour maintenir les champs de journal empilés sur le formateur d'activité.

Remarque :
Les limites d'affichage du champ journal ne sont pas prises en charge dans le champ **Commentaires et notes de travail** hérité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir la taille d'affichage maximale des champs journaux

Vous pouvez définir la taille maximale d'affichage des champs journal en ajoutant une propriété système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un champ journal dépasse la longueur définie dans cette propriété, l'instance affiche un aperçu du champ journal au lieu de son contenu entier. L'aperçu inclut un bouton **Afficher tout** pour afficher le reste du contenu du champ. Une propriété distincte détermine le nombre de caractères affichés dans l'aperçu.

Procédure

1. Ajoutez une propriété système avec les paramètres suivants.

Propriété	Valeur
Nom	glide.max_taille_liste_journal
Description	Taille en mégaoctets lorsqu'un champ journal doit afficher un aperçu plutôt que tout le contenu du champ.
Type	Entier
Valeur	10

2. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir la taille de l'aperçu du journal

Définissez la taille de la *glide.max_journal_list_size* propriété système. Lorsqu'un champ journal dépasse cette taille, l'instance affiche un aperçu plutôt que tout le contenu du champ. Les utilisateurs peuvent cliquer sur le bouton **Afficher tout** pour afficher le reste du contenu du champ.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Définissez les valeurs de la propriété telles qu'elles sont répertoriées dans la table.

Propriété	Valeur
Nom	glide.shortened_journal_length
Description	Nombre de caractères à afficher en tant qu'aperçu des champs de journal.
Type	Entier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Valeur
Valeur	512000

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir le nombre maximal d'entrées de journal

Pour définir le nombre maximal d'entrées que le système affiche dans le formateur d'activité, modifiez la propriété système suivante. Le formateur d'activité affiche les entrées, en commençant par la plus récente et jusqu'au nombre maximal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Recherchez la propriété *`glide.history.max_entries`*.
3. Modifiez la **valeur** de la propriété.

Propriété	Valeur
Nom	glide.history.max_entrées
Description	Nombre maximal d'entrées que le système affiche dans le formateur d'activité. La valeur par défaut est 250.
Type	Entier
Valeur	250

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Formateur d'activité

Activer le compteur de caractères du champ de texte

Par défaut, les champs de texte multilignes ont une limite de 4 000 caractères. Pour aider les utilisateurs à voir combien de caractères il leur reste avant d'atteindre la limite, vous pouvez activer la *`glide.ui.textarea.character_counter`* propriété.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette propriété ajoute un compteur sous les champs de texte, tels que les champs **Commentaires supplémentaires** et **Notes de travail** . Le compteur est mis à jour dynamiquement à mesure que les utilisateurs entrent du texte.

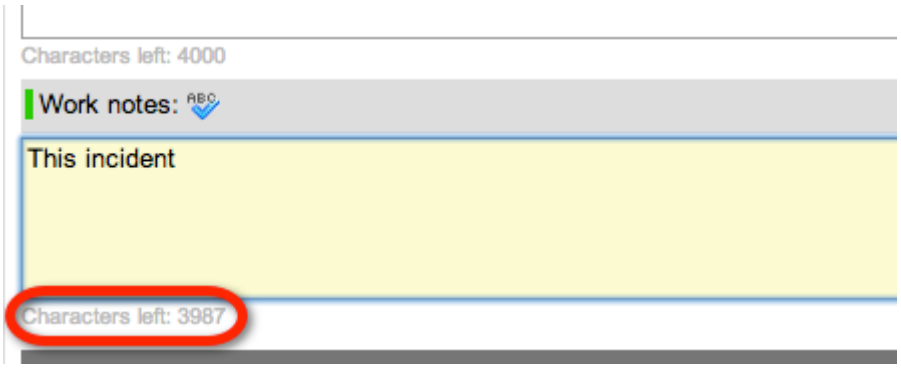
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Cochez la case en regard de **Compteur de caractères pour la zone de texte (champs journal et champs de texte multilignes).**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.



Type de champ des paires nom-valeur

Vous pouvez accéder aux valeurs stockées dans un champ de paires nom-valeur dans les scripts à l'aide du nom.

Exemple de script

L'exemple suivant montre comment ajouter des mappages à un champ de paires nom-valeur et interroger des valeurs existantes à l'aide du nom.

```
// Script example demonstrating setting and getting values
var gr = new GlideRecord('u_nv_table');
gr.initialize();

gr.nv_field.name1 = "value1"; //add a name-value Pair mapping with the name "name1" and
 value "value1"
gr.nv_field.name2 = "value2"; //add another name-value Pair mapping with the name "name2"
 and value "value2"

// Access by dot notation
gs.print("name1 = " + gr.nv_field.name1); // Expected output: name1 = value1

// Iterate over each property and print name and value
for(var name in gr.nv_field) {
   gs.print(name + " = " + gr.nv_field[name]);
}

gs.print(gr.nv_field); // Expected output: {"name1":"value1","name2":"value2"}
```

Pourcentage d'achèvement Type de champ

Les administrateurs peuvent créer des champs de pourcentage d'achèvement, qui acceptent l'entrée décimale et s'affichent sous forme de barres de progression lorsqu'ils s'affichent dans des listes.

Par exemple, utilisez un champ de pourcentage d'achèvement pour définir le pourcentage d'achèvement d'une tâche ou d'un projet dans un formulaire, puis affichez ce pourcentage sous la forme d'une barre de progression dans une liste.

Les administrateurs peuvent également configurer des affichages qui comparent les progrès réels à une valeur cible pour déterminer si les objectifs sont atteints, puis appliquer une couleur pour fournir des alertes visuelles lorsque les progrès ne répondent pas aux attentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue de formulaire d'un champ du pourcentage d'achèvement



Vue de liste d'un champ du pourcentage d'achèvement



Attribut des couleurs de seuil cible

Si l'attribut *target_field* est configuré, un deuxième attribut appelé *target_threshold_colors* permet à un administrateur de définir des paramètres supplémentaires.

Les paramètres sont :

- Différents seuils auxquels la barre colorée doit changer de couleur
- Couleur spécifique pour chaque seuil

Le format de la valeur de cet attribut est **number1 :color1 ; number2 :color2** et ainsi de suite. Utilisez cet attribut pour appliquer des couleurs d'avertissement aux pourcentages d'achèvement inférieurs aux pourcentages cibles. Ces valeurs sont définies comme le pourcentage de la cible atteinte. Par exemple, une valeur de **0 :red ; 50 : jaune ; 90 : vert** affiche une barre rouge si la progression vers le pourcentage cible est comprise entre 0 et 49. Si le pourcentage de la cible est compris entre 50 et 89, la couleur est jaune. Le pourcentage de la cible 90 et plus s'affiche en vert. Les pourcentages d'achèvement qui dépassent les pourcentages cibles s'affichent également en vert. Classez les attributs de couleur du pourcentage le plus petit au plus grand.

Si vous ne spécifiez pas de target_field, une cible de 100 est utilisée, ce qui vous permet d'utiliser les seuils de couleur avec une seule valeur de champ.

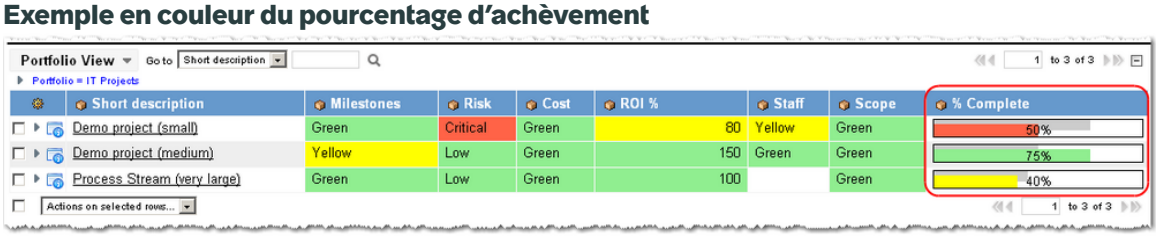
```
target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen
```

Le tableau suivant répertorie des exemples de calcul du pourcentage de la cible en utilisant les couleurs définies ci-dessus.

Attribut des couleurs de seuil cible

Pourcentage cible	Valeur de champ de pourcentage	Pourcentage du calcul de la cible	Couleur
100	40	40 %	tomate
65	59	90.7%	vert clair
15	10	66.7%	kaki

Exemple en couleur du pourcentage d'achèvement



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un attribut de champ cible

Ajoutez un attribut facultatif (*target_field*) à un champ de pourcentage d'achèvement pour comparer le pourcentage d'achèvement réel d'une tâche ou d'un projet avec un pourcentage cible dans un champ décimal différent qui spécifie l'emplacement où la tâche doit se trouver à ce stade.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si aucun champ cible n'est spécifié, la cible de 100 est supposée.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur le champ **% terminé** dans un formulaire.
2. Sélectionnez **Configurer le dictionnaire** dans le menu contextuel.
3. Dans le formulaire Entrée du dictionnaire, ajoutez l'attribut suivant :
   target_field=percent_complete_target
4. Mettez à jour l'enregistrement du dictionnaire.

Dans la liste, une barre grise apparaît derrière la barre colorée pour indiquer la valeur cible. La barre cible grise s'affiche uniquement si vous avez défini un champ cible.



Type de champ de numéro de téléphone

La norme E.164 sur les numéros de téléphone garantit que toutes les informations nécessaires pour un numéro de téléphone sont incluses et correctement formatées pour acheminer avec succès un appel international sur le réseau téléphonique public d'un territoire.

Lorsqu'un utilisateur saisit un numéro de téléphone, il le reçoit et le stocke sous la forme d'une chaîne de chiffres. Un champ de numéro de téléphone E.164 formate et valide automatiquement les numéros afin qu'ils soient conformes à la norme E.164 lorsqu'ils s'affichent en tant que numéros locaux et internationaux. Le type de champ Numéro de téléphone E.164 ne remplace pas le type de champ téléphone.

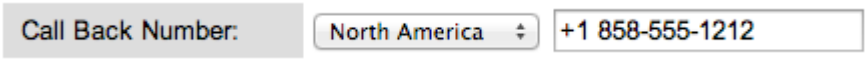
Un champ de numéro de téléphone E.164 affiche :

- [Facultatif] Liste de choix pour le territoire du numéro de téléphone.
- [Toujours] Zone de saisie pour entrer des numéros de téléphone.
- [Par défaut] Un soulignement rouge lorsqu'un numéro de téléphone ne correspond pas au format du territoire téléphonique sélectionné et ne peut pas être enregistré.
- [Facultatif] Un soulignement vert lorsqu'un numéro de téléphone ne correspond pas au format du territoire téléphonique sélectionné, mais peut être enregistré avec **Autre/Inconnu** comme territoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Téléphone e164



Territoires affectés

Les territoires sont affectés à des emplacements et ne sont pas affectés directement aux utilisateurs.

Le territoire d'un utilisateur, et donc la fonctionnalité du téléphone compatible E.164 de l'utilisateur, est basé sur l'emplacement de l'utilisateur. Par exemple, si un utilisateur a un emplacement **SHS quadra 5, Bloco E., Brasilia** défini dans la table Utilisateur [sys_user], l'enregistrement parent pour le Brésil dans la table emplacement définit le territoire téléphonique. Le territoire téléphonique peut être affecté à n'importe quel niveau de la hiérarchie des pages de la carte , qui est recherchée jusqu'au parent suivant jusqu'à ce que le territoire soit trouvé ou qu'il ne reste aucun parent.

Champs dépendants

Dans le dictionnaire, vous pouvez spécifier un champ dépendant dans le champ **Utilisateur** ou **Emplacement** , qui affiche le territoire approprié dans la liste de choix du sélecteur lorsqu'un utilisateur entre un numéro de téléphone.

Par exemple, si vous saisissez `caller_id` dans le champ Dépendant de la table Incident, le territoire approprié est ajouté à la liste de choix du sélecteur de territoire lorsqu'un utilisateur saisit les informations de l'appelant.

Information associée

Rendre un champ dépendant

Configuration du champ Numéro de téléphone E.164

Les administrateurs peuvent utiliser les propriétés système des numéros de téléphone et les attributs du dictionnaire pour effectuer certaines tâches.

Les propriétés système appliquent l'option de configuration à tous les champs de numéro de téléphone qui n'ont pas d'attribut de dictionnaire comparable. Les attributs du dictionnaire appliquent la configuration uniquement au champ de numéro de téléphone auquel il est ajouté. Étant donné que les attributs de dictionnaire ont priorité sur les propriétés système, les administrateurs peuvent définir une configuration globale avec une propriété, puis appliquer des exceptions champ par champ.

Remarque :
Les caractères alphanumériques ne sont pas autorisés et n'est pas considéré comme un numéro de téléphone valide.

Validation du format du territoire requise

Par défaut, les champs de numéro de téléphone exigent qu'un numéro de téléphone corresponde au format d'affichage du territoire sélectionné.

Par défaut, les champs de numéro de téléphone exigent qu'un numéro de téléphone corresponde au format d'affichage du territoire sélectionné. Si un numéro de téléphone ne correspond pas à ce format, la zone de saisie affiche une ligne rouge sous le numéro de téléphone ou toute la zone devient rouge, et les utilisateurs ne peuvent pas l'enregistrer.

Téléphone e164 strict

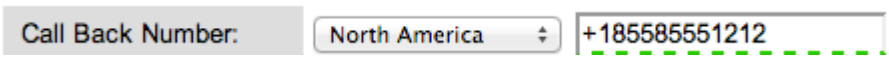


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir la *glide.phone_number_e164.strict* propriété système sur **false** ou ajouter l'attribut dictionnaire *pn_strict* permet à la zone d'entrée du numéro de téléphone d'afficher une ligne verte sous les numéros qui ne correspondent pas au format de territoire indiqué pour le territoire sélectionné, sinon toute la zone devient verte. Vous pouvez utiliser le territoire **Autre/Inconnu** pour stocker des numéros de téléphone non valides.

Téléphone e164 non strict



⚠ Avertissement :
Le passage de la validation facultative du format de territoire à la validation du format de territoire requis peut entraîner l'échec total de la validation de certains numéros de téléphone. Dans ce cas, le champ Numéro de téléphone E.164 affiche un message d'erreur.

Exiger la saisie d'un format international

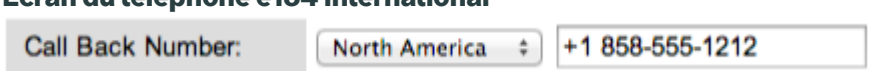
Par défaut, les utilisateurs peuvent entrer des numéros de téléphone dans le format local de leur territoire et n'ont pas besoin de formater le numéro pour la numérotation internationale.

Le champ numéro de téléphone formate automatiquement les numéros de téléphone locaux en numéros de téléphone internationaux conformes à la norme E.164 lorsque l'utilisateur a terminé de modifier le champ. Tant que le numéro de téléphone saisi correspond au format du territoire pour un numéro local, les utilisateurs peuvent enregistrer le numéro de téléphone.

Entrée du téléphone e164 locale



Écran du téléphone e164 international



La modification de la propriété système ou l'ajout *glide.phone_number_e164.allow_national_entry* de l'attribut de *pn_allow_national_entry* dictionnaire nécessite que les utilisateurs saisissent un numéro de téléphone au format international du territoire, qui commence par le caractère plus (+). Les utilisateurs ne peuvent pas enregistrer un numéro de téléphone formaté localement, et la zone d'entrée du numéro de téléphone affiche une ligne rouge sous les numéros de téléphone sans le formatage international approprié.

Configurer l'affichage du format local

Par défaut, un champ Numéro de téléphone E.164 affiche toujours les numéros de téléphone au format international.

Écran du téléphone e164 international



Modifiez le numéro de téléphone E.164 pour utiliser le format local dans certaines circonstances en ajoutant la propriété système suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
glide.phone_number_e164.display_national	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : faux • **Autres valeurs possibles** : ○ **true ou form** : affiche les numéros de téléphone au format local sur les formulaires, mais affiche un format international sur les listes. ○ **all** : affiche toujours les numéros de téléphone au format local. ○ **user** : affiche uniquement les numéros de téléphone au format local lorsque le numéro de téléphone correspond au paramètre local de l'utilisateur actuel. ○ **faux** : n'affiche pas les numéros de téléphone au format local.

Sélectionnez l'une des valeurs possibles pour déterminer comment le système gère le numéro de téléphone E.164.

Vous pouvez également ajouter l'attribut de dictionnaire suivant à un champ spécifique pour remplacer la propriété système :

Attribut du dictionnaire	Description
pn_display_national	Remplace le paramètre de propriété définissant la *glide.phone_number_e164.display_national* façon dont un champ Numéro de téléphone E.164 affiche les numéros de téléphone. Les valeurs disponibles sont identiques à celles décrites pour la *glide.phone_number_e164.display_national* propriété. • Type : chaîne • Valeur par défaut : faux • Exemple :pn_display_national=all

Configurer l'affichage des étiquettes de territoire

Une propriété contrôle la façon dont les étiquettes de territoire sont affichées.

Vous pouvez afficher des étiquettes de territoire à côté du numéro dans un champ de numéro de téléphone E.164 en définissant la propriété système ou en ajoutant l'attribut dictionnaire. Cet affichage est utile si la liste de choix du sélecteur de territoire est désactivée et que vous souhaitez que l'utilisateur voie le territoire pour le numéro de téléphone saisi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'activation des étiquettes de territoire affiche également le territoire téléphonique dans les listes.

Ajoutez la propriété système suivante pour afficher l'étiquette de territoire en regard du numéro dans un numéro de téléphone E.164.

Propriété	Description
`glide.phone_number_e164.display_territory_text`	Détermine quand un champ de numéro de téléphone E.164 affiche une étiquette de territoire. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : lecture seule • **Autres valeurs possibles** : ○ **all** : affiche l'étiquette du territoire. ○ **national** : affiche l'étiquette du territoire uniquement si le numéro de téléphone est au format local. ○ **Lecture seule** : affiche l'étiquette du territoire en mode lecture seule, que le numéro soit au format local ou international. ○ **read-only-national** : affiche l'étiquette du territoire en mode lecture seule uniquement si le numéro est au format local. ○ **list** : affiche l'étiquette du territoire dans une liste. ○ **list-national** : affiche l'étiquette du territoire dans une liste si le numéro est au format national. ○ **aucun : n'affiche** pas l'étiquette du territoire.

Vous pouvez également ajouter l'attribut de dictionnaire suivant à un champ spécifique pour remplacer la propriété système :

Attribut du dictionnaire	Description
`pn_display_territory_text`	Remplace la `glide.phone_number_e164.display_territory_text` propriété qui définit quand un champ de numéro de téléphone affiche une étiquette de territoire. Les valeurs disponibles sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(suite)

Attribut du dictionnaire	Description
	identiques à celles décrites précédemment pour la *glide.phone_number_e164.display_territory_text* propriété. • Type : chaîne • Valeur par défaut : lecture seule • Exemple :pn_display_territory_text=all

Configurer les préfixes de numérotation directe internationale

Une propriété est disponible pour contrôler l'affichage des préfixes.

Vous pouvez activer l'affichage du préfixe de numérotation directe internationale, qui apparaît entre la liste de choix du sélecteur de territoire et la zone de saisie d'un champ de numéro de téléphone E.164 sur les formulaires, en définissant la propriété système ou en ajoutant l'attribut dictionnaire.

ID de l'affichage du téléphone E164



Ajoutez la propriété système suivante pour afficher le préfixe de numérotation directe internationale.

Propriété	Description
glide.phone_number_e164.display_users_idd	Détermine s'il faut afficher le préfixe de numérotation directe internationale entre la liste de choix du sélecteur de territoire et la zone d'entrée sur les formulaires. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux

Vous pouvez également ajouter l'attribut de dictionnaire suivant à un champ spécifique pour remplacer la propriété système :

Attribut du dictionnaire	Description
pn_display_users_idd	Remplace la *glide.phone_number_e164.display_users_idd* propriété qui détermine s'il faut afficher le préfixe de numérotation directe internationale entre la liste de choix du sélecteur de territoire et la zone de saisie dans les formulaires. Les valeurs disponibles sont identiques à celles décrites ci-dessus pour la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(suite)

Attribut du dictionnaire	Description
	glide.phone_number_e164.display_users_idd propriété. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Exemple :pn_display_users_idd=false

Configurer la liste de choix du sélecteur de territoire téléphonique

Par défaut, un champ Numéro de téléphone E.164 affiche toujours le territoire téléphonique associé au numéro de téléphone.

La modification de la propriété système ou l'ajout de l'attribut de dictionnaire masque la liste de choix du sélecteur de territoire. Si la liste de choix du sélecteur de territoire est masquée, les utilisateurs peuvent uniquement saisir un numéro local ou national.

Masquer le sélecteur de téléphone e164



Ajoutez la propriété système suivante pour afficher ou masquer la liste de choix du sélecteur de territoire.

Propriété	Description
glide.phone_number_e164.display_territory_selector	Détermine s'il faut afficher la liste de choix du sélecteur de territoire. Le masquage de la liste de choix du sélecteur de territoire limite les utilisateurs à saisir uniquement des numéros de téléphone locaux ou nationaux. • Type : true | false • Valeur par défaut : true

Vous pouvez également ajouter l'attribut de dictionnaire suivant à un champ spécifique pour remplacer la propriété système :

Attribut du dictionnaire	Description
pn_display_territory_selector	Remplace le paramètre de *glide.phone_number_e164.display_territory_selecto* propriété qui détermine s'il faut afficher la liste de choix du sélecteur de territoire. Les valeurs disponibles sont identiques à celles décrites ci-dessus pour la *glide.phone_number_e164.display_territory_selecto* propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut du dictionnaire	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : true • Exemple : pn_display_territory_selector=false

Propriétés système du champ Numéro de téléphone E.164

Plusieurs propriétés sont disponibles pour configurer les champs de numéro de téléphone E.164.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

E.164 Système de champ de numéro de téléphone Propriétés

Propriété	Description
glide.phone_number_e164.strict	Détermine si tous les champs de numéro de téléphone doivent correspondre au format d'affichage du territoire sélectionné. Lorsque la valeur est **vrai**, le champ d'entrée du numéro de téléphone affiche une ligne rouge sous les numéros de téléphone qui ne correspondent pas au format du territoire sélectionné. Les utilisateurs ne peuvent pas enregistrer le numéro de téléphone. Lorsque la valeur est **faux**, le champ d'entrée du numéro de téléphone affiche une ligne verte sous les numéros de téléphone qui ne correspondent pas au format du territoire sélectionné. Les utilisateurs peuvent enregistrer le numéro de téléphone. La liste de choix du sélecteur de territoire offre la possibilité de sélectionner un format **de territoire Autre/Inconnu** . • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.phone_number_e164.allow_national_entry	Détermine si les utilisateurs peuvent saisir des numéros de téléphone au format local ou s'ils doivent saisir des numéros de téléphone au format international. Si **vrai**, les utilisateurs peuvent entrer des numéros de téléphone au format local pour le territoire sélectionné. Si **la valeur est « faux** », les utilisateurs doivent saisir les numéros

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

E.164 Système de champ de numéro de téléphone Propriétés (suite)

Propriété	Description
	de téléphone au format international correspondant au territoire sélectionné. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.phone_number_e164.display_national	Détermine s'il faut afficher les numéros de téléphone E.164 au format local. • Type : chaîne • Valeur par défaut : faux • Autres valeurs possibles : ○ **true ou form** : affiche les numéros de téléphone au format local sur les formulaires, mais affiche un format international sur les listes. ○ **all** : affiche toujours les numéros de téléphone au format local. ○ **user** : affiche uniquement les numéros de téléphone au format local lorsque le numéro de téléphone correspond au paramètre local de l'utilisateur actuel. Le paramètre local de l'utilisateur actuel est déterminé par l'emplacement associé à l'enregistrement utilisateur. ○ **faux** : n'affiche pas les numéros de téléphone au format local. • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.phone_number_e164.display_territory_selector	Détermine s'il faut afficher la liste de choix du sélecteur de territoire. Le masquage de la liste de choix du sélecteur de territoire limite les utilisateurs à saisir uniquement des numéros de téléphone locaux ou nationaux. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.phone_number_e164.display_territory_text	Détermine quand un champ de numéro de téléphone E.164 affiche une étiquette de territoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

E.164 Système de champ de numéro de téléphone Propriétés (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : lecture seule • Autres valeurs possibles : ○ **all** : affiche toujours l'étiquette du territoire. ○ **national** : affiche l'étiquette du territoire uniquement si le numéro de téléphone est au format local. ○ **Lecture seule** : affiche l'étiquette du territoire en mode lecture seule, que le numéro soit au format local ou international. ○ **read-only-national** : affiche l'étiquette du territoire en mode lecture seule uniquement si le numéro est au format local. ○ **list** : affiche l'étiquette du territoire dans une liste. ○ **list-national** : affiche l'étiquette du territoire dans une liste si le numéro est au format national. ○ **aucun : n'affiche** pas l'étiquette du territoire. • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.phone_number_e164.display_users_idd	Détermine s'il faut afficher le préfixe de numérotation directe internationale entre la liste de choix du sélecteur de territoire et le champ d'entrée sur les formulaires. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties].

E.164 Attributs du dictionnaire de champ de numéro de téléphone

Vous pouvez remplacer la propriété système globale par certains attributs de dictionnaire.

E.164 Dictionnaire de champ de numéro de téléphone Attributs

Attribut du dictionnaire	Description
pn_strict	Remplace le paramètre de `glide.phone_number_e164.strict` propriété qui exige que toutes les entrées de numéro de téléphone correspondent au format du territoire sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

E.164 Dictionnaire de champ de numéro de téléphone Attributs (suite)

Attribut du dictionnaire	Description
	Les valeurs disponibles sont identiques à celles décrites pour la *glide.phone_number_e164.strict* propriété. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Exemple :pn_strict=false
pn_allow_national_entry	Remplace le paramètre de *glide.phone_number_e164.allow_national_entry* propriété qui détermine si les utilisateurs peuvent entrer des numéros de téléphone au format local ou s'ils doivent entrer des numéros de téléphone au format international. Les valeurs disponibles sont identiques à celles décrites pour la *glide.phone_number_e164.allow_national_entry* propriété. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Exemple :pn_allow_national_entry=false
pn_display_national	Remplace le paramètre de propriété définissant la *glide.phone_number_e164.display_national* façon dont un champ Numéro de téléphone E.164 affiche les numéros de téléphone. Les valeurs disponibles sont identiques à celles décrites pour la *glide.phone_number_e164.display_national* propriété. • Type : chaîne • Valeur par défaut : faux • Exemple :pn_display_national=all
pn_display_territory_selector	Remplace le paramètre de *glide.phone_number_e164.display_territory_selector* propriété qui détermine s'il faut afficher la liste de choix du sélecteur de territoire. Les valeurs disponibles sont identiques à celles décrites pour la *glide.phone_number_e164.display_territory_selector* propriété. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Exemple : pn_display_territory_selector=false
pn_display_territory_text	Remplace la *glide.phone_number_e164.display_territory_text* propriété qui définit quand un champ de numéro de téléphone affiche une étiquette de territoire. Les valeurs disponibles sont identiques à celles décrites pour la *glide.phone_number_e164.display_territory_text* propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

E.164 Dictionnaire de champ de numéro de téléphone Attributs (suite)

Attribut du dictionnaire	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : lecture seule • Exemple :pn_display_territory_text=all
pn_display_users_idd	Remplace la `glide.phone_number_e164.display_users_idd` propriété qui détermine s'il faut afficher le préfixe de numérotation directe internationale entre la liste de choix du sélecteur de territoire et la zone de saisie dans les formulaires. Les valeurs disponibles sont identiques à celles décrites pour la `glide.phone_number_e164.display_users_idd` propriété. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Exemple :pn_display_users_idd=false

Configurer une règle d'affichage du téléphone du territoire

La chaîne de numéros qui compose un numéro de téléphone est automatiquement validée et formatée pour un territoire spécifique en appliquant une série d'expressions régulières.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le numéro est d'abord validé par rapport aux validations téléphoniques qui ont été définies pour le territoire et dans l'ordre spécifié par le champ **Commande** . Pour être valide, le numéro doit correspondre à l'expression régulière définie dans le champ **Condition** pour au moins une validation de téléphone.

Une fois qu'un nombre a été validé, l'expression **de condition** de chaque format défini pour le territoire est appliquée au numéro dans l'ordre déterminé par les champs **Ordre** . Les expressions régulières **de modèle** et **de format** sont appliquées pour produire un numéro de téléphone correctement formaté pour le territoire.

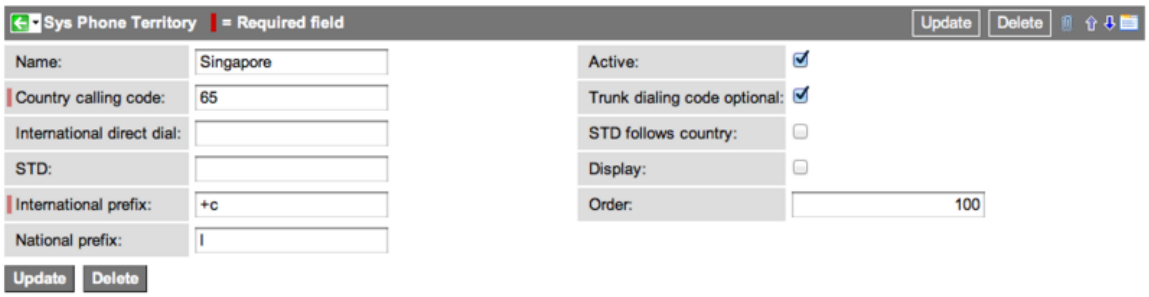
L'écran Territoire du téléphone système permet aux administrateurs de modifier les règles d'affichage d'un territoire donné. Les administrateurs peuvent vouloir modifier les champs **Actif**, **Afficher** ou **Ordre** . Pour modifier les règles d'affichage d'un territoire :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **Règles** > **Règles d'affichage du téléphone**.
2. Cliquez sur un **nom** de territoire.
3. Modifiez les champs comme il vous convient (voir table).
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Règles d'affichage du téléphone du territoire

Champ	Description
Nom	Nom unique du territoire.
Code d'appel du pays	Indicatif du pays pour composer des numéros provenant de l'extérieur du territoire.
Indicatif international direct	Préfixe pour les appels internationaux à partir du territoire, tel que 00 ou 001.
STD	L'indicatif de jonction d'abonné, également connu sous le nom d'indicatif de distance directe, qui est une séquence de numéros avant le numéro de téléphone qui indique si l'appel doit être acheminé à l'extérieur de la zone d'appel local.
Préfixe international	Le préfixe requis pour composer un appel international, tel qu'un signe plus (+).
Préfixe national	Le préfixe requis pour composer un appel local.
Actif	Indicateur indiquant si la définition de téléphone du territoire est active. Si cette option est désactivée, ce territoire n'est pas disponible pour les utilisateurs.
Indicatif de jonction facultatif	Indicateur indiquant si le code STD est facultatif.
STD suit le pays	Un indicateur indiquant si l'indicatif STD doit être affiché à droite de l'indicatif d'appel du pays.
Affichage	Indicateur indiquant s'il faut afficher le territoire dans la liste de choix. Décochez cette case pour supprimer le territoire de la liste de choix. Si un numéro international est saisi pour un territoire qui n'est pas affiché dans la liste de choix du sélecteur de territoire, ce territoire est temporairement ajouté à la liste de choix du sélecteur pour ce champ uniquement. Par exemple, si le champ **Affichage** du Royaume-Uni n'est pas sélectionné, le Royaume-Uni n'apparaît pas dans la liste de choix du sélecteur de territoire. Toutefois, si l'utilisateur saisit un numéro international commençant par +44, le Royaume-Uni est ajouté à la liste et le numéro est formaté et validé en conséquence.
Commande	Ordre dans lequel un territoire apparaît dans une liste de choix. Les territoires sont triés numériquement par numéro attribué ici. Si plusieurs territoires se voient attribuer le même numéro, ils sont sous-triés par ordre alphabétique. Tous les territoires se voient attribuer une valeur par défaut de 100. Pour afficher un territoire en haut de la liste, affectez une valeur inférieure à 100. Pour afficher un territoire à la fin de la liste, affectez une valeur supérieure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	à 100. Par exemple, si un territoire se voit attribuer un ordre de 500, il s'affiche à la fin de la liste, et si plusieurs territoires se voient attribuer un ordre de 500, ils sont répertoriés par ordre alphabétique à la fin de la liste.

Validations de téléphone

Les validations téléphoniques sont déjà configurées pour tous les territoires et sont automatiquement appliquées au numéro de téléphone afin de garantir que le numéro est valide pour le territoire.

Validations du téléphone E164

Phone validations | New | Go to Order | 1 to 7 of 7

Phone territory = Singapore

Name	Condition	Order
SG fixedLine	[36]\d{7}|[17-9]\d{7,10}	100
SG fixedLine	6[1-9]\d{6}	110
SG mobile	(?:8[1-7]|9[0-8])\d{6}	120
SG tollFree	1?800\d{7}	130
SG premiumRate	1900\d{7}	140
SG voip	3[12]\d{6}	150
SG uan	7000\d{7}	160

Actions on selected rows... | 1 to 7 of 7

Formats de téléphone

Les formats de téléphone sont déjà configurés pour tous les territoires et sont automatiquement appliqués au numéro de téléphone afin de s'assurer que le numéro est valide pour le territoire.

Formats de téléphone E164

Phone formats | New | Go to Order | 1 to 4 of 4

Phone territory = Singapore

Name	Condition	Format	Order	Pattern
SG availableFormats	[369]|8[1-9]	$1 $2	100	([3689]\d{3})(\d{4})
SG availableFormats	1[89]	$1 $2 $3	110	(1[89]00)(\d{3})(\d{4})
SG availableFormats	70	$1 $2 $3	120	(7000)(\d{4})(\d{3})
SG availableFormats	80	$1 $2 $3	130	(800)(\d{3})(\d{4})

Actions on selected rows... | 1 to 4 of 4

Type de champ de référence

Un champ de référence stocke une référence à un champ sur une autre table. Par exemple, le champ **Appelant** de la table Incident est une référence à la table Utilisateur [sys_user].

Lorsque vous définissez un champ de référence, le système crée une relation entre les deux tables. L'ajout d'un champ de référence à un formulaire rend les autres champs de la table référencée disponibles au formulaire.

Remarque :
Un champ de référence ne peut faire référence qu'à des enregistrements d'une autre table. Pour ajouter un champ qui peut faire référence à des enregistrements de n'importe quelle table, utilisez le type d'élément ID de document.

Les administrateurs peuvent créer des champs de référence et configurer plusieurs options pour les champs de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options du champ de référence

Option	Description
Valeurs d'affichage	Chaque champ de référence stocke une sys_id pour chaque enregistrement référencé dans la base de données, mais le sys_id n'est pas affiché. Le champ de référence affiche la valeur d'affichage spécifiée.
Décorations	Une décoration de référence est une icône qui apparaît en regard d'un champ de référence.
Styles de référence	Les styles de référence sont des styles de champ spécialisés qui contrôlent l'apparence des champs de référence.
Qualificatifs de référence	Les qualificatifs de référence limitent les enregistrements qui sont disponibles pour les champs de référence.
Règles de suppression en cascade	Les règles de suppression en cascade précisent ce qui doit arriver aux enregistrements qui font référence à un enregistrement supprimé.
Saisie semi-automatique	Par défaut, un champ de référence se remplit automatiquement lorsque l'utilisateur saisit ce qui est dans le champ. Les administrateurs peuvent configurer les paramètres de saisie semi-automatique.
Clé de référence	Une clé de référence enregistre un champ autre que sys_id en tant qu'identificateur unique pour un champ de référence.
Activer la création dynamique	Lorsque la création dynamique est activée, la saisie d'une valeur inexistante dans un champ de référence crée un nouvel enregistrement sur la table référencée au lieu de renvoyer une erreur.

Conseil :
Pour plus d'informations sur le dépannage, consultez le champ Référence n'affiche pas la valeur d'affichage attendue lorsqu'il est sélectionné ou il apparaît vide [KB0693859] article dans la base de Now Support connaissances.

Ajouter un champ de référence

Ajoutez des champs de référence à une table en utilisant la même méthode que pour tout autre champ.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La table connexe apparaît également dans la liste Tables disponibles pour les personnalisations de formulaire futures.

Procédure

1. Ouvrez le formulaire souhaité.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Utilisez la remontée pas à pas pour localiser et sélectionner le champ dans la table référencée que vous souhaitez ajouter.

   Example
   Il apparaît comme `Table name.Field`. Par exemple, l'adresse e-mail de l'appelant s'affiche comme suit :`Caller.Email`
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer la création dynamique pour les champs de référence

Lorsque la création dynamique est activée, la saisie d'une valeur inexistante dans un champ de référence crée un nouvel enregistrement sur la table référencée au lieu de renvoyer une erreur.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, un utilisateur doit saisir une valeur dans un champ de référence qui correspond à un enregistrement existant dans la table à laquelle le champ de référence se réfère. Par exemple, le champ **Appelant** d'un incident doit avoir une valeur qui est un utilisateur existant. Vous pouvez activer la création dynamique pour créer un nouvel enregistrement sur la table référencée lorsqu'un utilisateur saisit une valeur inexistante dans un champ de référence au lieu de renvoyer une erreur.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ dans le formulaire et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
2. Renseignez les champs suivants (vous devrez peut-être configurer le formulaire Dictionnaire) :
   - **dynamic_creation** : cochez la case.
   - **dynamic_creation_script** : saisissez un script qui crée l'enregistrement de manière dynamique.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Exemples :

Vous pouvez utiliser les `dynamic_creation_script` suivants pour créer un enregistrement sur la table référencée.

```
current.name = value;
current.insert();
```

Remarque :
L'objet parent peut être utilisé pour accéder à n'importe quel élément à partir de l'enregistrement parent.

Vous pouvez créer un include de script nommé *`MyUserReferenceCreator`* avec les contenus suivants :

```
var MyUserReferenceCreator = Class.create();
MyUserReferenceCreator.prototype = {
   initialize: function() {
   },

   create: function(current, value) {
      current.name=value;
      return current.insert();
   },

   type: 'MyUserReferenceCreator'
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque l'include de script est créé, le `dynamic_creation_script` suivant génère un nouvel emplacement pour une valeur de champ de référence non valide :

```
new MyUserReferenceCreator().create(current, value);
```

Information associée

Configurer la mise en page du formulaire

Configurer les règles de suppression en cascade

Lorsqu'un enregistrement est supprimé, il existe différentes options concernant la façon dont la suppression affectera les enregistrements qui font référence à l'enregistrement supprimé. Vous pouvez configurer ce qui arrive aux enregistrements qui font référence à un enregistrement lorsque celui-ci est supprimé.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, si vous supprimez un enregistrement d'utilisateur référencé dans le champ **ID de l'appelant** sur plusieurs enregistrements d'incidents, vous pouvez configurer le sort de ces enregistrements d'incidents. Par défaut, les références sont effacées, de sorte que les enregistrements d'incidents sont conservés avec un champ **d'ID d'appelant** vide.

Procédure

1. Accédez à un champ de référence sur un formulaire.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
4. Localisez la section Spécification de référence.
5. Dans le champ **Règle en cascade de référence** , sélectionnez l'une des options suivantes.

   Remarque :
   L'option pour ce champ n'a aucun effet pour les tables ayant des relations m2m, ce qui signifie que dans cet exemple, si les tables ont une relation m2m, l'enregistrement utilisateur est supprimé.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Modifier les entrées du dictionnaire

Définir la clé de référence

Par défaut, les champs de référence stockent le sys_id de l'enregistrement dans la base de données.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En définissant une clé de référence, vous pouvez identifier un champ autre que sys_id à utiliser comme identificateur unique pour le champ de référence. La valeur du champ de clé de référence, au lieu du sys_id, est stockée dans la base de données pour ce champ de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'enregistrement de champ (par exemple, **resolved_by** sur la table Incident).
3. Dans le champ **Clé de référence** , saisissez un nom de champ sur la table référencée (par exemple, e-mail sur la table sys_user).

   Remarque :
   Choisissez toujours un champ dans la table référencée qui est à la fois obligatoire et unique.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher un champ de référence sous forme de liste de choix

Vous pouvez afficher un champ de référence sous la forme d'une liste de choix au lieu d'ouvrir une fenêtre de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Un champ de référence de choix avec une clé de référence définie ne fonctionnera pas.

Procédure

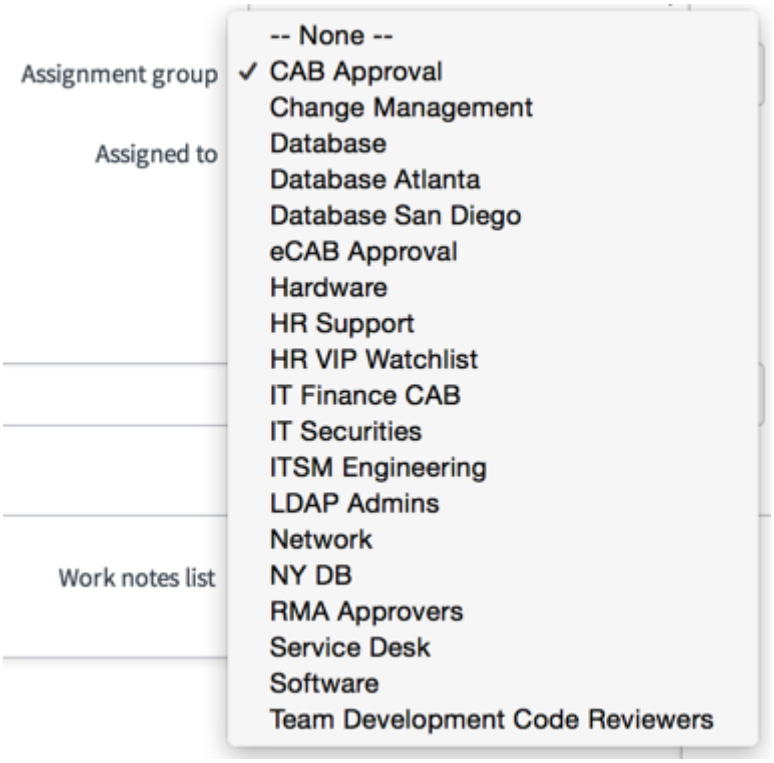
1. Dans le formulaire, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ de référence et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
2. Dans la section Spécification de liste de choix, sélectionnez l'une des options suivantes dans le champ **Choix** .
   - **Liste déroulante avec -- Aucun --**
   - **Liste déroulante sans -- Aucun --**
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
5. Dans le champ **Attributs** , ajoutez l'attribut suivant, séparé des autres attributs par une virgule.

   ```
   ref_auto_completer=AJAXReferenceChoice
   ```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le formulaire s'affiche à nouveau, avec le champ de référence comme liste de choix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :

La *glide.ui.max_ref_dropdown* propriété système détermine si un champ de référence s'affiche sous la forme d'une liste de choix ou d'une icône de référence. Lorsque le nombre de choix disponibles dépasse la valeur de cette propriété, une icône de référence s'affiche à la place d'une liste de choix. La valeur par défaut de cette propriété est 25. Cette propriété affecte l'instance entière, mais vous pouvez la remplacer sur un champ individuel à l'aide de l'attribut *max_ref_dropdown* dictionary. La modification des attributs du dictionnaire nécessite le rôle personalize_dictionary.

La *glide.xmlhttp.max_choices* propriété système détermine le nombre de choix affichés dans une liste de choix. Cette propriété a une valeur de 15 par défaut, cependant, lorsque la propriété n'est pas présente sur l'instance, l'instance utilise une valeur codée en dur de 10.

Information associée

Dictionnaire système

Valeurs d'affichage

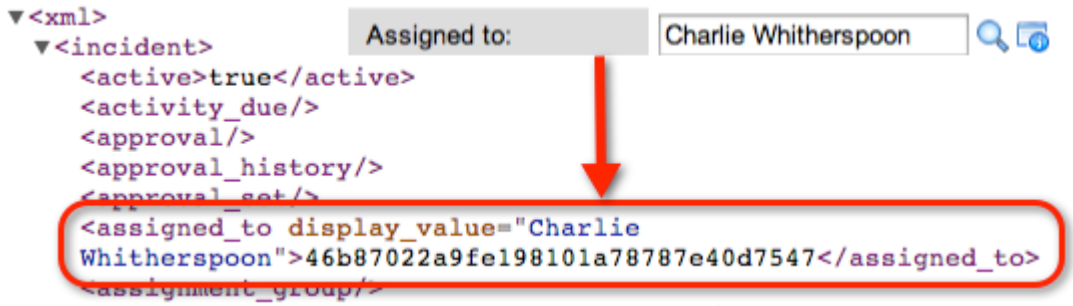
Les champs de référence stockent une sys_id pour chaque enregistrement référencé dans la base de données, mais le sys_id n'est pas affiché.

Le champ de référence affiche la valeur d'affichage. Par exemple, le champ **Affecté à** d'un incident stocke les sys_id d'un utilisateur particulier, mais affiche en fait le nom de l'utilisateur. L'exemple suivant montre comment **Charlie Witherspoon**, qui est la valeur d'affichage d'un enregistrement utilisateur, est affiché dans le champ **Affecté à** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur d'affichage xml



Champ de référence

Champ de référence	Valeur stockée dans la base de données	Champ de valeur d'affichage de la table source	Valeur affichée dans l'interface utilisateur
Affecté à [task.assigned_to]	46b87022a9fe198101a78787e40d7547	Nom [sys_user.name]	Charlie Whitherspoon

Les champs de référence affichent les valeurs d'affichage dans :

- Listes
- Formulaires
- Rapports
- Suggestions de saisie semi-automatique
- Zones de liste doubles

Information associée

Identificateur d'enregistrement unique (sys_id)

Sélectionner un champ comme valeur d'affichage de la table

Un seul champ peut être défini comme valeur d'affichage d'une table.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous définissez la valeur **d'affichage** sur **true**, une règle métier définit la valeur **d'affichage** sur **false** pour tous les autres champs de la table. Dans les versions précédentes, vous deviez vous assurer manuellement qu'aucun autre champ de la table n'a la valeur **vrai** dans la colonne **Affichage** .

Remarque :
Les tables étendues héritent de la valeur d'affichage de la table parente. La définition d'une valeur d'affichage distincte pour la table étendue remplace la valeur d'affichage de la table parente.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Filtrer sur **[Table] [est] [<nom de la table référencée>]**.
3. Localisez le champ souhaité et définissez **l'affichage** sur **vrai**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour de meilleurs résultats, choisissez un champ obligatoire et unique dans chaque enregistrement comme champ de valeur d'affichage.

Remarque :
Si vous faites d'un champ le champ d'affichage pour une table, assurez-vous de traduire toutes les valeurs pour le champ dans la table Texte traduit [sys_translated_text] dans toutes les langues fournies. Les options de champ d'affichage non traduites ne sont pas proposées par la fonctionnalité de saisie automatique (type ahead).

Les champs de référence recherchent la valeur d'affichage dans l'ordre suivant :

a. Un champ avec display=true dans le dictionnaire système sur la sous-table la plus basse pour les tables étendues.
b. Un champ avec display=true dans le dictionnaire système de la table parente.
c. Un champ nommé **nom** , **u_name** ou **x_name**.
d. Un champ nommé **numéro,u_number** ou **x_number**.
e. Le champ nommé dans la propriété Glide *`glide.record.display_value_default`*
f. **Champ Créé le** de l'enregistrement référencé.

Décorations

Les décorations de référence sont des icônes qui apparaissent à côté du champ de référence.

La recherche de référence est toujours visible et est utilisée pour sélectionner un enregistrement à référencer. D'autres décorations de référence apparaissent lorsqu'un enregistrement est sélectionné.

Recherche de référence

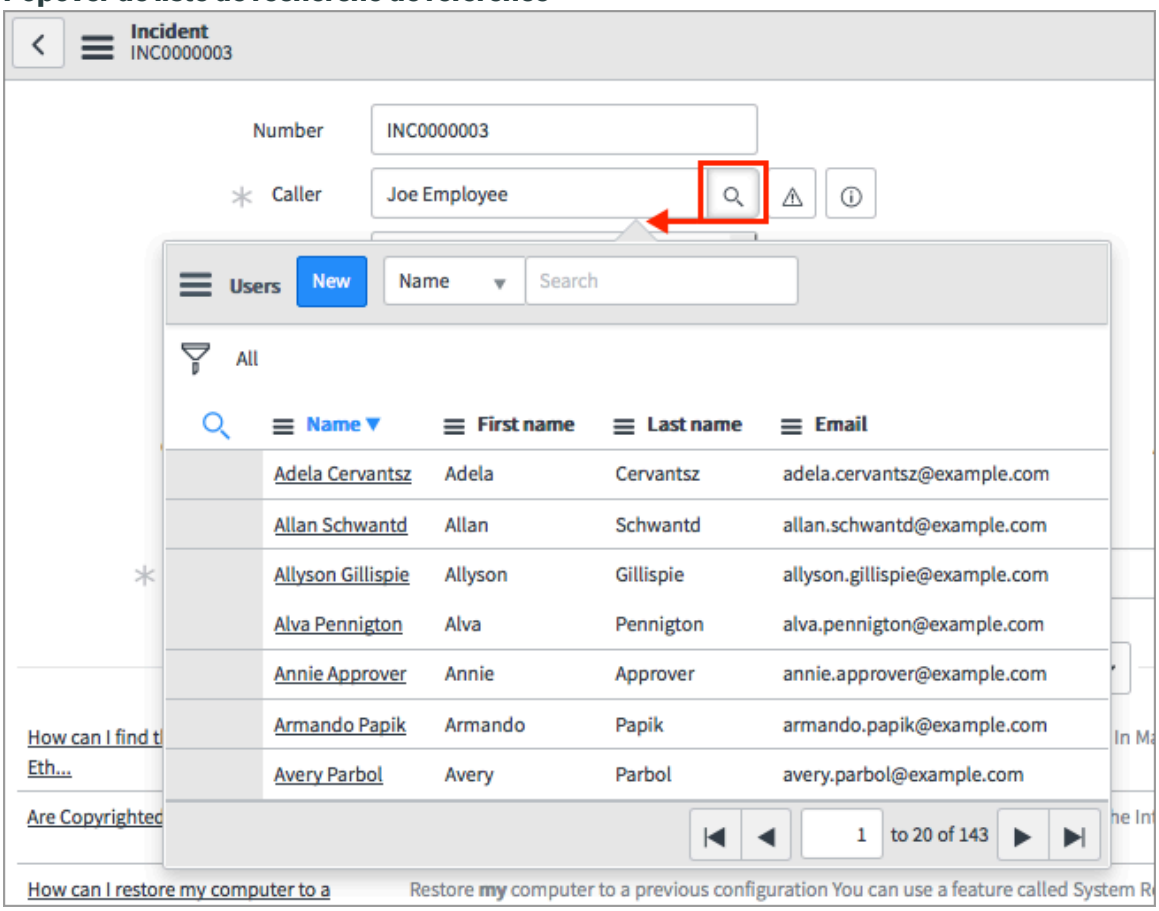
Sur les formulaires, l'icône de recherche de référence (icône) apparaît par les champs de référence modifiables. Cliquez sur l'icône de recherche de référence pour afficher une liste des enregistrements dans la table référencée.

Lorsque la liste v3 est activée, la liste apparaît dans un popover. Sinon, la liste apparaît dans une fenêtre contextuelle.

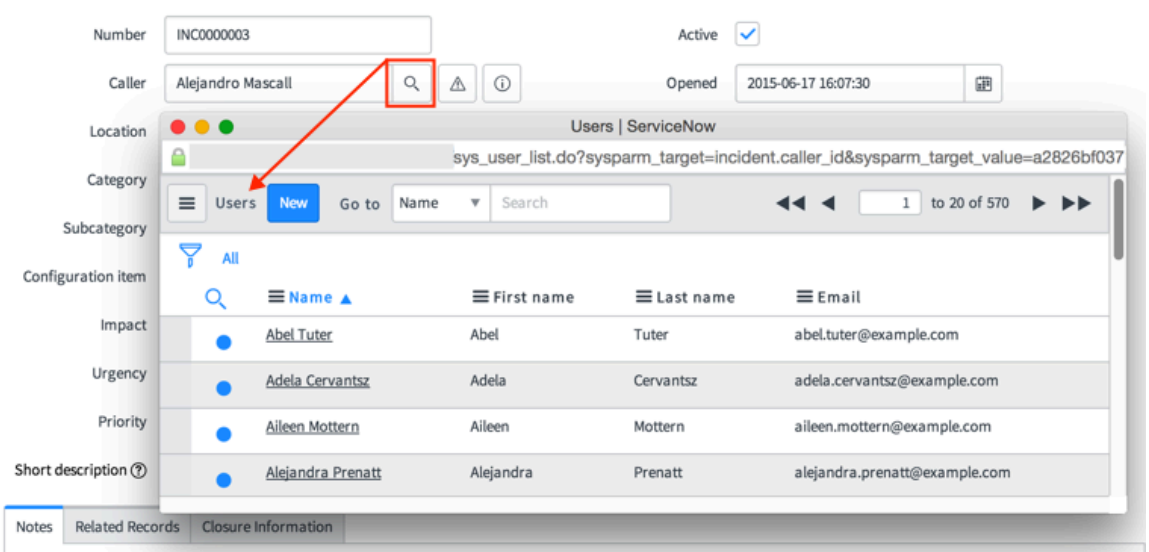
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Popover de liste de recherche de référence



Fenêtre contextuelle de la liste de recherche de référence



Recherche dans l'arborescence

La recherche de référence peut être restituée au format d'arborescence en modifiant le dictionnaire et en ajoutant l'attribut `tree_picker`.

Vous ne pouvez pas personnaliser les noms d'étiquettes utilisés dans l'arborescence. Les noms des étiquettes sont tirés des valeurs de la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La hiérarchie d'affichage de l'arborescence n'apparaît pas dans les champs de référence lors de l'utilisation d'applications mobiles.

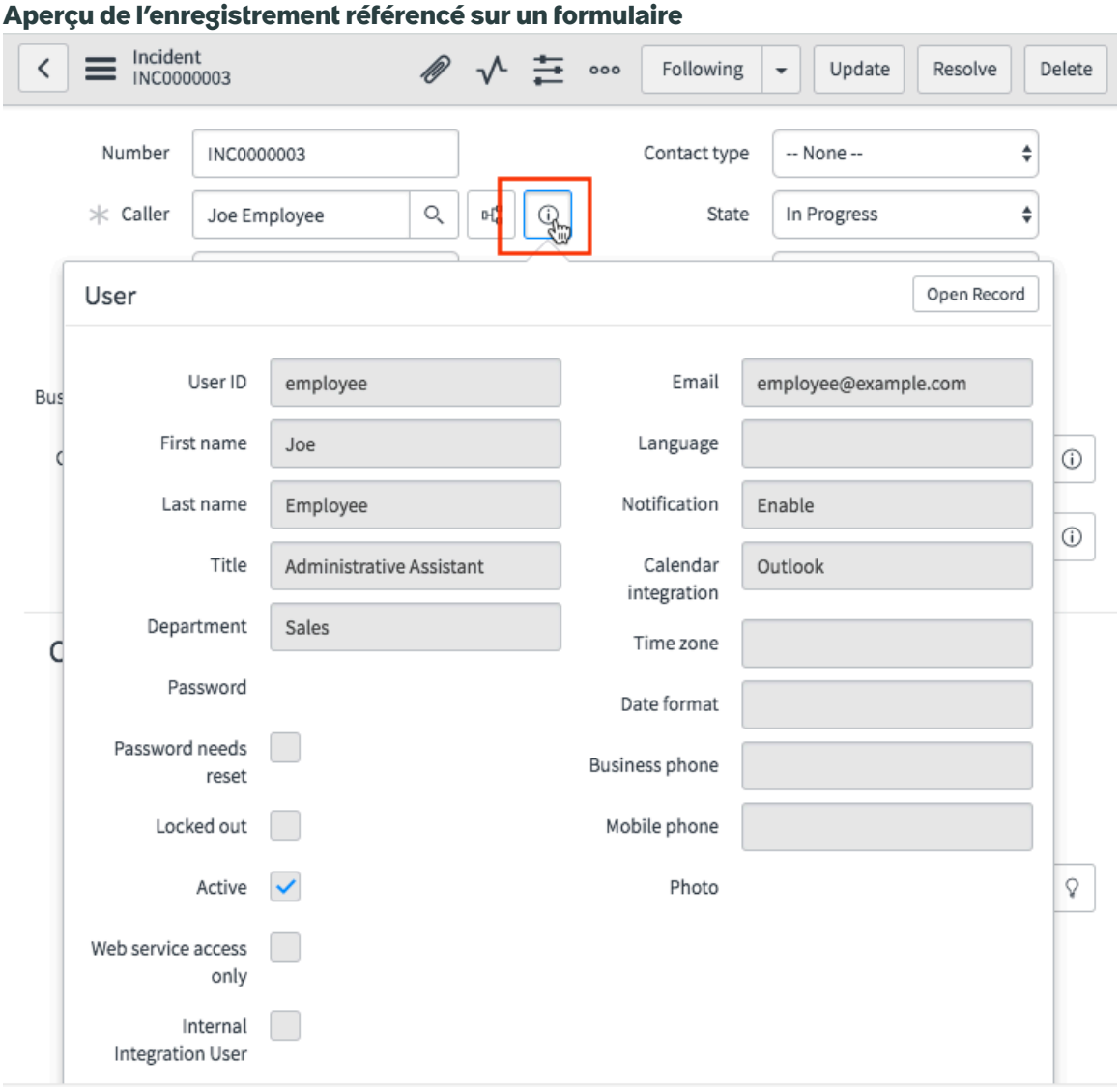
Information associée

Arborescence

Icône de champ de référence

Sur les formulaires, l'icône de référence (ⓘ) apparaît près des champs de référence renseignés. Cliquez sur l'icône pour ouvrir un aperçu en lecture seule de l'enregistrement référencé.

Aperçu de l'enregistrement référencé sur un formulaire



L'aperçu reste ouvert jusqu'à ce que vous cliquiez ailleurs sur le formulaire.

Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement** pour accéder à l'enregistrement référencé.

Remarque :
Lors de l'utilisation d'une icône de référence dans Portail de services, un formulaire s'ouvre en utilisant la vue par défaut du formulaire plutôt qu'une vue contextuelle. Les autorisations d'écriture pour ce formulaire sont identiques à l'ouverture du formulaire dans la vue par défaut de l'interface utilisateur standard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'affichage de l'icône de référence des champs

Utilisez la vue de formulaire sys_popup d'une table pour configurer les champs du formulaire contextuel qui s'affichent lorsque vous pointez sur une icône de référence. Si la table n'a pas de vue sys_popup, la fenêtre contextuelle utilise la vue par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_form

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le formulaire contextuel s'affiche uniquement dans la section supérieure du formulaire.

Procédure

1. Pour configurer un formulaire contextuel de champ de référence pour une table à l'aide de la vue sys_popup par défaut, accédez au format d'URL suivant, en remplaçant le nom de l'instance par le nom de la table :

   ```
   <your instance name>.service-now.com/<table name>.do?sysparm_view=sys_popup
   ```

   Remarque :
   Ce format d'URL n'affiche qu'une table et sys_popup vue par défaut. Cela ne fonctionne pas pour les enregistrements qui utilisent une vue différente.

   Example
   Exemple d'une instance pour Acme, la table sys_user et la vue par défaut sys_popup :

   ```
   acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup
   ```

2. **Facultatif :** Pour configurer un formulaire contextuel de champ de référence pour une table à l'aide d'une vue sys_popup autre que celle par défaut, accédez au format d'URL suivant, en remplaçant le nom de l'instance, le nom de la table et le nom de la vue :

   ```
   <your instance name>.service-now.com/<table
   name>.do?sysparm_view=sys_popup,<name_of_view>
   ```

   Example
   Exemple d'une instance pour Acme, la table sys_user et la vue ESS sys_popup :

   ```
   acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup,ess
   ```

3. Configurez le formulaire pour ajouter ou supprimer des champs selon vos besoins.

Configurer les fenêtres contextuelles sur les champs en lecture seule

Les fenêtres contextuelles et les clics de renvoi de référence sont masqués par défaut lorsqu'un script client, une politique d'interface utilisateur, une variable ou une ACL rend le champ en lecture seule. La possibilité de voir ou de cliquer sur l'enregistrement cible ne dépend pas du caractère accessible en écriture du champ de référence. Vous pouvez modifier le paramètre en lecture seule.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

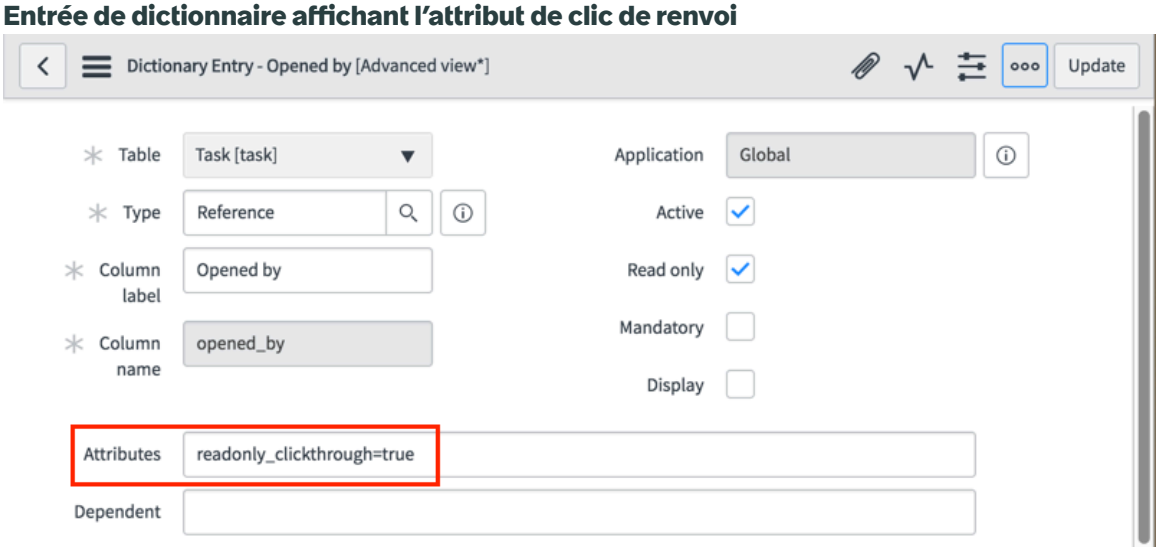
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Modifiez la valeur de la propriété **Activer les clics de renvoi d'un champ de référence lorsque ce champ est en lecture seule.** (`glide.ui.reference.readonly.clickthrough`).
   Si la valeur est définie sur vrai, la fenêtre contextuelle s'affiche pour les champs en lecture seule et pour les variables.

Que faire ensuite

Si cette valeur système est définie sur **faux**, vous pouvez remplacer le paramètre d'un champ de référence spécifique en lecture seule. Configurez l'entrée de dictionnaire et ajoutez l'attribut `readonly_clickthrough=true` .

Entrée de dictionnaire affichant l'attribut de clic de renvoi



Configurer l'icône d'incidents associés

Vous pouvez configurer une icône pour qu'elle s'affiche à côté d'un champ de référence dans un formulaire, tel que le champ **Appelant** , afin d'afficher les incidents associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'icône Afficher les incidents associés (affiche d'autres incidents associés à l'enregistrement référencé.

Procédure

1. Dans le formulaire, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ de référence et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
2. Ajoutez l'attribut de `ref_contributions=user_show_incidents` dictionnaire dans le champ **Attributs** .
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le formulaire s'affiche à nouveau et l'icône des incidents associés apparaît à côté du champ à droite.

Information associée

Modification des tables et des champs à l'aide d'attributs de dictionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'icône Afficher le workflow

Vous pouvez configurer une icône à afficher en regard d'un champ de workflow pour afficher le workflow connexe dans l'éditeur de workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'icône Afficher le workflow ( ) ouvre le workflow dans l'éditeur de workflow.

Procédure

1. Dans le formulaire, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ de workflow, puis sélectionnez **Configurer** > **Configurer le dictionnaire**.
2. Ajoutez l'attribut de `ref_contributions=show_workflow` dictionnaire dans le champ **Attributs** .
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le formulaire s'affiche à nouveau et l'icône Afficher le workflow apparaît à côté du champ à droite.

Information associée

Modification des tables et des champs à l'aide d'attributs de dictionnaire

Qualificatifs de référence

Utilisez des qualificatifs de référence pour filtrer les données renvoyées pour un champ de référence.

Un champ de référence stocke un lien (référence) vers un champ d'une autre table, ce qui rend les enregistrements/champs de la table référencée disponibles pour le formulaire contenant le champ de référence.

Par exemple, le champ **Affecté à** de la table Incident est une référence à la table Utilisateur [sys_user]. Par défaut, toutes les valeurs du champ référencé s'affichent dans la recherche de référence et peuvent être consultées directement via le champ de référence (suggestion automatique). Pour développer l'exemple précédent, si aucun qualificatif de référence n'est défini, tous les utilisateurs de la table Utilisateur apparaissent dans la recherche de référence, y compris les utilisateurs inactifs. Parfois, il peut s'agir de la fonctionnalité souhaitée. Toutefois, dans d'autres cas, seul un sous-ensemble des valeurs disponibles peut être souhaité. Dans ce cas, créez un qualificatif de référence pour filtrer les données disponibles afin que seules les valeurs souhaitées soient renvoyées et mises à la disposition du formulaire. Par exemple, uniquement les utilisateurs actifs ou ayant un rôle spécifique. Les qualificatifs de référence sont robustes et peuvent être composés de conditions ET/OU simples, de code JavaScript inline ou de script includes complexes.

Vous pouvez modifier le qualificatif de référence pour une table et toute table basée sur celle-ci (parente ou étendue) en définissant un qualificatif de référence via le formulaire Entrée du dictionnaire. Vous pouvez également modifier le qualificatif de référence uniquement sur une table étendue et ses enfants (et non la table parente), via un contournement de dictionnaire. Vous ne pouvez définir qu'un seul qualificatif de référence par champ et par formulaire/table. Les qualificatifs de référence ne sont pas applicables aux créateurs de condition. Pour en savoir plus sur l'utilisation du filtrage dans les créateurs de condition, consultez Option Créer un filtre dynamique .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

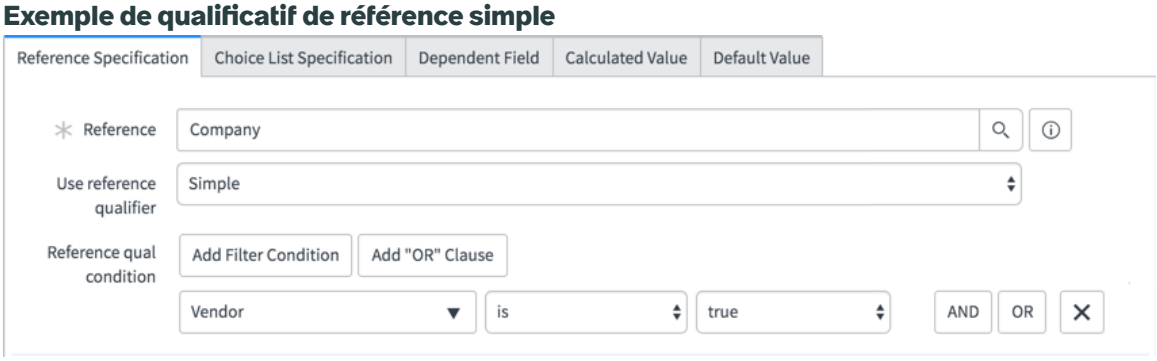
- la création de qualificatifs de référence nécessite de connaître le modèle de données ServiceNow sous-jacent (tables et champs) ainsi que les services Web et les scripts .
- Pour restreindre les données auxquelles des utilisateurs spécifiques peuvent accéder, utilisez des ACL et non des qualificatifs de référence.

Vous pouvez définir un qualificatif de référence en appliquant l'une des méthodes suivantes.

Qualificatif de référence simple

Les qualificatifs de référence simples utilisent des instructions ET/OU (conditions) pour créer des filtres simples. Utilisez des qualificatifs de référence simples lors du filtrage selon des conditions telles que le fait qu'une société soit active, qu'un utilisateur ait un rôle spécifique et/ou qu'un appelant se trouve dans un fuseau horaire spécifique. Les qualificatifs de référence simples peuvent avoir un maximum de 13 conditions de qualificatif de référence. Pour en savoir plus sur l'utilisation des créateurs de condition, consultez Condition builder .

Exemple de qualificatif de référence simple



Qualificatifs de référence dynamiques

Les qualificatifs de référence dynamiques vous permettent d'utiliser une option Créer un filtre dynamique pour exécuter une requête sur un champ de référence afin de filtrer l'ensemble de données renvoyé. Les options de filtre dynamique sont des filtres stockés qui peuvent contenir des chaînes de requêtes codées , JavaScript ou des script includes. Elles peuvent être utilisées dans plusieurs qualificatifs de référence dynamiques. Les modifications apportées à une option de filtre dynamique s'appliquent automatiquement à tous les qualificatifs de référence qui utilisent la même option de filtre dynamique. Utilisez ce type de qualificatif de référence lorsque vous souhaitez utiliser le même filtre sur plusieurs formulaires ou fournir une fonctionnalité de filtre aux implémenteurs « peu à l'aise avec le code ».

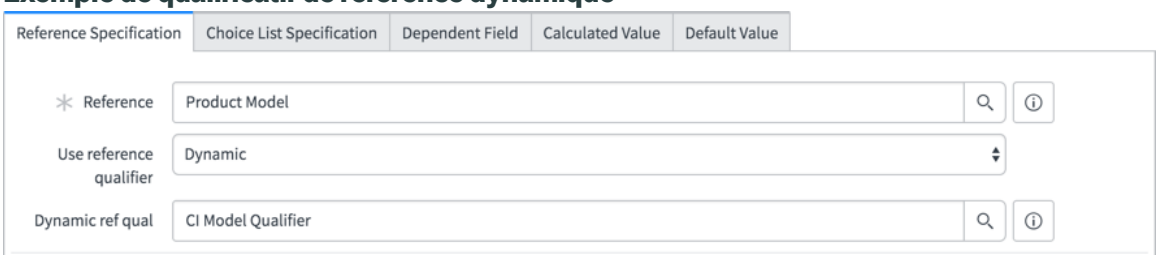
L'instance de base fournit plusieurs options de filtre dynamique OOB. Si aucune option de filtre dynamique répondant à vos besoins n'existe, vous pouvez en créer une propre à vos besoins. Un exemple d'option de filtre dynamique OOB est le qualificatif de référence du champ **ID de modèle** sur un formulaire d'élément de configuration, tel que le formulaire Ordinateur. Le qualificatif de référence appelle l'option de filtre dynamique **Qualificatif de modèle de CI** qui appelle, quant à lui, le script includes `ModelAndCategoryFilters`. Ce script includes filtre l'ensemble de données en fonction de la classe CI. Les seules options pour l'ID de modèle sont des options qui appartiennent à la même classe que le CI actuel. Par exemple, seuls les CI qui appartiennent à la classe Ordinateur sont disponibles dans le champ **ID de modèle** du formulaire Ordinateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour localiser les options de filtre dynamique disponibles, accédez à **Définition du système** → **Options de filtre dynamique**. Dans le coin droit de la liste Options de filtre dynamique, cliquez sur l'icône de filtre et créez la condition de filtre `Disponible pour la qualif. de référence est vraie`. Toutes les options de filtre dynamique qui peuvent être utilisées dans les qualificatifs de référence dynamiques s'affichent.

Exemple de qualificatif de référence dynamique



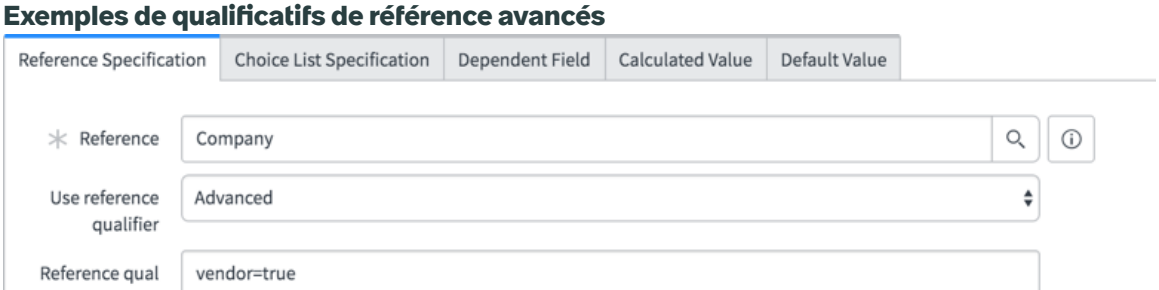
Qualificatif de référence avancé

Les qualificatifs de référence avancés vous permettent de définir une chaîne de requête codée inline ou JavaScript (code réel ou nom d'un script includes ou d'une règle métier existant) directement dans le champ **Qualificatif de référence** du qualificatif de référence. De la même manière que les autres types de qualificatifs de référence, lorsque le formulaire se charge, le filtre est exécuté et seuls les enregistrements qui correspondent au filtre s'affichent dans le champ de référence. Utilisez ce type de qualificatif de référence pour les implémentations qui nécessitent uniquement un filtre simple et unique, qui ne peut pas être géré par un qualificatif de référence simple et qui n'est pas utilisé dans plusieurs champs de référence.

Remarque :
il est recommandé d'effectuer des appels JavaScript vers des fonctions dans un script includes au lieu d'une règle métier globale.

Exemple de chaîne de requête codée : `vendor=true`. Elle renvoie toutes les sociétés désignées comme fournisseurs. Saisir cette chaîne revient à utiliser le créateur de condition, comme illustré dans l'exemple du qualificatif de référence simple. Pour en savoir plus sur la syntaxe et les exemples de chaînes de requêtes codées valides, consultez Chaînes de requêtes codées .

Exemples de qualificatifs de référence avancés



Exemple d'appel JavaScript : `javascript:new myScriptInclude().my_refqual()`. Ce code appelle la fonction *`my_refqual()`* dans le script includes *`myScriptInclude()`*. La fonction doit renvoyer une chaîne de requête qui peut filtrer les options disponibles dans un champ de référence.

Remarque :
vous pouvez également utiliser des filtres JavaScript codés tels que `javascript :'u_active=true^' + "u_hr_service="+current.hr_service` dans les qualificatifs de référence.

Traduction automatique

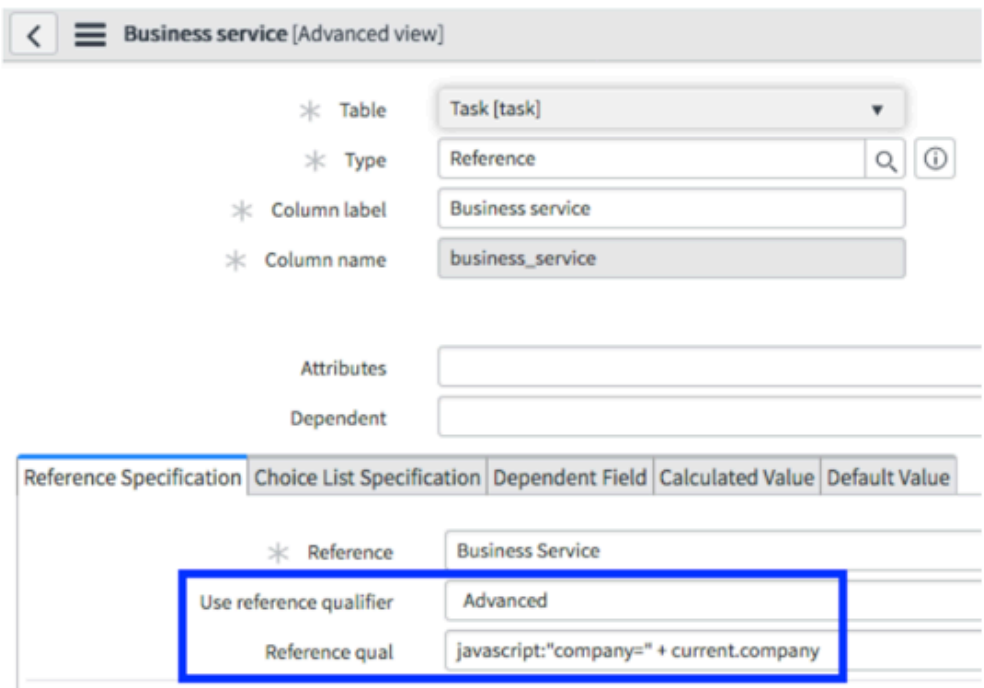
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans un autre exemple, si vous essayez de filtrer en fonction de la société actuelle, vous n'avez pas besoin d'utiliser de script de recherche. Vous pouvez simplement ajouter cette ligne à votre qualificatif de référence dynamique :

```
return "company=" + current.company;
```

Vous pouvez également simplifier cette opération et utiliser un qualificatif de référence avancé au lieu d'un qualificatif dynamique :

```
javascript:"company=" + current.company
```



Pour obtenir un exemple supplémentaire, en configurant le champ de référence pour afficher uniquement les utilisateurs d'un groupe spécifique, consultez l'article Comment sélectionner uniquement les utilisateurs d'un groupe spécifique dans un champ de référence [KB0831564] de la Now Support base de connaissances

.

Listes connexes et qualificatifs de référence

Lorsqu'un champ apparaît sur plusieurs listes connexes d'une seule vue de formulaire, il peut être nécessaire de valider la liste connexe référencée pour créer correctement le qualificatif de référence pour le champ. Dans ce cas, configurez le contrôle de la liste connexe et saisissez une balise unique dans le champ **Balise d'édition de liste**. Cette valeur de balise est disponible pour filtrer les scripts en tant que variable nommée `listEditRefQualTag`. Le code de script includes suivant est un exemple de fonction utilisant ce type de balise.

```
// Advanced reference qualifier on the CI Relationship Child field that takes into account
// the related list that we are editing the child field on, if the field is being edited
// from a tagged related list.

cmdb_rel_ci_child_refQual:function(){
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
if(listEditRefQualTag =="application") return "sys_class_name = cmdb_ci_appl";

if(listEditRefQualTag =="database") return "sys_class_name = cmdb_ci_database"

}
```

Utiliser la syntaxe actuelle JavaScript dans les qualificatifs de référence

`current` est un objet JavaScript qui contient les champs et les valeurs de champ de l'enregistrement actif (actuel). Pour les formulaires, il s'agit de l'enregistrement qui est y affiché (chargé). Dans les qualificatifs de référence avancés et dynamiques, vous pouvez utiliser l'objet `current` JavaScript pour définir des filtres tels que `javascript:"company=" + current.company`.

Cet objet JavaScript, dans un qualificatif de référence, renvoie uniquement les enregistrements de la table référencée qui sont égaux à la valeur de champ de l'enregistrement actuel de la société. Ainsi, si la valeur affichée dans le champ **Société** est Acme, l'objet JavaScript renvoie tous les enregistrements de champ de référence dont la valeur de société est égale à Acme (société="Acme"). Si vous affichez ensuite un enregistrement dont la valeur de société est « ViewRite », l'objet JavaScript se résout en société="ViewRite".

Tous les champs du formulaire actuellement chargé (tables) peuvent être utilisés avec l'objet `current`. Utilisez la remontée pas à pas pour accéder aux valeurs d'une table, y compris la table référencée. Par exemple, le champ **Affecté à** du formulaire Incident fait référence à la table Utilisateur. Pour accéder à l'adresse e-mail de l'utilisateur, utilisez la syntaxe suivante : `javascript:"emailAddress=" + current.assigned_to.email`.

Information associée

- Créer une option de filtre dynamique
- Créer des filtres par script
- Classifications CMDB

Configurer les qualificatifs de référence

Les administrateurs système peuvent configurer des qualificatifs de référence qui permettent de filtrer le champ de référence associé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche vous guide tout au long de la création d'un qualificatif de référence dans le dictionnaire système. Lors de la création d'un qualificatif de référence dans le dictionnaire système, il s'applique non seulement à cette table, mais également à tous les enfants de la table.

Remarque :
Vous pouvez également créer des qualificatifs de référence sur des tables étendues via des remplacements de dictionnaire. Les contournements de dictionnaire n'ont d'impact que sur la table étendue et l'un de ses enfants, et non sur la table parente.

Procédure

1. Accédez au champ de référence du formulaire ou de la table sur lequel vous souhaitez définir un qualificatif de référence.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ de référence et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Vue avancée**.
   Le qualificatif de référence simple est disponible dans la vue par défaut et la vue avancée. Les qualificatifs de référence dynamiques et avancés ne sont disponibles que dans la vue avancée.
4. Dans la section Spécification de référence, vérifiez que la table du champ **Référence** contient la table que vous souhaitez associer au champ de référence, ou sélectionnez une autre table si nécessaire.
5. Dans la liste de choix **Utiliser le qualificatif de référence** , sélectionnez le qualificatif de référence à implémenter.
6. Configurez le qualificateur en fonction du type de qualificatif de référence.
   - **Simple** : créez la condition à l'aide des listes de choix.
   - **Dynamique** : sélectionnez une option de filtre dynamique existante ou créez une option de filtre dynamique .
   - **Avancé** : dans le champ **Qualificatif de référence** , saisissez des chaînes de requête codées , un code JavaScript qui renvoie une chaîne de requête, ou le nom d'un script include ou d'une règle métier à exécuter.
7. Renseignez la section **Spécification de référence - Personnalisation supplémentaire** , le cas échéant.

Champ	Description
Clé de référence	Identifie un champ autre que sys_ID à utiliser comme identificateur unique pour le champ de référence.
Règle en cascade de référence	Définit ce qui arrive à un enregistrement si l'enregistrement auquel il fait référence est supprimé. Les options possibles sont les suivantes : ○ Néant ○ Cascade ○ Effacer ○ Supprimer ○ Ne supprimer aucun workflow ○ Restreindre
Référence imprécise	Marqueur qui détermine s'il faut configurer l'option de modification pour les relations un à plusieurs.
Création dynamique	Marqueur qui détermine si le système doit créer un nouvel enregistrement lorsqu'une valeur pour le champ de référence ne correspond pas à un enregistrement existant. Si vous sélectionnez cette option, entrez un script qui spécifie le mode de création de l'enregistrement dans le champ **Script de création dynamique** .

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Limiter le champ Affecté à par rôle

Cet exemple montre comment utiliser JavaScript et une règle métier pour limiter l'incident **Les choix du champ Affecté à** ne concernent que les utilisateurs disposant du rôle itil_admin.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également remplacer itil_admin par tout autre rôle dans un champ de référence faisant référence à la table Utilisateur [sys_user].

Procédure

1. Ouvrez un incident.
2. Dans le coin supérieur gauche de l'écran, cliquez sur le menu contextuel du formulaire, puis sélectionnez **Configurer** > **Dictionnaire**.
3. Dans le champ **Qualificatif de référence** , saisissez javascript :"sys_idIN"+getRoledUsers(« itil_admin »).join(« , »).
4. Enregistrez l'enregistrement.
5. Pour afficher la règle métier du système de base que ce code JavaScript appelle, accédez à **Définition du système** > **Règles métier**.
6. Ouvrez **getRoledUsers**.
   La règle métier utilise le code JavaScript suivant.

```
// Return an array of sys_ids of the users that have at least one role
// optional parameters allow the exclusion (NOT IN) of some roles or
// look for specific roles (IN)
//
// optional: queryCondition - 'IN' or 'NOT IN'
// optional: roleList - a comma separated list of role names
//
function getRoledUsers(queryCondition, roleList) {
  var roleListIds;
  if (queryCondition && roleList) {
    roleListIds = getRoleListIds(roleList);
  }

  var users = {};
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_has_role');
  if (roleListIds) {
    now_GR.addQuery('role', queryCondition, roleListIds);
  }
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
    users[now_GR.user.toString()] = true;
  }

  var ids = [];
  for (var id in users)
    ids.push(id);

  return ids;
}

// get sys_id's for the named roles
function getRoleListIds(roleList) {
  var ids = [];
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_role');
  now_GR.addQuery('name','IN',roleList);
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    ids.push(now_GR.sys_id.toString());
  }
  return ids;
}
```

Contraindre le champ de groupe d'affectation

Cet exemple montre comment utiliser un qualificatif de référence avancé avec JavaScript et un script include pour limiter les choix de **groupes d'affectation** d'incidents aux seuls groupes contenant l'utilisateur spécifié dans le champ **Affecté à** .

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary ou admin

Procédure

1. Ouvrez un incident.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette **du groupe d'affectation** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Si le formulaire s'affiche dans la **vue Par défaut**, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
4. Dans le champ **Utiliser le qualificatif de référence** , assurez-vous que l'option **Avancé** est sélectionnée.
5. Dans le champ **Qualificatif de référence**, saisissez `javascript :new ReferenceQualifierHelper().backfillAssignmentGroup();`.
6. Enregistrez l'enregistrement.
7. Accédez à la **Définitions des systèmes** > **Includes de script**.
8. Cliquez sur **Nouveau**.
9. Nommez vos includes de script en tant que `ReferenceQualifierHelper` pour correspondre au JavaScript lors de l'étape suivante.
   Ce nom garantit que le nom de l'API est généré correctement, en fonction du champ Nom.
10. Includes de script avec le code JavaScript suivant.
    Assurez-vous que le champ **de formulaire Accessible** est correctement défini pour l'environnement.

```
var ReferenceQualifierHelper = Class.create();
ReferenceQualifierHelper.prototype = {

 backfillAssignmentGroup:function() {
  var assigneeGroupsQualifier = '';
  var assignee = current.assigned_to;

  //return if the assigned_to value is empty (this causes all groups to be returned)
  if(!assignee)
   return;

  //sys_user_grmember has the user to group relationship
  var grAssigneeGroups = new GlideRecord('sys_user_grmember');

  grAssigneeGroups.addQuery('user',assignee);
  grAssigneeGroups.query();

  while(grAssigneeGroups.next()) {
   if (assigneeGroupsQualifier.length == 0) {
    // Create the beginning of the qualifier and add the 1st group
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
   assigneeGroupsQualifier = 'sys_idIN' + grAssigneeGroups.getValue('group');
  }
  else {
   // build a comma separated string of groups if there is more than one
   assigneeGroupsQualifier += (',' + grAssigneeGroups.group);
  }
 }
 // return Groups where assigned to is in those groups we use IN for lists

 gs.log('DP: RefQual = ' + assigneeGroupsQualifier);

 return assigneeGroupsQualifier;
},
type: 'ReferenceQualifierHelper'
};
```

Que faire ensuite

Pour tester, créez un incident et sélectionnez un utilisateur dans le champ **Affecté à** . Cliquez sur l'icône de recherche du **groupe d'affectation** . Seuls les groupes contenant l'utilisateur que vous avez sélectionné s'affichent. Par exemple, vous affectez un incident à Bob Smith, qui appartient au groupe **Base de données** et au groupe **Mise en réseau** . Les seules options qui apparaissent dans le groupe d'affectation sont **Base de données** et **Mise en réseau**.

L'opérateur INSTANCEOF dans les qualificatifs de référence

Vous pouvez utiliser l'opérateur INSTANCEOF dans un qualificatif de référence pour raccourcir ou simplifier un qualificatif de classe complexe.

Par exemple, utilisez l'opérateur INSTANCEOF pour un champ de référence à la table cmdb_ci afin de spécifier que toutes les sous-classes d'une classe sont incluses dans les résultats. Le qualificatif de référence suivant renvoie tous les serveurs, y compris Linux, UNIX, Windowset ainsi de suite, car chacune de ces sous-classes étend la classe cmdb_ci_server.

```
sys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_server
```

Dans un autre exemple, vous pouvez simplifier le qualificatif de référence suivant de la même manière.

```
u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_name=cmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_win_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_unix_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_linux_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

À l'aide de l'opérateur INSTANCEOF, le qualificatif de référence est réécrit comme suit car les sous-classes du serveur étendent la classe cmdb_ci_computer.

```
u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

Traduction automatique

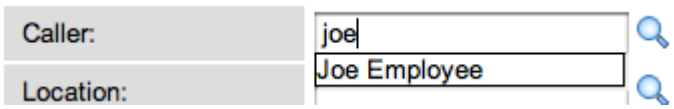
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Saisie semi-automatique pour les champs de référence

Par défaut, un champ de référence se remplit automatiquement lorsque l'utilisateur saisit ce qui est dans le champ.

Les administrateurs peuvent configurer des options de saisie semi-automatique supplémentaires. Un utilisateur doit disposer d'une autorisation de lecture au niveau de la table sur la table référencée pour que la saisie semi-automatique affiche toutes les options.

Saisie semi-automatique



Attributs du dictionnaire pour la saisie semi-automatique des champs de référence

Il existe des attributs de dictionnaire spécifiques aux champs de référence qui déterminent le comportement de saisie semi-automatique.

Attributs du dictionnaire d'auto-complétion du champ de référence

Attribut	Description
ref_auto_completer	Spécifie le nom de la classe JavaScript côté client qui crée les choix de saisie semi-automatique de la liste déroulante. Les valeurs de classe valides comprennent : • `AJAXReferenceCompleter`: affiche les choix de saisie semi-automatique correspondants sous forme de liste de choix déroulante. La liste affiche uniquement la colonne de valeur d'affichage de la table de référence. Les champs de référence utilisent automatiquement cette classe si aucune autre classe de saisie semi-automatique n'est spécifiée. • `AJAXTableCompleter`: affiche les choix de saisie semi-automatique correspondants sous forme de lignes dans un tableau. La table affiche la colonne de valeur d'affichage de la table de référence et toutes les colonnes répertoriées dans l'attribut `ref_ac_columns` . • `AJAXReferenceChoice`: affiche les choix de saisie semi-automatique correspondants sous forme de liste de choix déroulante. La liste affiche uniquement la colonne de valeur d'affichage de la table de référence. En outre, la liste n'affiche que jusqu'à 25 choix correspondants. S'il y a plus de 25 choix d'exécution automatique, le champ de référence affiche les choix avec la classe AJAXTableCompleter à la place.
ref_ac_columns	Spécifie la liste des colonnes de table de référence à afficher. Séparez les noms des colonnes par des points-virgules. Par exemple, `ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on` permet la saisie semi-automatique pour faire correspondre le texte des colonnes user_name, e-mail et sys_created_on.
ref_ac_order_by	Spécifie la colonne de table de référence qui trie les choix de saisie semi-automatique. Par exemple, `ref_ac_order_by=name` trie les choix de saisie semi-automatique par ordre alphabétique de nom.

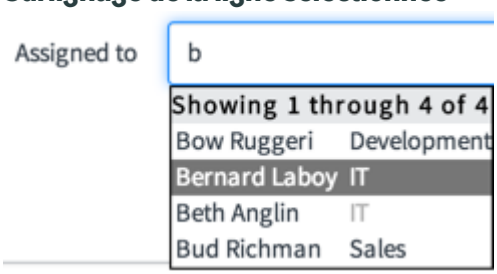
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités d'interface utilisateur de saisie semi-automatique

La classe de compléteur de table AJAX a un certain nombre d'améliorations de l'interface utilisateur.

- Le compléteur de table affiche toujours le nombre d'enregistrements détectés par la requête de saisie semi-automatique.
- Le compléteur de table met en surbrillance l'intégralité de la ligne sélectionnée en modifiant la couleur de l'arrière-plan et du texte.
- Le compléteur de table indique une valeur pour chaque colonne.
  - La première fois qu'une valeur apparaît dans une colonne, le compléteur de table l'affiche en noir.
  - Le compléteur de table affiche les valeurs dupliquées suivantes en gris. Auparavant, le compléteur de table affichait une cellule vide dans une colonne contenant une valeur en double.

Surlignage de la ligne sélectionnée



Définissez l'attribut de `ref_auto_completer=AJAXTableCompleter` dictionnaire pour utiliser ces améliorations.

Définir des attributs de saisie semi-automatique pour toutes les références à une table

Un champ hérite et utilise les attributs de saisie semi-automatique de la table de référence, sauf si le champ possède sa propre valeur pour les mêmes attributs. Vous pouvez définir les attributs des références à une table, et cela affecte tous les formulaires qui font référence à cette table.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un attribut de niveau champ remplace un attribut de niveau table du même nom. Si un champ utilise des attributs de référence différents de ceux définis pour la table de référence, le champ utilise les deux ensembles d'attributs.

Suivez ces étapes pour définir des attributs de saisie semi-automatique pour tous les champs d'une table qui n'ont pas déjà leurs propres attributs de saisie semi-automatique. Cet exemple décrit comment définir des attributs de saisie semi-automatique pour toutes les références à la table Utilisateur [sys_user].

Remarque :

La valeur d'attribut de saisie semi-automatique d'un champ remplace la valeur d'attribut de saisie semi-automatique d'une table. Cela signifie que toute valeur existante au niveau du champ pour un attribut de saisie semi-automatique remplace toute valeur que l'administrateur applique à l'attribut de saisie semi-automatique de la table de référence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la liste de la table cible, par exemple **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Effectuez l'action appropriée pour la version de votre liste.
3. Sélectionnez la ligne qui ne répertorie pas de nom de colonne.
   Cette ligne est généralement la première ligne de la liste. Par exemple, sélectionnez le premier lien **sys_user** .
4. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
5. Dans le champ **Attributs** , saisissez une liste séparée par des virgules des attributs de saisie semi-automatique que vous souhaitez appliquer à tous les champs de la table.

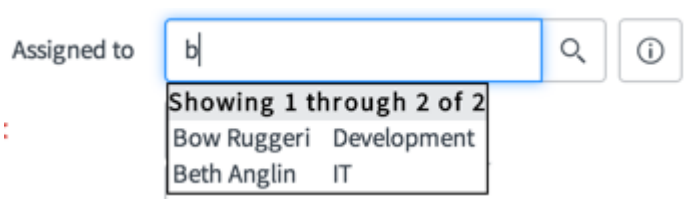
   Example
   Par exemple, pour afficher le département de l'utilisateur avec toutes les références à la table sys_user, saisissez :

   ```
   ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department
   ```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour tester les nouveaux attributs de saisie semi-automatique, ouvrez un formulaire qui fait référence à la table Utilisateur [sys_user], par exemple un incident ouvert. Saisissez un seul caractère dans le champ **Affecté à** . Les options de saisie semi-automatique incluent désormais à la fois le nom d'utilisateur et le département.



Supprimer la colonne de valeur d'affichage

Vous pouvez supprimer la colonne de valeur d'affichage d'un champ de référence en définissant l'attribut *ref_ac_display_value* sur false.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le champ de référence supprime alors la colonne de valeur d'affichage et n'affiche que les colonnes répertoriées dans l'attribut *ref_ac_columns* . Cette fonctionnalité nécessite l'utilisation de la classe *AJAXTableCompleter* et des *ref_ac_columns*attributs , *ref_ac_columns_search*et *ref_ac_display_value* .

Remarque :
La saisie semi-automatique ne peut pas faire correspondre le texte des colonnes supplémentaires lorsque le champ de référence est un produit de la *ui_reference* macro d'interface utilisateur. Cela signifie que toute action de saisie semi-automatique sur un sélecteur, telle que la liste Emprunter l'identité d'un utilisateur, ne peut faire correspondre que le texte à la valeur d'affichage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cet exemple décrit comment supprimer la colonne de valeur d'affichage des références à la table Utilisateur [sys_user] et la remplacer par des références aux colonnes first_name et last_name.

Procédure

1. Accédez à la liste de la table cible, par exemple **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Effectuez l'action appropriée pour la version de votre liste.
3. Sélectionnez la ligne qui ne répertorie pas de nom de colonne.
   Cette ligne est généralement la première ligne de la liste. Par exemple, sélectionnez le premier lien **sys_user** .
4. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
5. Dans le champ **Attributs** , ajoutez les `ref_auto_completer`attributs , `ref_ac_columns`,`ref_ac_columns_search` et `ref_ac_display_value` .

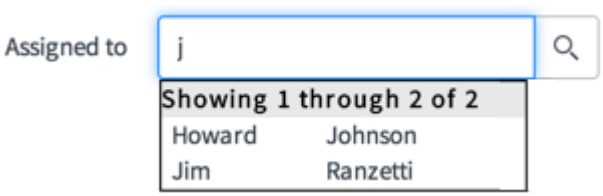
   Example
   Par exemple, pour masquer la colonne de valeur d'affichage et n'afficher que les noms et prénoms de l'utilisateur, saisissez ce qui suit.

   ```
   ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=first_name;last_name,ref_ac_colu
   mns_search=true,ref_ac_display_value=false
   ```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour tester les nouveaux attributs de saisie semi-automatique, ouvrez un formulaire qui fait référence à la table Utilisateur [sys_user], par exemple un incident ouvert. Saisissez un seul caractère dans le champ **Affecté à** . Les options de saisie semi-automatique masquent désormais la colonne de valeur d'affichage (user_name) et n'affichent que les colonnes first_name et last_name.



Améliorer les requêtes de saisie semi-automatique

Par défaut, tous les champs de référence utilisent une requête **Démarrer par** pour rechercher le texte correspondant dans la table de référence. Cela empêche la saisie semi-automatique d'exécuter des requêtes **contains** inefficaces chaque fois qu'un utilisateur recherche un champ de référence. Vous pouvez exiger que tous les champs de référence utilisent une requête **Commence par** .

Avant de commencer

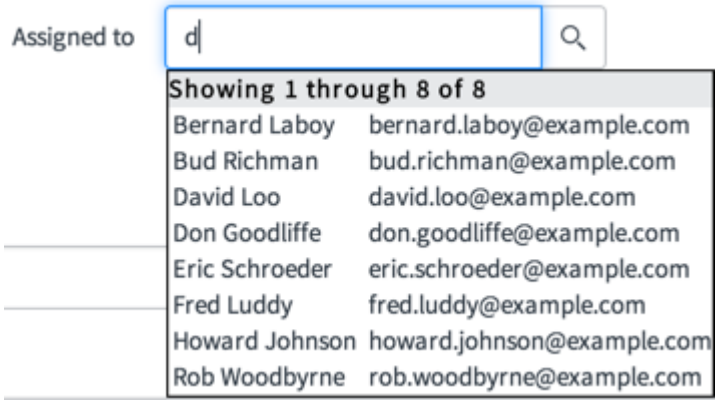
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'exemple suivant illustre une requête **containholder** . Notez que la lettre « d » apparaît n'importe où dans le prénom ou le nom de famille de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

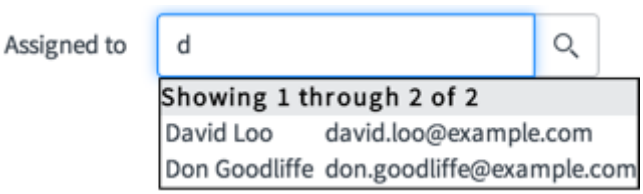


Cette procédure décrit comment modifier la *glide.ui.ref_ac.startswith* propriété système pour toujours utiliser une *starts with* requête.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list et appuyez sur la touche Entrée.
2. Sélectionnez la propriété *glide.ui.ref_ac.startswith*.
   Pour rechercher la propriété, entrez *startswith dans le filtre **Accéder à** la recherche de la colonne **Nom** .
3. Dans le champ **Valeur** , remplacez **faux** par **vrai**.

   Remarque :
   La définition de la propriété système sur **true** remplace tous les paramètres existants *autocomplete.contains* dans les préférences au niveau de l'utilisateur *glide.ui.ref_ac.startswith* et du système. Cette propriété modifie la méthode de requête de saisie semi-automatique pour tous les utilisateurs, quelles que soient leurs préférences.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Testez le changement en ouvrant un enregistrement avec un champ de référence et en y entrant un caractère, comme illustré dans l'exemple ci-dessous.



Configurer la saisie semi-automatique pour faire correspondre le texte de n'importe quel champ de référence

Par défaut, la saisie semi-automatique correspond uniquement au texte de la colonne de valeur d'affichage. Vous pouvez configurer un champ de référence pour qu'il corresponde au texte de n'importe quelle colonne supplémentaire affichée par le champ de référence.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter l'attribut pour activer la *ref_ac_columns_search* saisie semi-automatique afin qu'elle corresponde au texte de n'importe quelle colonne répertoriée dans l'attribut *ref_ac_columns* . Définissez l'attribut *ref_ac_columns_search* sur **vrai** pour correspondre au texte de toutes les colonnes de champ de référence. Par défaut (ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

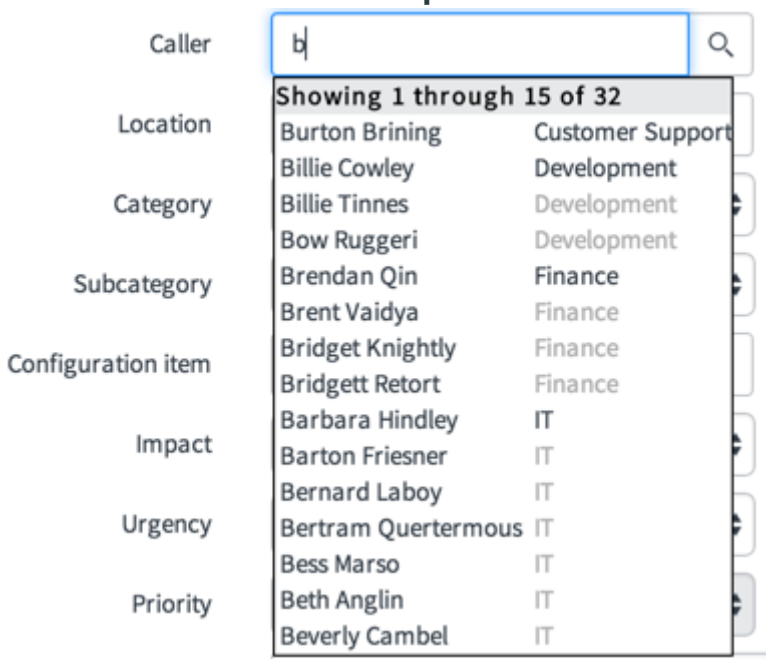
lorsque cet attribut est **faux**), la saisie semi-automatique correspond uniquement au texte de la colonne de valeur d'affichage.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette d'un champ de référence.
2. Sélectionnez **Configurer le dictionnaire** dans la liste de choix.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
4. Dans le champ **Attributs** , ajoutez les attributs d'achèvement automatique souhaités.
   Par exemple, ces attributs ajoutent le champ Département à la liste des appelants et trient les appelants par département :

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department,ref_ac_columns_search=true
```

Attribut de saisie semi-automatique



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Example:

L'exemple suivant décrit comment définir le champ **Élément de configuration** pour afficher les noms de classe CI à partir des choix de saisie semi-automatique pour la table Élément de configuration [cmdb_ci].

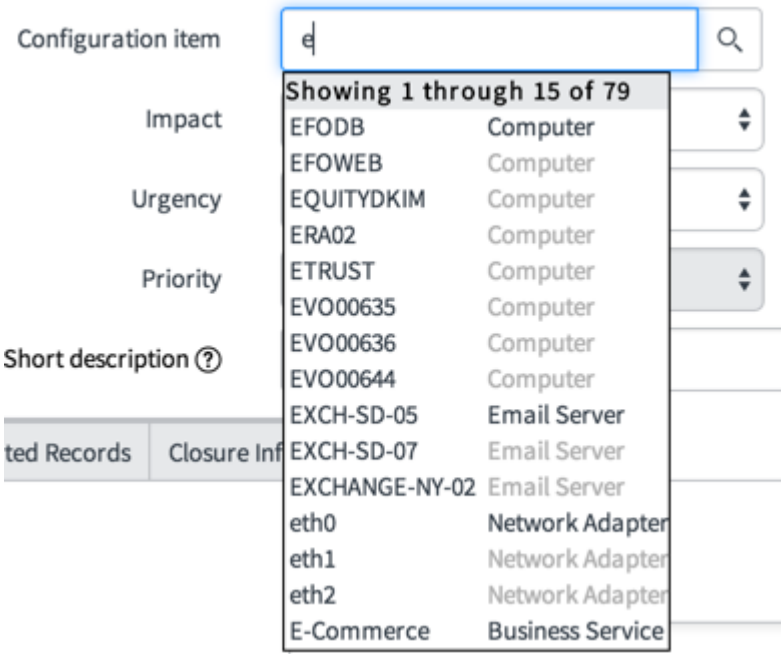
```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter ,ref_ac_columns =sys_class_name ,ref_ac_order_by =sys_class_name ,ref_contributions =task_show_ci_map ;ci_show_incidents
```

Remarque :

L'attribut *`ref_contributions`* contrôle les icônes qui apparaissent en regard du champ de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Activer les recherches de saisie semi-automatique contient

Par défaut, la saisie semi-automatique de référence utilise un **démarrage par** recherche. Une préférence utilisateur peut être créée pour implémenter une recherche **contient** .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

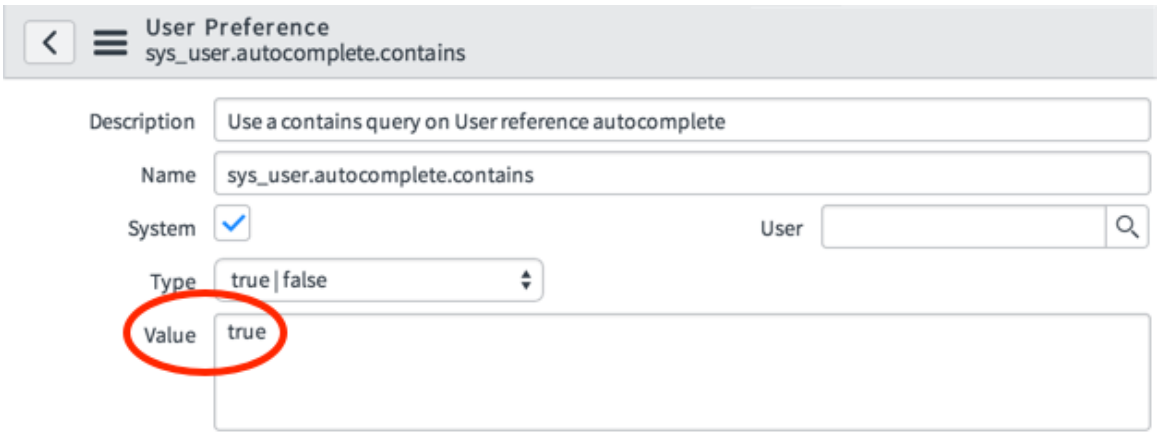
1. Désactivez la propriété système `glide.ui.ref_ac.startswith` .
   Pour plus d'informations, consultez Améliorer les requêtes de saisie semi-automatique.

   Remarque :
   La définition de la `glide.ui.ref_ac.startswith` propriété système sur **true** remplace tous les paramètres « autocomplete.contains » existants dans les préférences utilisateur et système. Cette propriété modifie la méthode de requête de saisie semi-automatique pour tous les utilisateurs, quelles que soient leurs préférences.

2. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
3. Sélectionnez la préférence **« '<table référencée>.autocomplete.contient'"**.
4. Définissez le champ de **valeur** sur **vrai**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

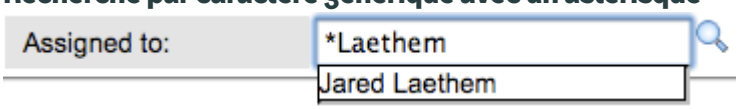
Déconnectez-vous puis reconnectez-vous pour afficher la recherche mise à jour.

Caractères génériques dans les références à saisie semi-automatique

Les recherches par caractères génériques utilisent la fonctionnalité de saisie semi-automatique.

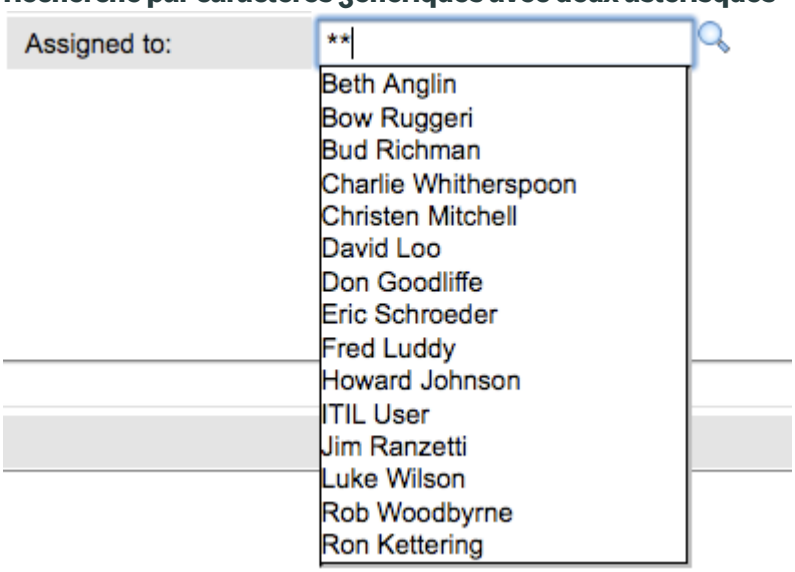
Utilisez un astérisque dans le champ de référence pour les recherches par caractères génériques.

Recherche par caractère générique avec un astérisque



Si deux astérisques sont saisis, une liste des enregistrements disponibles s'affiche dans les suggestions de saisie semi-automatique.

Recherche par caractères génériques avec deux astérisques



Information associée

Les caractères génériques permettent de rechercher des modèles et des variantes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélections récentes

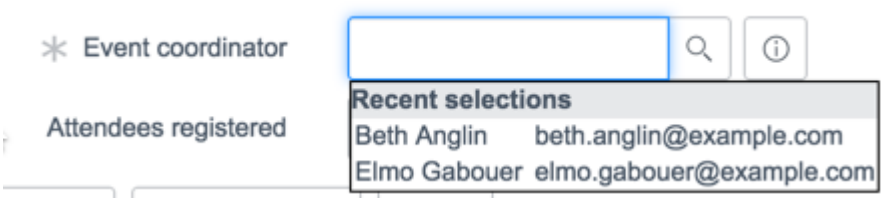
Les champs de référence stockent une liste des sélections récentes de chaque utilisateur pour vous permettre de sélectionner rapidement les valeurs passées lorsque vous remplissez un champ de référence.

Par défaut, le système stocke jusqu'à 15 sélections d'un champ de référence pour chaque utilisateur dans la table Sélection récente [sys_ui_recent_selection]. Vous pouvez afficher la liste des sélections récentes en sélectionnant un champ de référence vide.

Remarque :

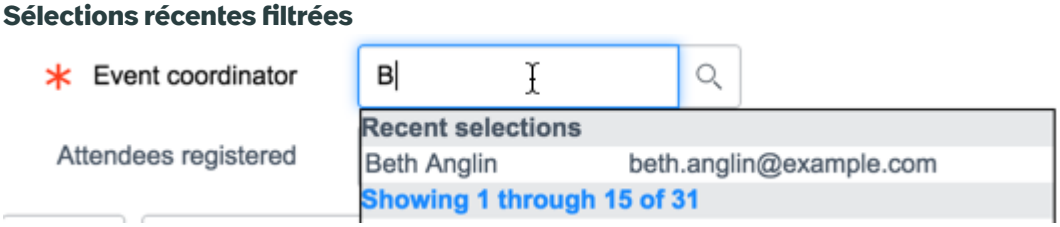
- Le système ne stocke pas les sélections récentes pour Catalogue de services les variables de référence.
- Les sélections récentes ne sont pas disponibles dans l'interface Portail de services utilisateur ou mobile.

Sélections récentes



Le système utilise la saisie semi-automatique pour filtrer la liste des sélections récentes afin qu'elle corresponde aux valeurs que vous entrez.

Sélections récentes filtrées



Le système ajoute un enregistrement Sélection récente chaque fois que vous insérez ou mettez à jour une valeur de champ de référence. Les administrateurs peuvent contrôler le nombre de sélections récentes affichées par le système à l'aide de la `glide.xmlhttp.max_choices` propriété système. Définir la propriété sur zéro désactive les sélections récentes.

Remarque :

- La `glide.xmlhttp.max_choices` propriété contrôle également le nombre d'entrées que le système affiche dans les listes.
- Pour plus d'informations sur l'effacement des sélections récentes, reportez-vous à la section Comment effacer les « sélections récentes » qui apparaît dans les champs de référence. [KB0747334] dans la Now Support base de connaissances.

Information associée

Propriétés système disponibles

Type de champ de suggestion

Pour aider les utilisateurs à trouver ce qu'ils recherchent, vous pouvez ajouter un champ de suggestion à n'importe quel formulaire.

Traduction automatique

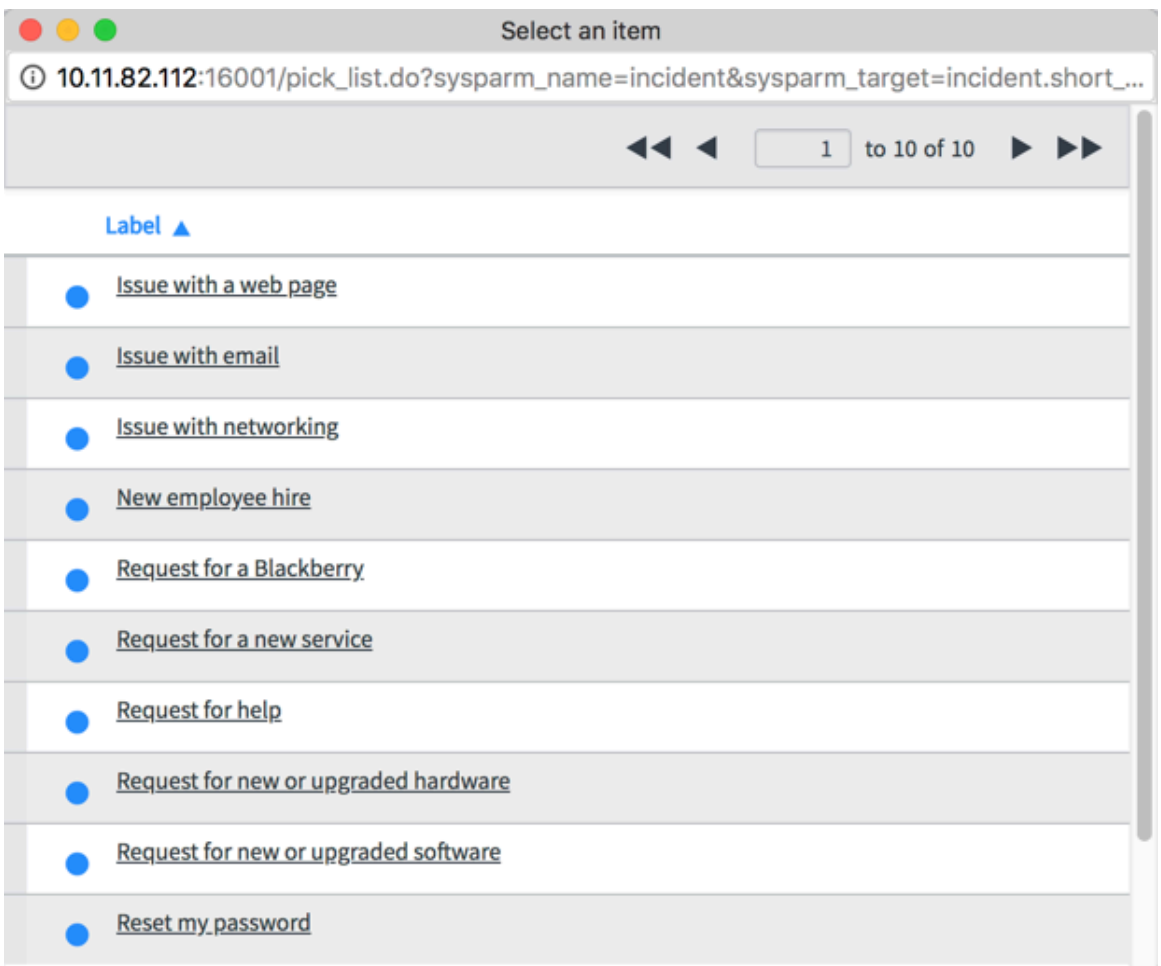
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_dictionary

Procédure

1. Ouvrez le formulaire auquel vous ajoutez un champ de suggestion.
2. Ajoutez un nouveau champ ou localisez un champ existant.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
4. Dans le champ **Choix** , sélectionnez **Suggestion**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Les suggestions sont présentées à l'utilisateur.



Traduction automatique

Configurer le texte suggéré pour les champs de chaîne

Vous pouvez configurer les options de texte suggérées pour les champs de chaîne.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_choices

Procédure

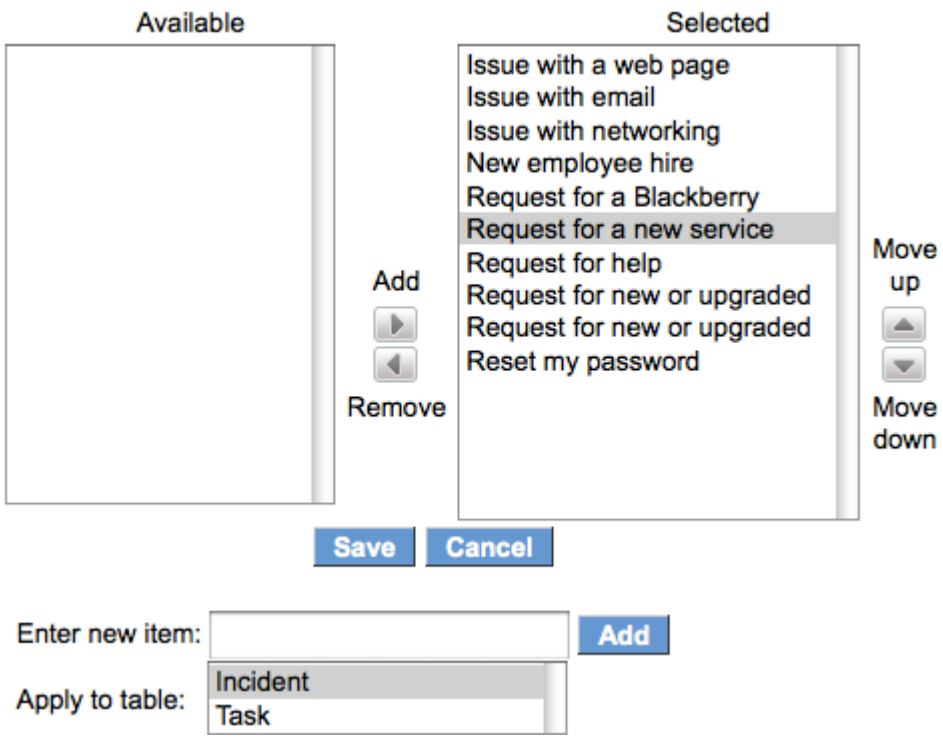
1. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Configurer les choix**.
2. À l'aide de la zone de liste double, sélectionnez des options et l'ordre dans lequel vous souhaitez les afficher.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour créer une option, saisissez le texte suggéré dans le **champ Entrer un nouvel élément** et cliquez sur **Ajouter**.
- Le champ **Apply to Table (Appliquer à la table**) est disponible lorsque la table actuelle en étend une autre (par exemple, Incident étend la tâche). Ce champ permet de configurer des options de texte suggérées pour toutes les tables qui étendent le parent ou uniquement pour la table actuelle (enfant).

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Pour modifier les options existantes, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Afficher une liste de choix**.

Example:



Configurer le texte suggéré pour les champs de journal

Vous pouvez configurer les options de texte suggérées pour les champs journal, tels que les notes de travail ou le flux d'activité. Les options de texte suggérées pour les champs de journal ne sont pas disponibles dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_responses

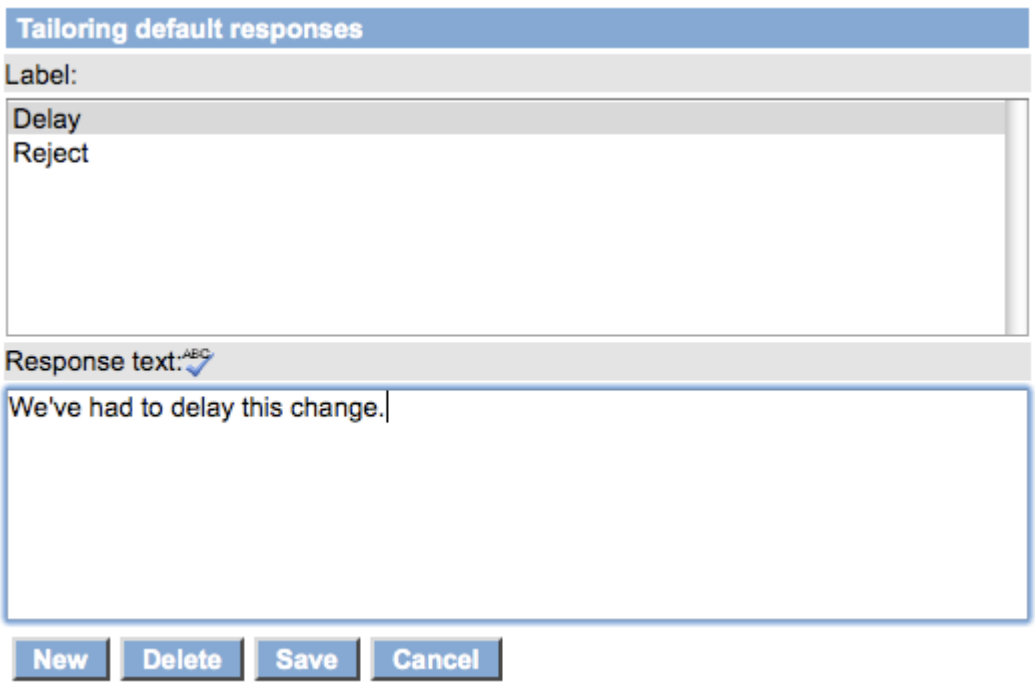
Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer les réponses**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez une étiquette ou une brève description pour cette option.
4. Saisissez le texte complet dans **Texte de réponse**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:



Type de champ Wiki

Les champs de wikicode utilisent le langage de balisage wiki de base et prennent en charge les liens vers des URL externes et vers des sources du système.

Certains champs du système de base prennent en charge le wikicode et les administrateurs peuvent ajouter des champs Wikitexte sur n'importe quel formulaire du système.

Balises wiki prises en charge

Les balises de base sont prises en charge pour les champs Wikitext dans le système.

Balises wiki prises en charge

Format	Balise wiki
En-têtes	= En-tête 1 =, == En-tête 2 ==, etc.
Étape numérotée	#Step 1
Puces (à plusieurs niveaux)	*Balle 1, **Balle 2
Indentation	:Niveau 1, ::Niveau 2
Saut de ligne	
Tables	Prise en charge complète des tableaux, y compris l'espacement des cellules, le remplissage, les bordures, l'ombrage de l'arrière-plan et les mesures de largeur. Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Balises wiki prises en charge (suite)

Format	Balise wiki
	{| class="wikitable" |- ! Header 1 ! Header 2 |- | row 1, cell 1 | row 1, cell 2 |- | row 2, cell 1 | row 2, cell 2 |} **Remarque :** Les tables triables ne sont pas prises en charge (class="sortable »).
Blocs de code	<pre> Bloc générique </pre> <javascript> Syntaxe Javascript </javascript> <xml> Syntaxe XML </xml>
Gras	'''texte'''
Italique	''texte''
Ignorer le formatage Wiki et HTML	<nowiki> </nowiki>
Lien Web	[http://community.service-now.com/ <link text>]
Images importées	[[Image :<image name>]] Pour plus d'informations sur le téléchargement d'images ou de fichiers dans la base de données, voir Stocker des images dans la base de données .
HTML	Les balises HTML les plus courantes sont prises en charge gras, fort, italique, header1 , header2 , header3 , paragraphe , _{sous-marin}, ^{sup}, centre

Créer un champ Wikicode

Vous pouvez créer un champ Wikitext sur n'importe quel formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Procédure

1. Créez un champ avec le **type** défini sur **Wiki**.
2. Cliquez sur **Wikitext** pour commencer l'édition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le champ Wikitext apparaît sur le formulaire.

Information associée

Ajouter et personnaliser un champ dans une table

Étendre la fonctionnalité d'un champ Wikitexte

Configurez le champ Wikitext pour établir un lien vers d'autres sources dans le système.

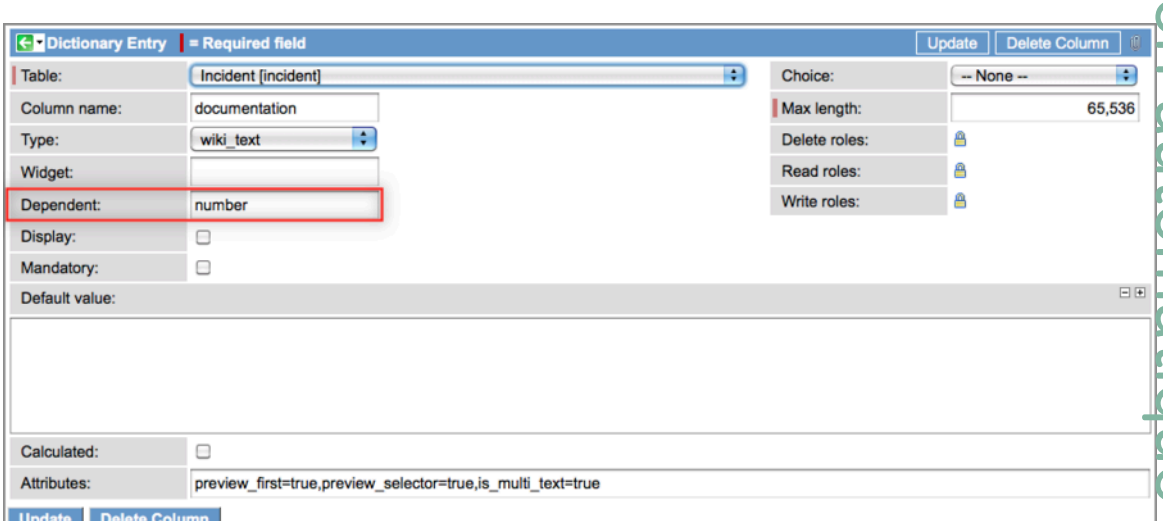
Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Procédure

1. Faites un clic droit dans l'en-tête du nouveau champ Wikicode.
2. **Sélectionner Configurer le dictionnaire**
3. Dans le champ **Dépendant** du formulaire du dictionnaire, entrez le champ que vous souhaitez utiliser pour créer des liens vers d'autres pages.

   Par exemple, dans la table Incident, vous pouvez choisir le champ **numéro.**



   Cette configuration vous permet de lier à n'importe quel incident à l'aide de son numéro. Par exemple, pour ouvrir INC0000002, saisissez [[INC0000002]].

   Les attributs de dictionnaire suivants sont disponibles pour wiki_text champs.

   - *preview_first=true* - définit le mode d'aperçu pour qu'il s'affiche lors du chargement de la page, sinon l'éditeur s'affiche
   - *preview_selector=true* - active le bouton de basculement pour basculer entre l'éditeur et l'aperçu
   - *dual_mode=true* - Permet d'afficher simultanément l'éditeur et l'aperçu en mode d'édition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

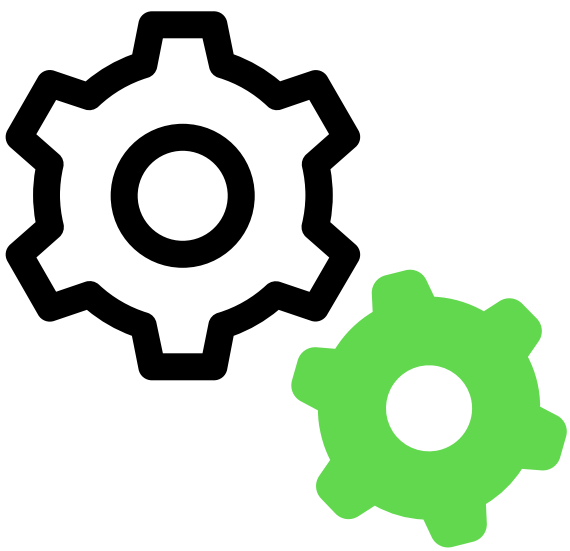
Now Platform® Administration de listes

Les administrateurs contrôlent les données présentées aux utilisateurs finaux dans une liste, les contrôles qui apparaissent et le comportement des contrôles.

Commencez

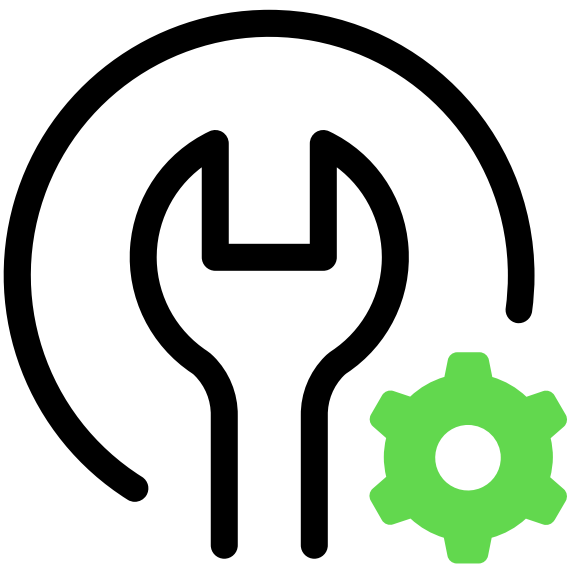
Remarque :
Pour plus d'informations sur l'utilisation des listes, voir Listes .

Configurer



Configurez les listes pour tous les utilisateurs.

Administrer



Administrez le comportement de la liste et autorisez la personnalisation pour des utilisateurs individuels.

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community
Communauté ServiceNow

Centre de réussite client
Customer Success Center

Promoteur
developer.servicenow.com

ServiceNow University
ServiceNow University

Soutien

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Configurer des listes sur le Now Platform®

Les utilisateurs ayant les rôles appropriés peuvent configurer divers aspects des listes. Les changements de configuration s'appliquent à tous les utilisateurs.

La configuration de liste vous permet d'ajouter, de supprimer et de réorganiser les colonnes de la liste. Vous pouvez configurer les calculs pour qu'ils apparaissent sous les colonnes. Vous pouvez également masquer des contrôles et définir des conditions d'accès par rôle pour les contrôles de liste existants. La configuration des listes est appelée personnalisation des listes dans les versions antérieures à la version Fuji.

Remarque :
La configuration d'une liste de cette manière modifie la liste pour tous les utilisateurs. Pour apporter des modifications à une liste qui ne sont visibles que par vous, consultez Listes personnelles .

Configurer la mise en page de la liste

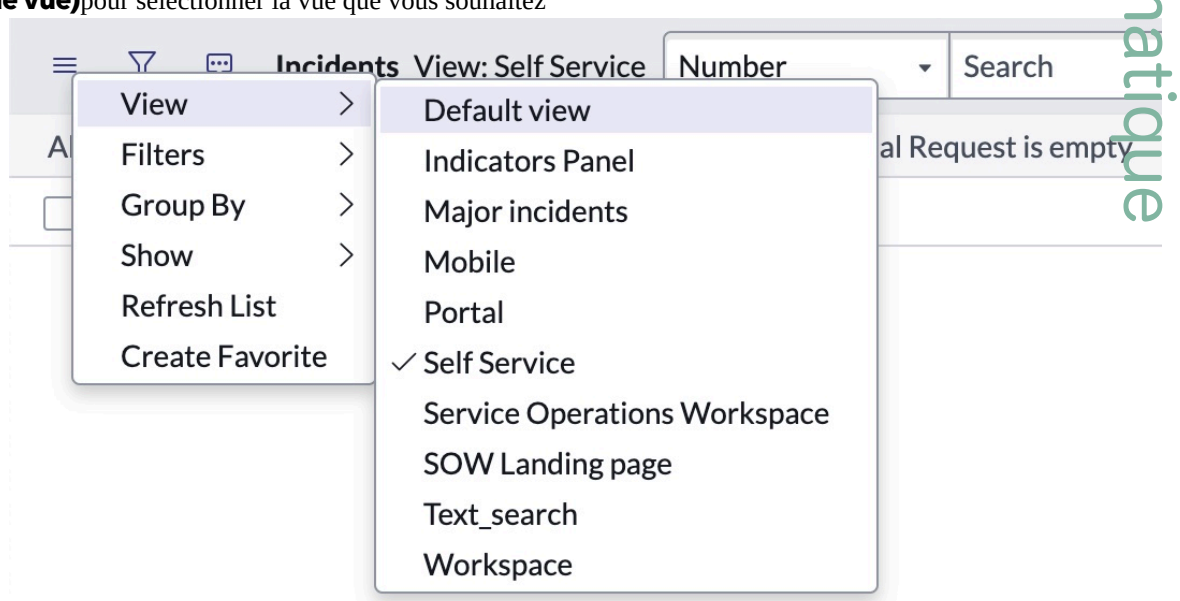
Vous pouvez configurer une liste pour choisir les colonnes à afficher dans une liste, créer des vues de listes et créer des champs dans une table.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_list

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurer la mise en page de la liste

Procédure

1. Accédez à la liste que vous souhaitez configurer.
2. Ouvrir le menu **des contrôles de liste** et sélectionner **Vue** > **(nom de vue)**pour sélectionner la vue que vous souhaitez configurer.



3. Cliquez avec le bouton droit sur un en-tête de colonne et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page de la liste**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ajoutez, supprimez ou réorganisez des champs pour configurer les colonnes affichées et leur ordre d'affichage.
   Le premier champ de non-référence est automatiquement lié à la vue de formulaire de l'enregistrement. Pour cette raison, envisagez d'utiliser le numéro d'enregistrement comme première colonne dans la mise en page de liste.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :

- Si vous utilisez des listes personnelles et que vous configurez la vue de liste différemment, les changements n'apparaissent pas tant que vous n'avez pas réinitialisé votre liste personnelle sur les valeurs par défaut des colonnes.
- Les champs inactifs s'affichent dans des listes configurées par l'administrateur jusqu'à ce qu'un administrateur mette à jour la mise en page de la liste pour les supprimer.

Trouble?

Si un champ de référence dans une liste s'affiche comme (vide) au lieu de la valeur attendue, cela est dû au fait qu'un autre champ de la liste contient une référence incorrecte à un enregistrement orphelin ou à un sys_id qui n'existe pas dans la table référencée. La solution consiste à supprimer les données de référence incorrectes de tous les champs de référence de cette table.

Ajouter un champ étendu à une liste de tables de base

Les administrateurs peuvent configurer une propriété qui détermine si les champs des tables étendues peuvent être ajoutés à une liste de tables parentes. Par exemple, lorsque cette fonctionnalité est activée, vous pouvez afficher et filtrer sur le champ **Appelant** , à partir de la table Incident, sur une liste de table Tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
L'activation de cette propriété n'affiche pas les champs de table étendus dans la liste de personnalisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Localisez la propriété **Autorisez les listes de tables de base (tâche, cmdb_ci, etc.) à inclure des champs de table étendues (incident_state, os_version, etc.), et autorisez le filtrage des champs de tables étendues** (`glide.ui.list.allow_extended_fields`).
3. Cochez la case pour activer les champs étendus sur les listes de tables parentes ou désactivez la case à cocher pour désactiver la fonctionnalité.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les calculs de liste

Vous pouvez configurer les calculs de liste pour les colonnes, qui calculent les totaux, les minimums, les maximums et les moyennes des colonnes.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_list

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les calculs de liste pour plusieurs colonnes d'une même liste. Les calculs de liste s'appliquent uniquement à la vue de la liste dans laquelle ils sont configurés. Tous les utilisateurs peuvent voir les calculs de liste configurés.

Remarque :

- Les calculs de liste sont également disponibles dans les rapports de liste.
- Les calculs de liste d'un champ calculé ne peuvent s'effectuer que sur les *valeurs actuelles stockées dans la base de données pour chaque enregistrement et non sur les valeurs telles que calculées à l'état neuf lorsque la liste est affichée.

Procédure

1. Dans une liste d'enregistrements, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête d'une colonne numérique que vous souhaitez évaluer avec des calculs de liste.
2. Sélectionner **Configurer** > **Calcul de la liste**.
3. Sélectionnez une ou plusieurs des options de calcul de liste suivantes :
   - Valeur totale (non disponible pour les champs chaîne, date ou date/heure)
   - Valeur minimale
   - Valeur maximale
   - Valeur moyenne (non disponible pour les champs chaîne, date ou date/heure)
4. Sélectionnez **OK**.
   Les calculs apparaissent sous le dernier enregistrement de la colonne. Si la liste est groupée, en plus des calculs globaux en bas de la liste, les calculs de groupe apparaissent sous le dernier enregistrement de chaque groupe.

Omettre le nombre d'enregistrements dans une liste

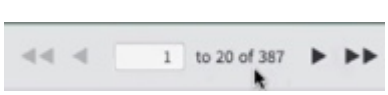
Accélérez la vitesse de chargement des listes en supprimant le calcul du nombre total d'enregistrements dans une liste.

Avant de commencer

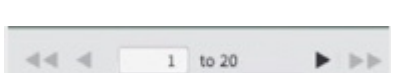
Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le calcul du nombre total d'enregistrements inclus dans une liste filtrée à partir de tables volumineuses peut prendre beaucoup de temps. La plateforme affiche le nombre total d'enregistrements dans la liste.



Pour charger les listes plus rapidement, vous pouvez supprimer le calcul de page pour toutes les listes filtrées spécifiées ou uniquement celles-ci. Lorsque vous supprimez le calcul, le nombre total d'enregistrements ne s'affiche pas et l'icône de double flèche (▶▶) est grisée.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrir une liste, par exemple, accéder à **Incident** > **Tout**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un en-tête de la liste et accédez à **Configurer** > **Contrôle de la liste**.
3. Sélectionnez **Supprimer le nombre de paginations**.
4. **Facultatif :** Pour omettre le nombre d'enregistrements uniquement dans une vue spécifique :
   a. Sélectionnez **Supprimer le nombre de paginations pour des vues spécifiques**.
   b. À côté de Liste spécifique des vues ne pouvant pas obtenir le nombre complet d'enregistrements, cliquez sur l'icône de verrouillage (icône).
   c. Sélectionnez l'icône de recherche (icône), puis sélectionnez la vue dans laquelle la plateforme omet le nombre de pages.
   d. Répétez l'étape précédente pour autant de vues que nécessaire.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer des contrôles de liste

Vous pouvez configurer des contrôles de liste, tels que des boutons et des filtres.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_control.

Procédure

1. Ouvrez une liste.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un en-tête de colonne et sélectionnez **Configurer** > **Contrôle de la liste**.
3. Renseignez le formulaire.

Remarque :
Les champs de contrôle de liste disponibles pour les listes incorporées sont plus limités. Sauf indication contraire, les champs de contrôle de liste de la table suivante sont disponibles pour les listes standard et les listes incorporées.

Formulaire Contrôle de la liste

Champ	Description
Table	Nom de la table pour la liste ou la liste connexe. Par exemple, **Demande de changement [change_request]**. Le système définit automatiquement cette valeur.
Liste connexe	Nom de la table et du champ qui définissent la liste connexe. Par **exemple,sysapproval_approver.sysapproval**. Le système définit automatiquement cette valeur.
Étiquette	Étiquette à afficher pour cette liste. Permet à un administrateur de personnaliser l'étiquette d'une liste ou d'une liste connexe. Si elle n'est pas fournie, l'étiquette pluriel par défaut pour le fichier est utilisée. Par exemple, l'étiquette pour la table Incident serait **Incidents**.
Omettre le bouton « Nouveau »	Option pour empêcher le bouton **Nouveau** de s'afficher sur cette liste. Décochez la case pour afficher le bouton **Nouveau** ou pour contrôler le bouton **Nouveau** avec des rôles (champ **Nouveaux rôles**). Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Omettre le bouton de modification	Option pour empêcher le bouton **Modifier** de s'afficher sur cette liste. Décochez cette case pour afficher le bouton **Modifier** ou pour contrôler le bouton **Modifier** avec des rôles (champ **Nouveaux rôles**). Le bouton **Modifier** ne s'applique pas à toutes les listes. Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Omettre si vide	Option pour omettre complètement la **Liste connexe** du formulaire (aucun en-tête) s'il n'y a pas d'entrées pour la **Liste connexe**.
Omettre la colonne si vide	Option d'une liste de niveau supérieur pour omettre les en-têtes de colonne ET les filtres/fils d'Ariane d'une colonne vide.
Omettre les filtres	Option pour masquer les filtres ou les fils d'Ariane de cette liste. Décochez cette case si vous souhaitez toujours des filtres ou des fils d'Ariane ou pour contrôler des filtres/fils d'Ariane avec des rôles (champ **Rôles de filtrage**). Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Omettre les liens	Option pour masquer les liens des champs qui font référence à d'autres fichiers de cette liste. Laissez ce bouton décoché pour générer des liens ou pour contrôler l'utilisation des liens avec des rôles (champ **Rôles de lien**).
Omettre le lien de détail	Option pour désactiver le lien vers l'enregistrement de la première colonne dans la vue de listes. Les utilisateurs peuvent toujours sélectionner l'icône de référence pour accéder à l'enregistrement. Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Listes hiérarchiques	Consultez Activer une liste hiérarchique. Liste hiérarchique insérée dans une liste d'enregistrements. Les listes hiérarchiques permettent à un utilisateur de visualiser le contenu des listes connexes d'un enregistrement sans quitter le formulaire de liste d'enregistrements. Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Type d'édition de liste	Capacité de l'utilisateur à modifier directement des valeurs dans chaque cellule d'une liste. Les options sont les suivantes : ○ **Enregistrer immédiatement (mode d'édition de cellules) :** permet de modifier les cellules. La ligne entière est enregistrée lorsque l'utilisateur entre une nouvelle valeur. ○ **Enregistrer les données par ligne :** permet de modifier les cellules. La ligne est uniquement enregistrée quand l'utilisateur s'en éloigne ou sélectionne l'icône **Enregistrer** ( ). Ce mode permet à l'utilisateur de modifier plusieurs valeurs avant de sauvegarder un enregistrement. ○ **Désactiver l'édition de liste :** empêche les utilisateurs de modifier des cellules de la liste. Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Balise d'édition de liste	Balise unique envoyée à un qualificatif de référence sous forme de variable de script `listEditRefQualTag`. Entrez une chaîne arbitraire de lettres ou de chiffres.
Ligne d'insertion de	Possibilité pour un utilisateur de créer des enregistrements dans la vue de liste. Lorsque la case est cochée, une ligne vide apparaît en bas de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
modification de la liste	 Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Supprimer le nombre de paginations	Option pour supprimer le nombre de paginations de la liste.
Désactiver la requête en langage naturel (NLQ)	Option pour désactiver le filtre NLQ dans des listes spécifiques lorsque la NLQ sur les listes est activée dans l'instance. Le filtre NLQ vous permet d'utiliser le langage naturel pour filtrer des listes au lieu d'utiliser le créateur de condition. Pour plus d'informations sur NLQ les filtres, consultez Requête en langage naturel . **Remarque :** Lorsque la propriété système (`com.snc.listv2.nlq.lists.enabled` com.snc.listv2.nlq.lists.enabled) est définie sur **false**, la requête est détruite. Le texte saisi dans la recherche remplace les conditions existantes.
Application	Champ d'application de ce paramètre. Global signifie que tous les espaces de travail peuvent utiliser ce paramètre.
Nouveaux rôles	Rôles d'utilisateur pouvant accéder au bouton **Nouveau** sur cette liste. Laissez le champ vide pour permettre à tous les utilisateurs d'accéder au bouton **Nouveau**. Cette option ne s'applique pas aux listes incorporées, qui n'ont pas de boutons **Nouveau**.
Rôles de filtrage	Rôles d'utilisateur requis pour que le filtre soit affiché dans la liste. Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Rôles de lien	Rôles d'utilisateur requis pour que des liens soient générés pour les champs qui font référence à d'autres fichiers.

Exemple de configuration des contrôles de liste

L'exemple suivant montre comment configurer une liste d'incidents associés dans un enregistrement de problème pour répondre à des besoins professionnels spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_control

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple, une étiquette de liste connexe est configurée pour afficher `Incidents enfants`, et pas seulement `Incidents`. La liste connexe est également configurée pour supprimer le bouton **Nouveau** afin d'empêcher les utilisateurs de créer des incidents à partir du formulaire de problème.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement de problème.
2. Ouvrez le menu contextuel de la liste dans la liste connexe **Incidents** et sélectionnez **Configurer** > **Contrôle de la liste**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur le formulaire Contrôle de liste, modifiez le champ **Étiquette** en Incidents enfants.
4. Cochez la case **Omettre le bouton Nouveau**.
5. Sélectionnez **Envoyer** pour enregistrer vos changements et revenir à l'enregistrement précédent, dans ce cas précis l'enregistrement de problème.
   Dans l'enregistrement de problème, l'étiquette de la liste d'incidents incorporée a changé et le bouton **Nouveau** n'est plus disponible.

Contrôle de liste avancé avec scripts

Vous pouvez écrire des scripts pour spécifier quels éléments de liste, tels que des liens, des filtres et des boutons, sont présents.

Ces scripts peuvent réagir à l'enregistrement qui est affiché. Pour les contrôles de liste connexes, le **parent** de variable globale identifie l'enregistrement parent. Pour les listes primaires, il n'existe aucun enregistrement parent.

Configurez le formulaire Contrôle de liste et ajoutez le champ de script dont vous avez besoin :

- **Omettre la condition des colonnes :** S'il n'y a aucune condition, omettez les titres de colonne.
- **Omettre la condition de modification :** Omettez le bouton **Modifier** .
- **Omettre la condition vide :** S'il n'y a aucune condition, omettez l'en-tête de liste.
- **Omettre la condition de filtrage :** Omettez le filtre de liste.
- **Omettre la condition des liens :** Omettez les liens connexes.
- **Omettre la nouvelle condition :** Omettez le bouton **Nouveau** .

Dans ces champs de script, si le script prend la valeur **vrai**, l'élément est omis. Le script suivant est un exemple que vous pouvez utiliser dans la liste connexe **CI affectés** pour afficher uniquement le bouton **Modifier** si la tâche parente est active. Ce script est placé dans le champ **de script Omettre la condition de modification** .

```
var answer;
 if (parent.active == true ) {
 //Do not remove the 'Edit' button
  answer = false;
}
else {
 //Remove the 'Edit' button
  answer = true;
}
answer;
```

Configurer une action d'interface utilisateur de liste

Vous pouvez créer une action d'interface utilisateur qui ouvre l'interface de zone de sélection pour personnaliser les listes dans la vue de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : ui_action_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table **Liste [sys_ui_list].**
4. Cochez la case du **menu contextuel Liste** .
5. Assurez-vous que la case **Actif** est cochée.
6. Collez le script suivant dans le champ **Script** :

```
var url  = "slushbucket.do?sysparm_form=list&sysparm_list=" + current. name +
 "&sysparm_view=" + current. view. name ;
url  += "&sysparm_collection=" + current. parent + "&sysparm_collection_relationship=" +
 current. relationship ;
url  += "&sysparm_referring_url=sys_ui_view.do?sys_id=" + current. view. toString ( ) ;
action. setRedirectURL (url ) ;
```

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Afficher/masquer les contrôles de filtre

Le filtre Afficher/masquer utilisé dans la configuration de la liste répertorie les champs à configurer dans les conditions de filtre.

Les champs mentionnés dans le filtre Afficher/masquer sont triés par ordre alphabétique.

Remarque :
Si le nom des champs commence par un caractère accentué, ces champs sont placés à la fin de la liste.

Vous pouvez activer la *guide.ui.condition_builder.sort_labels_by_locale* propriété système pour trier les champs du filtre Afficher/masquer selon la langue basée sur les paramètres régionaux. La propriété sys est définie sur **False**, par défaut. Si vous avez un script personnalisé basé sur le tri alphabétique des champs, le paramètre de langue basé sur les paramètres régionaux peut casser votre script. Ainsi, vous pouvez activer la propriété sys uniquement lorsque vous avez besoin que le filtre soit une langue basée sur les paramètres régionaux.

Remarque :
Si la propriété sys n'est pas activée, les champs sont triés par ordre alphabétique. Les champs commençant par un caractère accentué sont placés à la fin de la liste.

Administrer des listes sur le Now Platform®

Les administrateurs peuvent contrôler la séquence de tri, autoriser les listes personnelles, restreindre les filtres et les fils d'Ariane, autoriser le classement par contexte, etc.

Vue d'ensemble de l'administration

- Contrôle de la séquence de tri utilisée pour afficher les listes

  Toutes les listes ont une séquence de tri par défaut basée sur le type de champs présents dans la liste.

- Administration de l'éditeur de liste

  L'éditeur de liste permet aux utilisateurs de modifier les valeurs de champ directement à partir d'une liste sans accéder à un formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Administration de la liste personnelle

  Les utilisateurs peuvent personnaliser la mise en page de n'importe quelle vue de liste en personnalisant une liste. Les administrateurs peuvent configurer les options liées à la personnalisation des listes.

- Administrer les lignes de détails

  Les lignes de détails fournissent des informations supplémentaires sur les enregistrements d'une liste.

- Restreindre les filtres et les fils d'Ariane avec des requêtes fixes

  La vue de liste d'enregistrements permet aux utilisateurs de naviguer vers différents sous-ensembles d'une table à l'aide de fils d'Ariane et de filtres. Vous pouvez limiter l'accès à certaines parties de la table en limitant les liens actifs dans les fils d'Ariane ou en supprimant les fils d'Ariane et les filtres pour des rôles spécifiques.

- Activer une liste hiérarchique

  Vous pouvez activer les listes hiérarchiques pour rendre les données des listes connexes directement accessibles à partir d'une liste v2.

- Classement par contexte

  Le classement par contexte permet à un utilisateur de trier de préférence une collection d'enregistrements ; c'est-à-dire indépendamment des attributs de ces documents.

- Personnaliser les menus contextuels de la liste

  Vous pouvez personnaliser le contenu et le comportement des menus contextuels de liste.

Contrôle de la séquence de tri utilisée pour afficher les listes

Toutes les listes ont une séquence de tri par défaut basée sur le type de champs présents dans la liste.

Lorsqu'un utilisateur affiche une liste pour la première fois, celle-ci est triée en fonction de l'un des éléments suivants.

- Les arguments **ORDERBY** ont trouvé l'URL. (Voir la section suivante sur le contrôle de l'ordre de tri.)
- Les préférences utilisateur **<table>.db.order** et **<table>.db.order.direction** .
- L'attribut **de dictionnaire isOrder** .
- Le champ **Ordre** s'il est présent dans la table.
- Le champ **Numéro** s'il est présent dans la table.
- Le champ **Nom** s'il est présent dans la table.
- Champ spécifié comme champ d'affichage pour la table.

Remarque :
La table de tâches est une exception à la séquence précédente. La tâche et les tables étendues à partir de la tâche utilisent le champ **Nombre** lorsqu'aucun argument d'URL ou préférence utilisateur n'est trouvé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de l'ordre par défaut avec les préférences utilisateur

Les préférences utilisateur **<table>.db.order** et **<table>.db.order.direction** déterminent le sens de champ et de tri vus par l'utilisateur. Un tri par défaut peut être créé en créant des enregistrements de préférences utilisateur sans valeur dans le champ **Utilisateur** et en cochant la case **Système** . Cette préférence est appliquée à tous les utilisateurs qui n'ont pas leur propre préférence.

Définition de l'ordre de tri par défaut dans le dictionnaire système

Un administrateur peut définir l'ordre de tri des enregistrements affichés pour une table dans le dictionnaire système lorsqu'aucun autre tri n'est spécifié. Cela se fait en ajoutant un attribut appelé **isOrder** avec une valeur **true** à l'entrée de dictionnaire du champ souhaité. Ce tri est l'ordre de tri présenté à tous les utilisateurs initialement. Une fois qu'un utilisateur trie une liste, cette préférence utilisateur est enregistrée et la liste est toujours triée pour cet utilisateur en fonction de sa préférence de tri précédente.

Remarque :
isOrder peut définir le champ utilisé pour le tri des listes, mais ne peut pas contrôler le sens de tri.

Tri d'une colonne d'une liste en fonction de la langue de la session

Par défaut, lors du tri des colonnes dans des listes, les valeurs de champ sont classées en fonction de l'alphabet anglais. Pour prendre en charge le tri d'une colonne en fonction de la langue de la session de l'utilisateur, vous pouvez configurer le comportement de l'instance et le comportement de colonnes individuelles. Consultez Tri selon la langue de la session.

Information associée

- Dictionnaire système
- User preferences
- Modification des tables et des champs à l'aide d'attributs de dictionnaire

Contrôle de l'ordre de tri

Pour toute liste, si l'utilisateur a cliqué sur un en-tête de colonne pour effectuer un tri sur cette colonne, cette action est mémorisée. Lors du prochain affichage de cette liste, le même champ sera utilisé pour ordonner la liste.

Ce champ de tri mémorisé peut être remplacé en ajoutant une spécification *sysparm_order* à la définition du module. Par exemple, si vous souhaitez répertorier les nouveaux éléments par ordre d'importance à chaque fois que des **actualités** sont affichées, le module **Actualités** peut être mis à jour en conséquence.

Définir l'ordre de tri des modules sur la valeur du champ Importance

Arguments:

```
&sysparm_order=importance
```

L'ordre réel (croissant ou décroissant) peut être spécifié en ajoutant une spécification *sysparm_order_direction* . Voici deux exemples de tri d'une liste par champ **sys_created_on** , l'un croissant et l'autre décroissant :

```
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=desc
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=asc
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Trier par plusieurs champs

Pour trier une liste par plusieurs champs, supprimez tous les éléments du champ de filtre et placez-le dans le champ Arguments. Par exemple, si le filtre spécifie **[Actif] [est] [vrai]** et que vous souhaitez trier par catégorie et sous-catégorie, supprimez la condition et mettez ce qui suit dans les arguments du module :

```
active=true^ORDERBYcategory^ORDERBYsubcategory
```

Cet argument trie d'abord par catégorie, puis par sous-catégorie. Si vous voulez qu'un champ soit un tri décroissant, remplacez *ORDERBY* par *ORDERBYDESC*.

Administration de l'éditeur de liste

L'éditeur de liste permet aux utilisateurs de modifier les valeurs de champ directement à partir d'une liste sans accéder à un formulaire.

Les administrateurs peuvent gérer cette fonctionnalité à l'aide des options suivantes. Certaines options ne sont pas prises en charge dans Liste v3.

- Configurer les propriétés globales
- Configurer les paramètres de contrôle de liste pour une table
- Configurer les règles de sécurité contextuelle
- Gérer les préférences utilisateur (liste v2 uniquement)

Avertissement :
Dans List v2, l'éditeur de liste n'applique pas les scripts clients ni les politiques d'interface utilisateur. Dans List v3, l'éditeur de liste applique les politiques d'interface utilisateur et les attributs de dictionnaire obligatoires, mais pas les scripts clients. Autoriser la modification de liste avec des scripts clients s'exécutant sur les champs d'un formulaire peut entraîner l'enregistrement de données incorrectes. Pour les systèmes dans lesquels des scripts clients ou des politiques d'interface utilisateur s'appliquent aux formulaires, envisagez de désactiver la modification de liste ou de créer des règles métier ou un contrôle d'accès appropriés pour contrôler la définition des valeurs dans l'éditeur de liste. Voir Utiliser des règles métier et des scripts clients pour contrôler les valeurs de champ pour plus d'informations sur la gestion de la modification des formulaires et des listes.

Avertissement :
Vous ne pouvez pas modifier les champs d'état qui sont étendus à partir de la table Tâche [task] à partir d'une liste d'enregistrements de tâches. Exemples :

- problem_state
- incident_state
- phase_state
- request_state

Bien que ces champs soient visibles à partir de la liste de tâches, ils doivent être modifiés à partir de la table étendue.

Information associée

Utiliser l'éditeur de liste

Configurer les propriétés de l'éditeur de liste

Configurez les propriétés de l'éditeur de liste qui contrôlent si les listes peuvent être modifiées et, dans la liste v2, quels types de champs ne peuvent pas être modifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Pour désactiver la modification de liste, désactivez la case à cocher pour définir la propriété **Activer la modification de liste** (`glide.ui.list_edit`) sur **Non** .
   Cette propriété est activée par défaut et permet globalement la modification de liste. Lorsque vous le désactivez, l'éditeur de liste est désactivé globalement.
3. Pour configurer les types de champs qui ne peuvent pas être modifiés pour les listes v2, procédez comme suit.

   a. Localisez la **liste des types d'éléments (séparés par des virgules) qui ne peuvent pas être modifiés dans la propriété de l'éditeur de liste** (`glide.ui.list_edit_ignore_types`), qui contient plusieurs types d'éléments qui ne peuvent pas être modifiés par défaut.

   Remarque :
   Cette propriété n'a pas d'impact sur les listes v3. Il n'existe pas de propriété équivalente pour la liste v3.

   Les types de champs suivants ne sont pas modifiables par défaut à partir de l'éditeur de liste.

   - Conditions [conditions]
   - Devise [currency]
   - ID de document [document_id]
   - Liste des champs [field_list]
   - HTML [html]
   - Image [user_image]
   - Liste [glide_list]
   - Prix [price]
   - Valeur du modèle [template_value]
   - Heure [glide_time]
   - Rôles d'utilisateur [user_roles]
   - Vidéo [video]
   - Tableau [tableau]

   b. Ajoutez tous les autres types de champs que vous souhaitez désactiver à la fin de la liste, séparés par une virgule.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les paramètres de contrôle de liste pour l'éditeur de liste

Vous pouvez configurer les paramètres de contrôle de liste qui affectent l'éditeur de liste.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_control

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

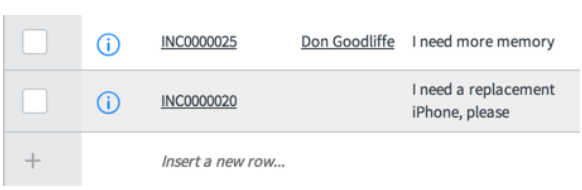
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les paramètres de contrôle de liste personnalisent le comportement des fonctions de liste pour une table.

Procédure

1. Accédez à une vue de liste pour la table souhaitée.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un en-tête de colonne et sélectionnez **Configurer** > **Contrôle de la liste**.
3. Dans le formulaire Contrôle de la liste, sélectionnez les paramètres souhaités.

Paramètres de contrôle de liste pour l'éditeur de liste

Champ	Description
Type d'édition de liste	Capacité de l'utilisateur à modifier directement des valeurs dans chaque cellule d'une liste. Les options sont les suivantes : ○ **Enregistrer immédiatement (mode d'édition de cellules) :** permet de modifier les cellules. La ligne entière est enregistrée lorsque l'utilisateur entre une nouvelle valeur. ○ **Enregistrer les données par ligne :** permet de modifier les cellules. La ligne est uniquement enregistrée quand l'utilisateur s'en éloigne ou sélectionne l'icône **Enregistrer** ( ). Ce mode permet à l'utilisateur de modifier plusieurs valeurs avant de sauvegarder un enregistrement. ○ **Désactiver l'édition de liste :** empêche les utilisateurs de modifier des cellules de la liste. Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.
Ligne d'insertion de modification de la liste	Possibilité pour un utilisateur de créer des enregistrements dans la vue de liste. Lorsque la case est cochée, une ligne vide apparaît en bas de la liste.  Ce champ est uniquement disponible pour les listes standard.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configuration de la sécurité contextuelle pour l'éditeur de liste

L'éditeur de liste applique les règles de contrôle d'accès (ACL) existantes et des contrôles de sécurité supplémentaires pour restreindre la modification à partir d'une liste.

L'opération de sécurité list_edit contrôle spécifiquement la possibilité de modifier les informations d'une liste. Appliquer cette opération de la même manière que l'opération d'écriture pour limiter la modification de liste pour les champs qui nécessitent que l'utilisateur accède au formulaire. Les raisons pour lesquelles vous pouvez demander à un utilisateur de modifier un champ dans un formulaire comprennent des contraintes de politique d'interface utilisateur complexes ou d'autres politiques que vous avez mises en place.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

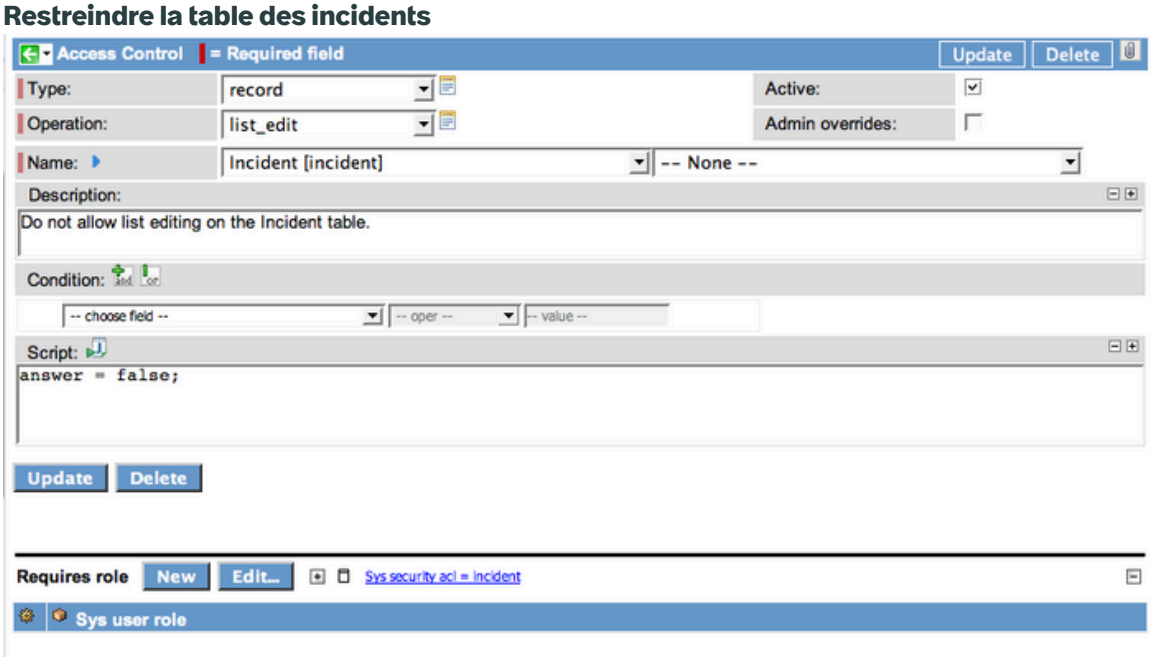
- Accès en écriture et list_edit au champ
- Écrivez et list_edit accès à tous les champs dépendants du champ
- Écrivez et list_edit accès à tous les champs qui dépendent du champ en cours de modification

Pour configurer les contrôles d'accès, accédez à **Sécurité de système** > **Contrôles des accès**. Les exemples suivants utilisent l'opération de sécurité list_edit pour restreindre la modification de liste dans certains contextes.

Exemple : restreindre une table

Ce contrôle d'accès empêche tout le monde de modifier tous les champs de la table Incident d'une liste.

Restreindre la table des incidents



- **Type :** enregistrement
- **Opération :** list_edit
- **Nom Incident :**[incident]
- **Remplacements administrateur :** Décochez la case.
- **Script :** `réponse = faux ;`

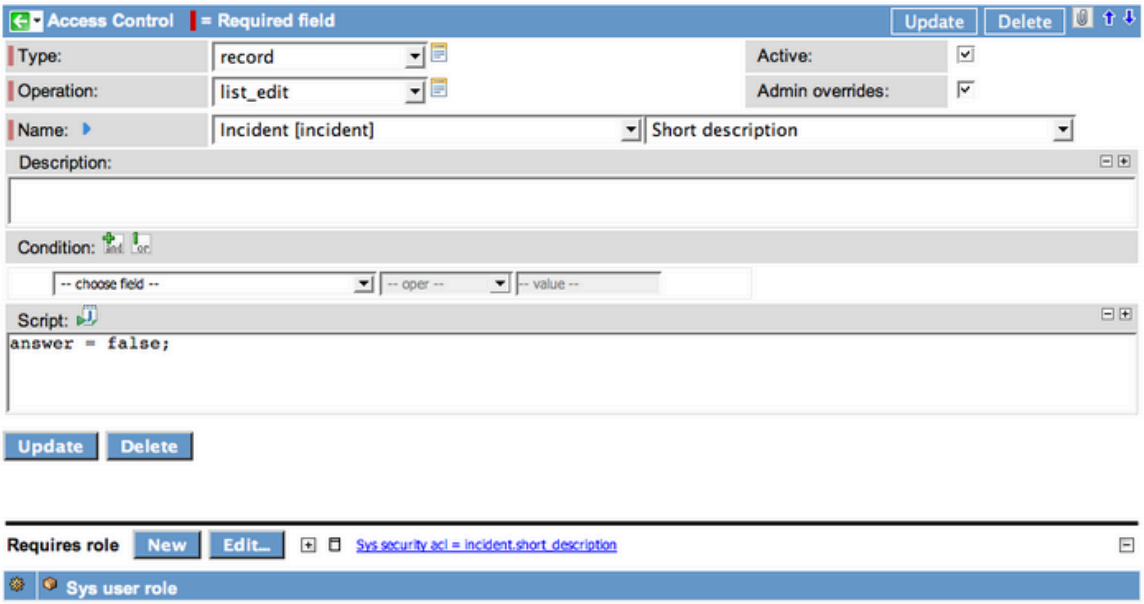
Exemple : restreindre un champ

Ce contrôle d'accès empêche quiconque, à l'exception d'un administrateur, de modifier le champ Description brève d'un enregistrement d'incident dans une liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limiter la description brève de l'incident

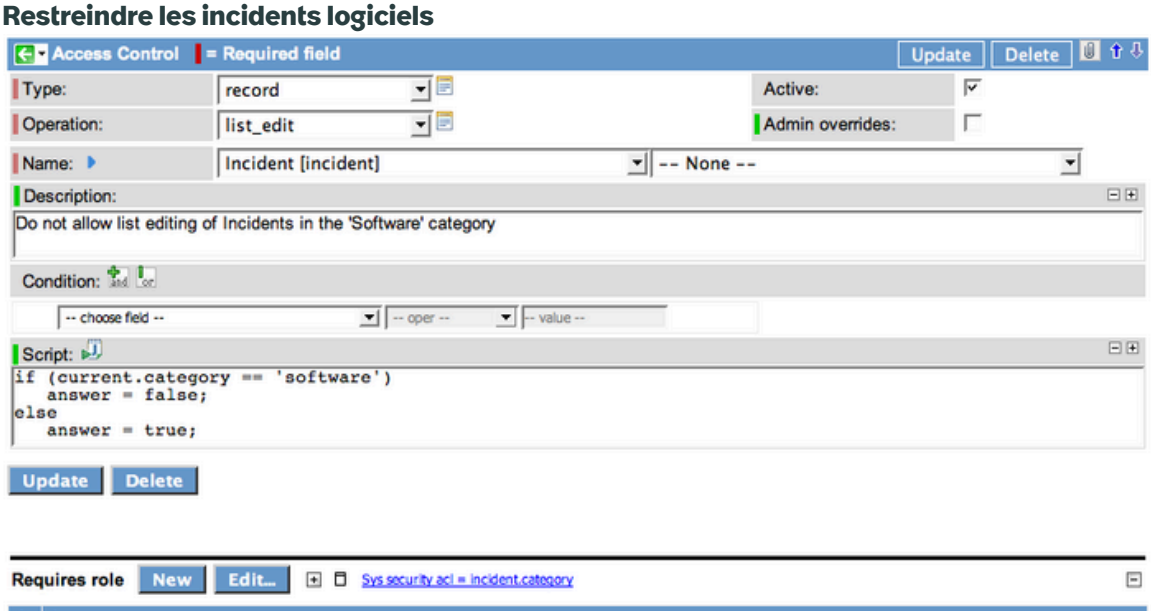


- **Type :** enregistrement
- **Opération :** list_edit
- **Nom:** Incident [incident], Description courte
- **Remplacements administrateur :** Cochez la case.
- **Script :** `réponse = faux ;`

Exemple : restreindre un champ avec un script

Ce contrôle d'accès empêche tout le monde de modifier un incident avec une catégorie de logiciel dans une liste. Il est défini par un script.

Restreindre les incidents logiciels



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

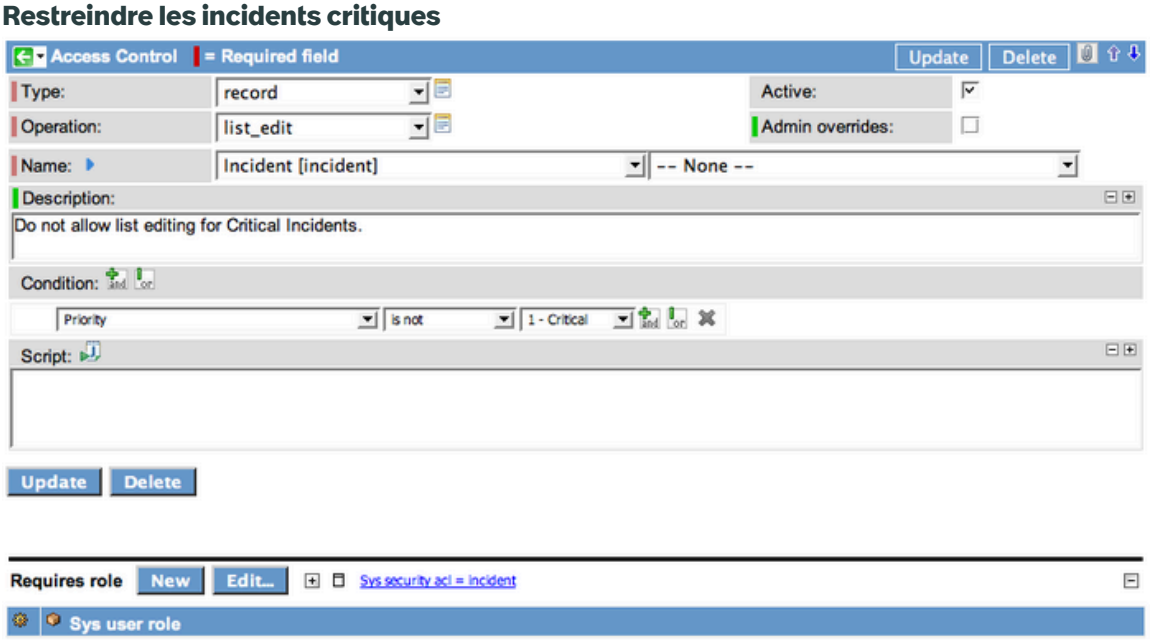
- **Type :** enregistrement
- **Opération :** list_edit
- **Nom Incident :**[incident]
- **Remplacements administrateur :** Décochez la case.
- **Script:**

```
if (current.category == 'software')
answer = false;
else
answer = true;
```

Exemple : restreindre un champ avec une condition

Ce contrôle d'accès empêche tout le monde de modifier un incident critique dans une liste. Elle est définie par une condition.

Restreindre les incidents critiques



- **Type :** enregistrement
- **Opération :** list_edit
- **Nom Incident :**[incident]
- **Remplacements administrateur :** Décochez la case.
- **Condition:** La priorité n'est pas 1 - Critique

Préférences utilisateur pour la modification des listes

Les utilisateurs peuvent définir les préférences utilisateur pour la modification des listes en personnalisant une liste (disponible lorsque la mécanique de liste est activée).

Pour afficher et gérer les préférences utilisateur de l'éditeur de liste, accédez à **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences utilisateur pour la modification des listes

Nom de la préférence utilisateur	Description
list_edit_enable	Définissez la valeur sur **vrai** pour activer la modification de liste ou **sur faux** pour la désactiver. La valeur par défaut est **vrai**.
list_edit_double	Définissez la valeur sur **vrai** pour un double-clic ou **faux** pour un simple clic. La valeur par défaut est **vrai**.

Information associée

Administration de la liste personnelle

Administration de la liste personnelle

Les utilisateurs peuvent personnaliser la mise en page de n'importe quelle vue de liste en personnalisant une liste. Les administrateurs peuvent configurer les options liées à la personnalisation des listes.

Dans Liste v2, les administrateurs peuvent également désactiver ou restreindre l'accès à la personnalisation des listes. Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans la liste v3.

Activer ou désactiver les listes personnelles

Vous pouvez activer ou désactiver les listes personnelles via le module Macros d'interface utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : ui_macro_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Macros d'interface utilisateur**.
2. Activez (ou désactivez) la macro d'interface `list_mechanic2` utilisateur.

Contrôler les rôles qui peuvent personnaliser les listes

Vous pouvez contrôler qui peut créer des listes personnelles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Localisez la propriété intitulée **Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser des listes personnelles. Si le champ est vide, tous peuvent utiliser** (`glide.ui.list_mechanic.roles`).
3. Entrez les rôles pour lesquels des listes personnelles sont disponibles, séparées par des virgules, ou laissez le champ vide pour autoriser l'accès à tous les utilisateurs (par défaut).

Gérer les listes personnelles

Les administrateurs peuvent gérer des listes personnelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Listes**.
2. Les listes personnelles ont une valeur utilisateur dans le champ **Utilisateur** .

Information associée

Listes personnelles

Administrer les lignes de détails

Les lignes de détails fournissent des informations supplémentaires sur les enregistrements d'une liste.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour afficher les lignes de détail, un administrateur doit les activer globalement et les ajouter aux listes.

Remarque :
Les lignes de détail ne sont pas prises en charge dans la liste v3.

Procédure

1. Pour activer les lignes de détail, ajoutez une nouvelle propriété système avec les valeurs de champ suivantes.

Nom	glide.ui.list.detail_row
Type	vrai | faux
Valeur	VRAI

2. Pour ajouter des lignes de détails à une liste, procédez comme suit.

   a. Ajoutez *detail_row* l'attribut de dictionnaire à la table.
   Spécifiez le nom du champ à afficher au format suivant : `detail_row=short_description`

   b. Utilisez le *all_tables* descripteur d'élément avec l'attribut *detail_row* pour afficher les lignes de détails de toutes les tables enfants qui contiennent le champ désigné.

   Example
   Par exemple, *all_tables.detail_row=short_description* se trouve sur la table Tâche [task] par défaut, de sorte que la ligne de détail de la brève description s'affiche dans les listes pour Incident [incident], Problème [problem] et les autres tables enfants, sauf si vous définissez *detail_row* un champ différent pour chacune d'elles.

Information associée

Listes

Modification des tables et des champs à l'aide d'attributs de dictionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Restreindre les filtres et les fils d'Ariane avec des requêtes fixes

La vue de liste d'enregistrements permet aux utilisateurs de naviguer vers différents sous-ensembles d'une table à l'aide de fils d'Ariane et de filtres. Vous pouvez limiter l'accès à certaines parties de la table en limitant les liens actifs dans les fils d'Ariane ou en supprimant les fils d'Ariane et les filtres pour des rôles spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une option de fil d'Ariane permet à un administrateur de contrôler la vue de base d'une liste d'enregistrements présentée aux utilisateurs. En ajoutant une requête fixe à l'argument d'un module, un administrateur peut empêcher les utilisateurs d'étendre leur vue au-delà d'un point de départ spécifié. L'argument en faveur de cette requête fixe s'écrit *.&sysparm_fixed_query=active=true* Un cas d'utilisation de cette requête consiste à empêcher les utilisateurs d'utiliser le fil d'Ariane pour basculer une liste d'incidents ouverts en une liste de tous les incidents. Lorsque les utilisateurs sélectionnent **Incident** > **Ouvert**, ils sont limités à l'affichage et au filtrage d'une liste d'incidents ouverts (actif=vrai).

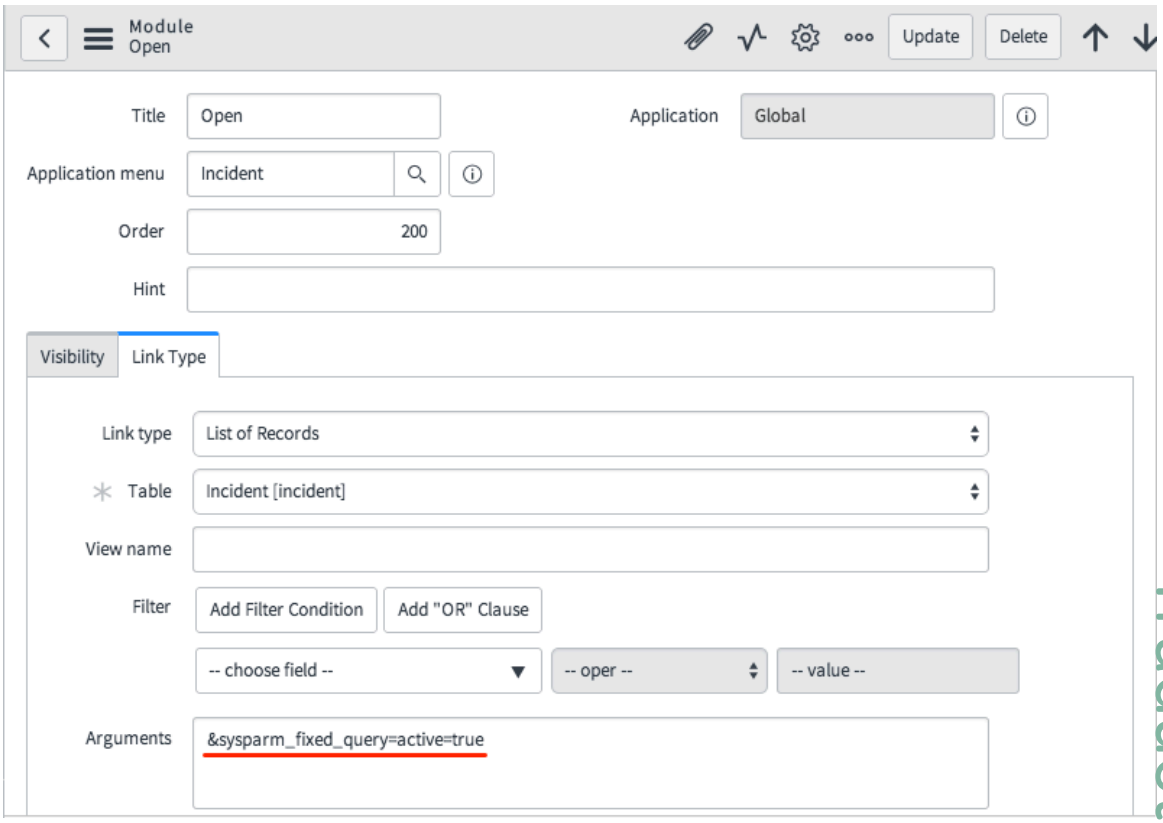
Remarque :
Une nouvelle création d'ACL permet à tous les utilisateurs d'enregistrer des filtres par défaut. Cela remplace toutes les ACL personnalisées en place si les administrateurs restreignent l'accès au filtre. La nouvelle ACL donne à tous les utilisateurs l'accès au champ Utilisateur par défaut, et l'accès au champ Groupe uniquement si les utilisateurs ont le rôle filter_group et se trouvent dans le groupe actuellement sélectionné.

Procédure

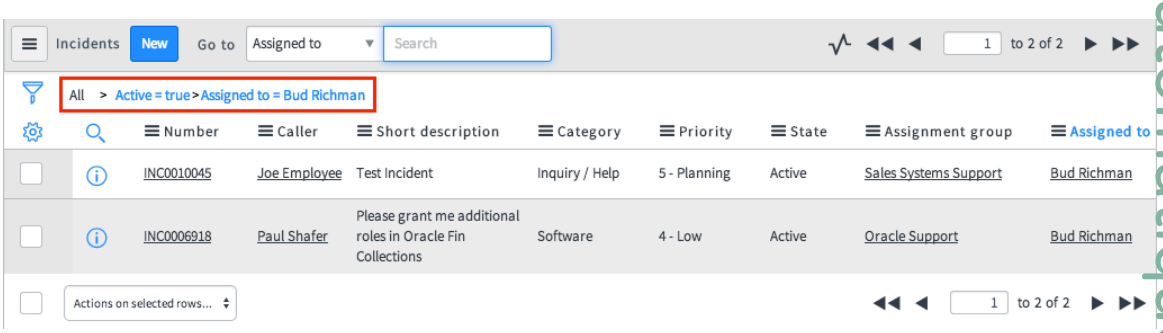
1. Pointez sur le menu d'application qui contient le module à modifier et cliquez sur l'icône Modifier l'application (crayon).
   Pour ouvrir directement le module, pointez sur le module et cliquez sur l'icône Modifier le module (crayon).
2. Sélectionnez le module à modifier.
   Par exemple, sélectionnez **Ouvrir**.
3. Dans la section **Type de lien** du formulaire Module, sélectionnez **Liste des enregistrements** pour le **type de lien**.
4. Supprimez le filtre **Actif est vrai** , s'il est présent.
5. Ajoutez *&sysparm_fixed_query=active=true* au champ **Arguments** et mettez à jour l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Accédez à la **Incidents** > **Ouvert** et examinez les fils d'Ariane.
   Le lien **Actif=vrai** est la vue la plus large autorisée dans la liste des incidents ouverts affichée. Le fil d'Ariane pour **Tout** n'est pas un lien à cause de la requête fixe.



Traduction automatique

Supprimer les filtres et les fils d'Ariane avec des contrôles de liste

Utilisez les contrôles de liste pour supprimer les filtres et les fils d'Ariane sur les tables définies pour les utilisateurs ayant des rôles spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_control

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table pour limiter les fils d'Ariane.
2. Ouvrez le contrôle de la liste en effectuant l'action appropriée pour la version de liste.
   Vous pouvez également accéder à **Interface utilisateur du système** > **Contrôle de la liste**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire Contrôle de liste, cochez la case **Omettre les filtres** ou désactivez la case à cocher pour inclure des filtres.
   Le champ **Rôles de filtrage** permet à un administrateur de spécifier certains rôles qui peuvent voir les filtres.

Utiliser des includes de script pour supprimer les filtres et les fils d'Ariane

Vous pouvez utiliser un script pour restreindre les filtres et les fils d'Ariane à des rôles spécifiques, soit sur une base table, soit globalement. L'utilisation d'un script est une option avancée qui offre une flexibilité supplémentaire par rapport à l'utilisation du contrôle de liste.

Avant de commencer

L'utilisation d'un script include nécessite des connaissances en JavaScript.
Rôle requis : script_include_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les exemples affichés doivent être adaptés à votre environnement.

Procédure

1. Créez un include de script portant le nom `<tablename>DisplayFilter.`
   La section de script contient une fonction portant le même nom que l'include de script.
2. Utilisez votre fonction pour définir la `réponse` de variable globale sur vrai (afficher les filtres et le fil d'Ariane) ou faux (les masquer).

   Example
   L'exemple suivant limite les filtres et les fils d'Ariane sur la table Incident aux utilisateurs disposant de n'importe quel rôle. Assurez-vous que le nom du script correspond exactement au nom de la fonction, y compris la casse.

```
function incidentDisplayFilter() {
   if (gs.getUser().hasRoles()) {
      answer = "true";
   } else {
      answer = "false";
   }

   return answer;
}
```

3. **Facultatif :** Pour exclure un rôle spécifique de l'accès aux filtres et aux fils d'Ariane, apportez le changement suivant.

```
function incidentDisplayFilter() {
   if (gs.getUser().hasRoles() && !gs.getUser().hasRoles('newrole')) {
      answer = "true";
   } else {
      answer = "false";
   }

   return answer;
}
```

   Les utilisateurs ayant le rôle `newRole` n'ont pas accès aux filtres et aux fils d'Ariane.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Pour permettre à tous les utilisateurs d'utiliser des filtres et des fils d'Ariane sur la table Incident, apportez le changement suivant à votre script.

```
function incidentDisplayFilter() {
   var answer = true;

   return answer;
}
```

5. **Facultatif :** Pour modifier l'accès au filtre et au fil d'Ariane pour une autre table, créez un include de script en utilisant le nom de cette table au lieu d'Incident.

Augmenter le nombre autorisé d'entrées de fil d'Ariane

Vous pouvez ajouter une propriété pour permettre un plus grand nombre d'entrées de fil d'Ariane dans le filtre.

Avant de commencer

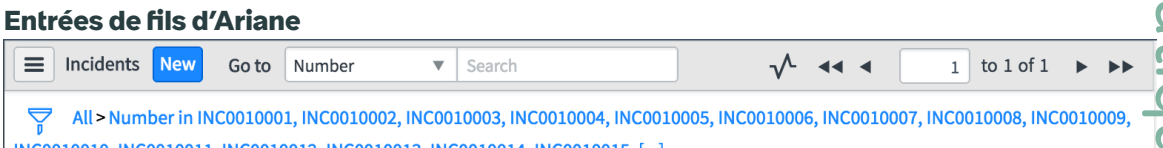
Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Vérifiez que la propriété n'existe pas en recherchant *`glide.ui.breadcrumb_max_entries`*.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Complétez le formulaire.

5. Pour vérifier cette propriété, accédez à n'importe quelle table et utilisez le modificateur **de filtre pour rechercher n'importe** quel nombre d'éléments.
   Le nombre d'entrées que vous avez saisies dans le champ Valeur s'affiche avant de se terminer par un [...].

Entrées de fils d'Ariane



Activer une liste hiérarchique

Vous pouvez activer les listes hiérarchiques pour rendre les données des listes connexes directement accessibles à partir d'une liste v2.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_control

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les listes hiérarchiques permettent à un utilisateur d'afficher le contenu des listes connexes d'un enregistrement sans quitter le formulaire de liste d'enregistrements.

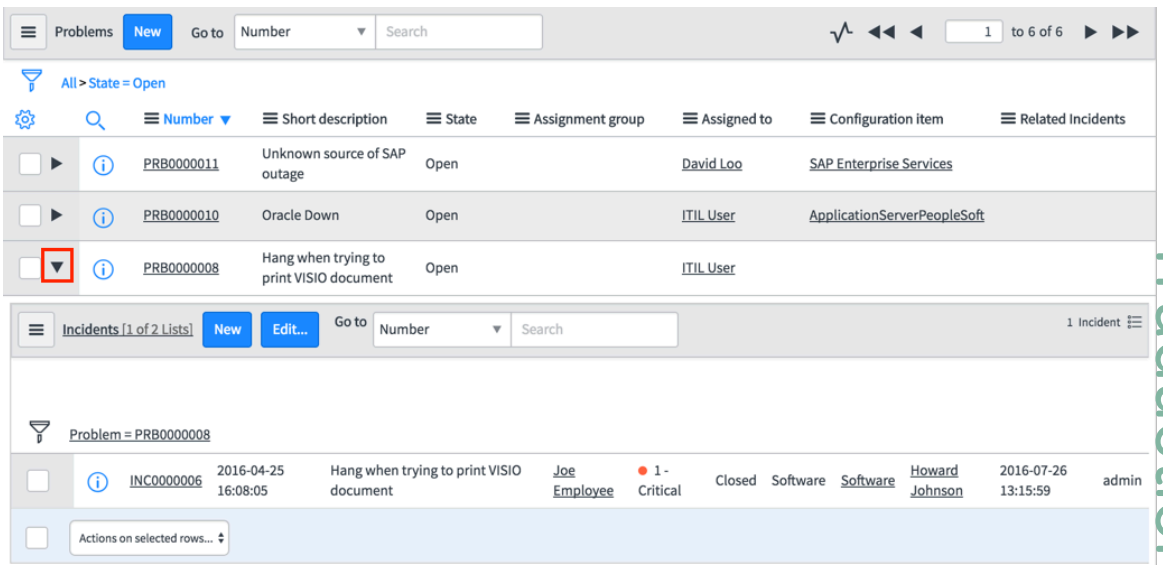
Remarque :
Vous ne pouvez pas activer une vue de liste hiérarchique pour une liste incorporée. Les listes hiérarchiques ne sont pas prises en charge dans la liste v3, même si elles sont activées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur n'importe quel en-tête de colonne, puis sélectionnez **Configurer** > **Contrôle de la liste** dans le menu contextuel.
2. Cochez la case **Listes hiérarchiques** dans la boîte de dialogue Contrôle de liste, puis cliquez sur **Soumettre** ou **Mettre à jour**.
3. Cliquez sur la flèche correspondant à un numéro d'enregistrement pour afficher les listes connexes de l'enregistrement.



Utiliser des contrôles de liste dans des listes hiérarchiques

Par défaut, aucun onglet de liste connexe n'est visible dans une liste hiérarchique et une seule liste connexe est affichée à la fois. Les en-têtes de colonne sont masqués par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

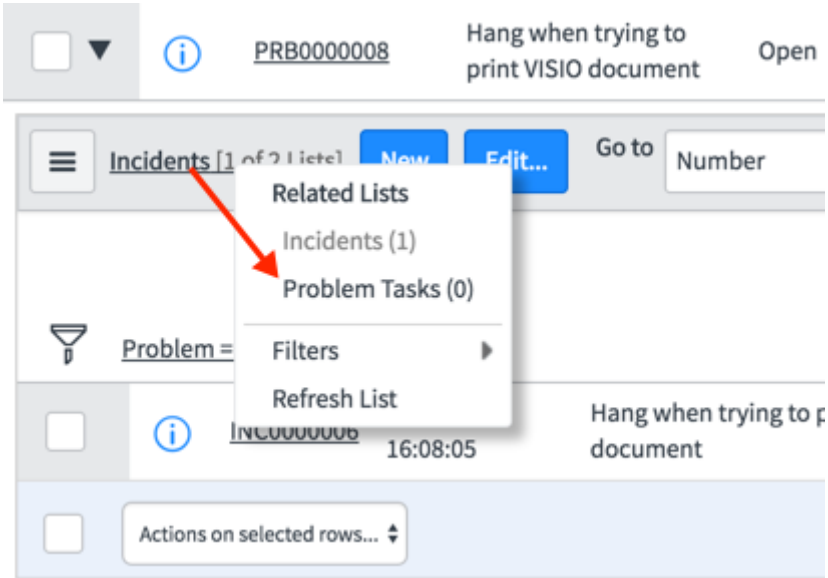
Remarque :
Les listes hiérarchiques ne sont pas prises en charge dans la liste v3.

Procédure

1. Pour sélectionner une autre liste connexe, cliquez sur le lien dans le titre de la liste.
2. Sélectionnez une liste dans le menu.

Traduction automatique

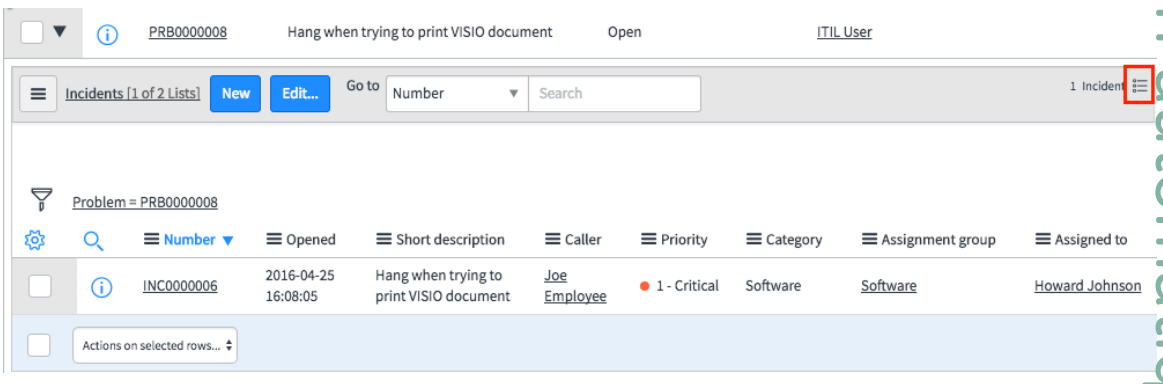
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si la liste connexe est vide, la liste hiérarchique indique qu'il n'y a aucun enregistrement à afficher.

La plateforme mémorise cette préférence et affiche la dernière liste connexe sélectionnée pour chaque table lorsque vous ouvrez une autre liste hiérarchique au sein de cette table.

3. Pour afficher les en-têtes de colonne dans la liste connexe, cliquez sur l'icône afficher/masquer les en-têtes dans le coin supérieur droit de la liste hiérarchique.



La plateforme mémorise cette préférence et ouvre toutes les listes hiérarchiques avec les en-têtes de colonne activés jusqu'à ce que les en-têtes soient masqués.

Classement par contexte

Le classement par contexte permet à un utilisateur de trier de préférence une collection d'enregistrements ; c'est-à-dire indépendamment des attributs de ces documents.

Par exemple, un gestionnaire de l'assistance clientèle peut organiser une liste d'incidents dans l'ordre dans lequel un technicien doit travailler sur les tâches. Il n'est pas possible de créer une liste aussi arbitraire avec un filtre de liste.

Activer le classement de contexte

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Context Ranking (com.glide.sorting). Ce module d'extension active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Context Ranking (com.glide.sorting) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Créer une définition de classement

Activez le classement contextuel pour une liste connexe en créant une définition de classement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Définitions de classements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un **nom** pour la définition de classement.
4. Dans le champ **Table d'enregistrement** , sélectionnez la table pour laquelle le classement est activé. Il s'agit de la table des enregistrements de la liste connexe classée. Par exemple, pour activer le classement d'une liste connexe d'incidents dans le formulaire Problème, sélectionnez la table Incident [incident].
5. Dans le champ **Colonne Contexte** , sélectionnez la colonne de référence indiquant le contexte dans lequel le classement doit être effectué.
   Le *contexte* dans ce cas est la forme sous laquelle la liste connexe apparaît et non un nom de table. Par exemple, une liste connexe avec une **table d'enregistrement** Incident [incident] peut avoir plusieurs contextes, notamment le formulaire **Problème** ou le formulaire **Élément de configuration** .
6. Renseignez les champs basés sur des relations si le classement doit être effectué sur une liste connexe définie par une relation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

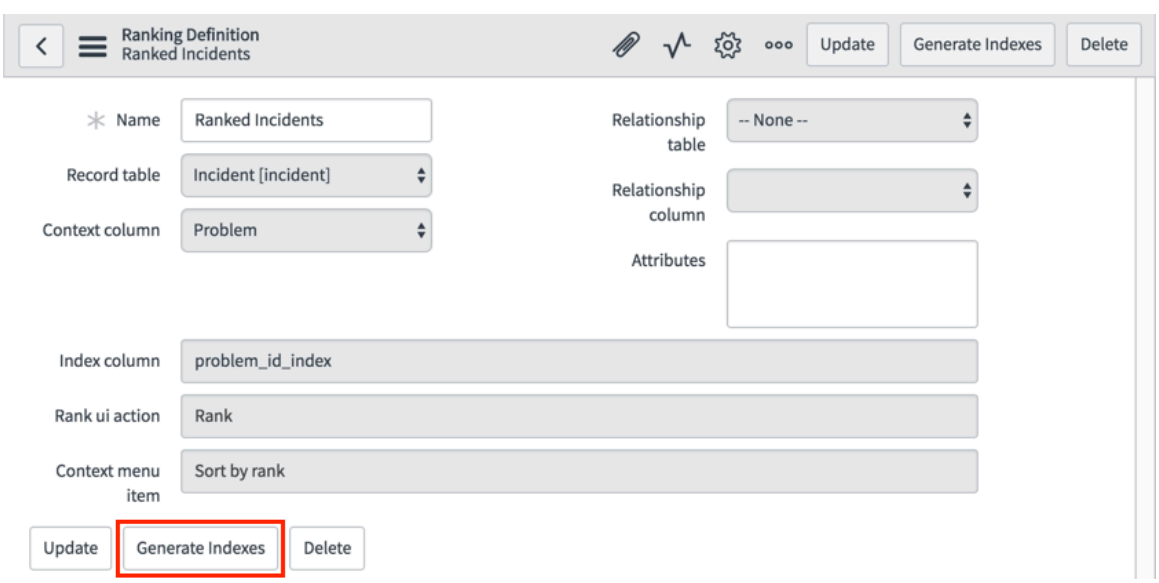
- **Table de relations :** sélectionnez la table formant l'autre côté de la relation. Dans le cas de la définition de classement des stories de produits dans Scrum, vous pouvez utiliser la table Modèle de produit [cmdb_model].
- **Colonne de relations :** sélectionnez la colonne de la table de relations à comparer avec la colonne de contexte. Pour éviter d'ajouter une liste connexe de stories d'utilisateurs à la table Modèle de produit [cmdb_model], vous pouvez utiliser la colonne **ID** système, qui définit une sous-classe de la table Modèle de produit (cmdb_model.sys_id).

7. Dans le champ **Attributs** , entrez les attributs pour modifier et limiter le contenu de la boîte de dialogue Classement, le cas échéant.
   - *`visible_columns:`* une liste de colonnes séparées par des points-virgules à afficher dans la boîte de dialogue Classement. Si cette option n'est pas spécifiée, la boîte de dialogue Classement utilise la vue par défaut de la liste connexe que vous avez sélectionnée dans le champ **Table d'enregistrement** .
   - *`extra_conditions:`* une requête codée pour restreindre les enregistrements affichés dans la boîte de dialogue Classer. Par exemple, la requête `extra_conditions=^état !=7` affiche tous les incidents dont l'état n'est pas **Fermé**. Si cette option n'est pas spécifiée, la boîte de dialogue Classement affiche tous les enregistrements de la relation.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'index est généré automatiquement. Le système remplit ces champs en lecture seule :
   - Colonne d'index
   - Classer l'action d'interface utilisateur
   - Élément de menu contextuel

> **Remarque :**
> Une fois que vous avez soumis une définition de classement, seul le champ **Attributs** peut être modifié. Si des modifications supplémentaires sont requises, supprimez l'enregistrement et créez-en un nouveau avec les paramètres révisés.

Que faire ensuite

Le système ne génère pas d'index pour les définitions de classement insérées dans la base de données par un ensemble de mises à jour. Pour utiliser une définition de classement insérée par un ensemble de mises à jour, vous devez générer les index manuellement. Pour générer des index, ouvrez le formulaire Définition de classement, puis cliquez sur **Générer des index.**



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classer une liste

Après avoir créé une définition de classement pour une table, les listes connexes basées sur cette table et ce contexte incluent des options permettant de classer la liste et d'afficher la liste par classement.

Avant de commencer

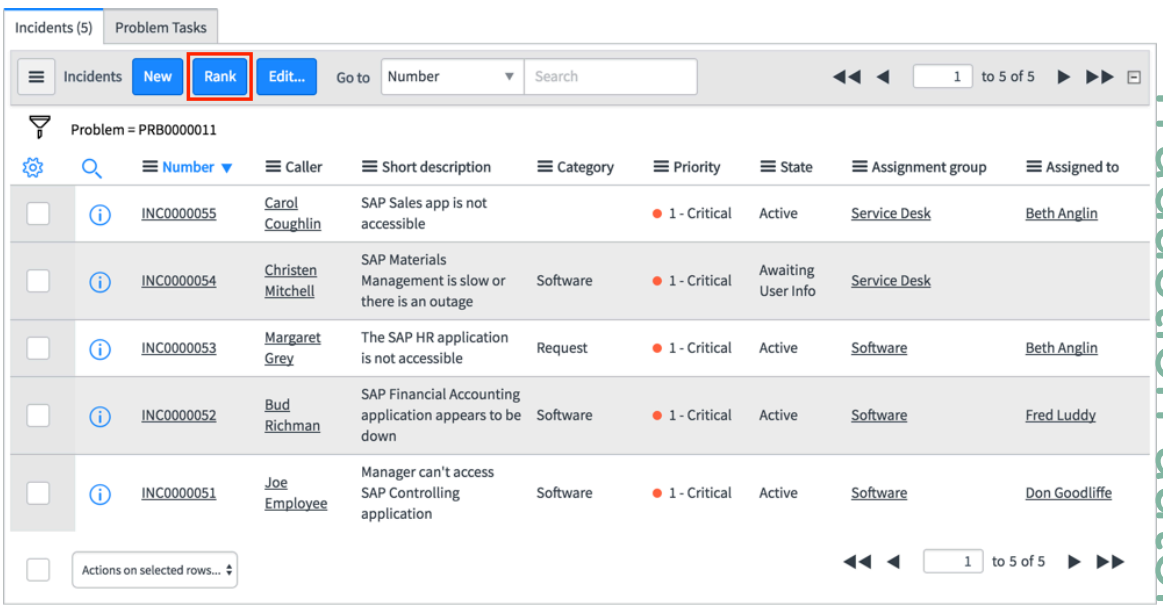
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

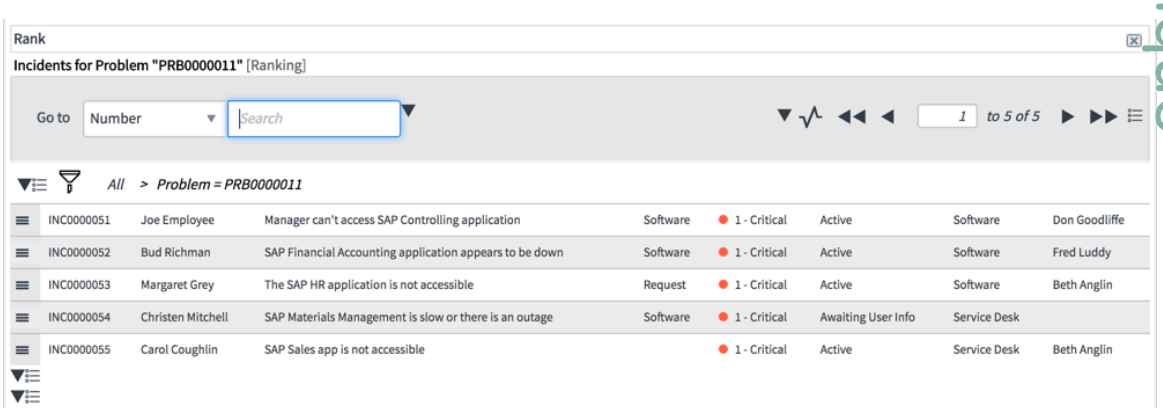
Vous pouvez définir l'ordre préférentiel des enregistrements.

Procédure

1. Cliquez sur le bouton **Classement** dans la liste connexe pour réorganiser les enregistrements.



La boîte de dialogue Classement s'affiche et vous permet de trier les enregistrements dans n'importe quel ordre.



2. Cliquez sur l'icône de déplacement (icône de ☰) et faites-la glisser pour modifier la position d'un enregistrement.

Remarque :
Les administrateurs peuvent définir les colonnes qui s'affichent dans la boîte de dialogue Classement du champ **Attributs** du formulaire de définition de classement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appliquer un nouvel ordre de tri à une liste

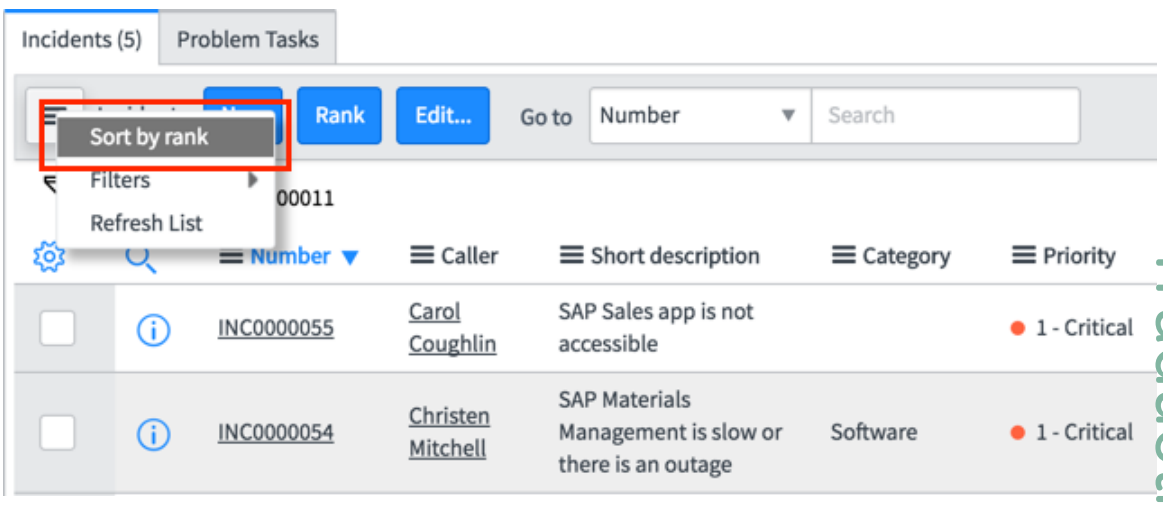
Vous pouvez appliquer un nouvel ordre de tri aux enregistrements d'une liste.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez le menu contextuel à partir du titre de la liste et sélectionnez **Trier par classement**.



2. Pour supprimer le classement et revenir à l'ordre d'origine de la liste, cliquez sur l'étiquette dans n'importe quelle colonne contenant des données.

Définitions de classement Scrum

Les définitions de classement pour les stories d'utilisateurs font partie de l'application SDLC (processus scrum).

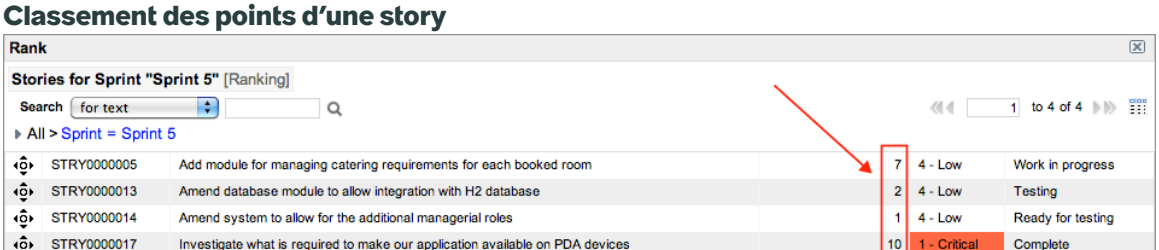
Ces définitions de classement permettent aux utilisateurs Scrum disposant des rôles appropriés de classer les listes connexes de stories dans ces tables :

- Histoires de produits : Table Modèle d'application [cmdb_application_product_model]
- Stories de versions : table de la version [rm_release]
- Stories de sprint : table [rm_sprint] de sprint

Les utilisateurs peuvent classer les stories par priorité dans le tableau de planification Scrum. Les listes de stories classées dans le tableau de planification apparaissent dans le nouvel ordre sous forme de produit, de version et de sprint. Les stories classées dans l'un de ces formulaires Scrum modifient l'ordre dans le tableau de planification.

Les points de chaque story sont répertoriés dans une vue classée, ce qui est utile pour classer les stories par ordre de priorité.

Classement des points d'une story



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Développement Agile

Classer les stories dans une liste connexe

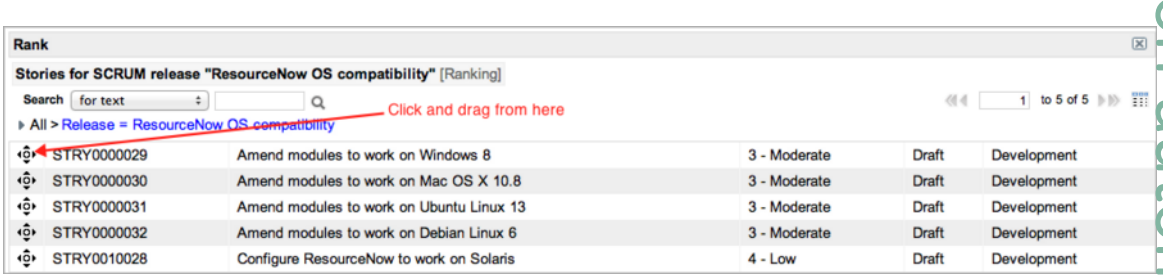
La fonctionnalité de classement contextuel permet à tous les utilisateurs Scrum de trier manuellement une liste connexe de stories par priorité.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

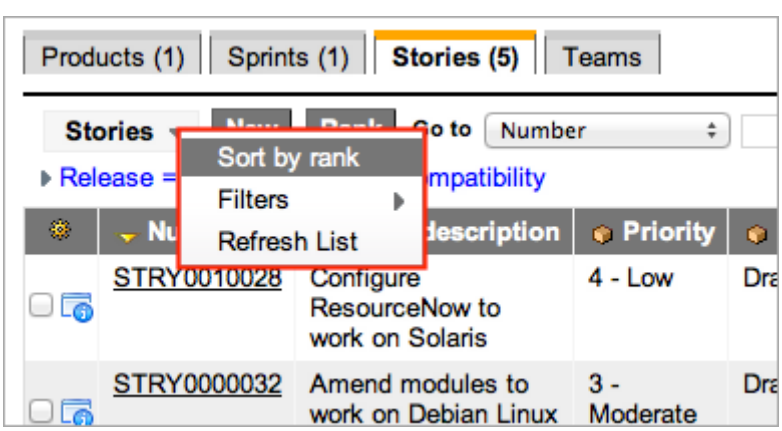
Un propriétaire de produit ou un planificateur de mise en production utilise cet outil pour établir l'ordre dans lequel travailler les stories. Les stories classées dans une liste connexe (dans les formulaires Produit, Mise en production et Sprint) s'affichent dans le même ordre dans le tableau de planification lorsque le backlog approprié est affiché. Inversement, les histoires classées dans le tableau de planification apparaissent dans cet ordre lorsqu'elles sont affichées dans la liste connexe du formulaire. Les utilisateurs peuvent changer la vue d'une liste connexe de stories classées à n'importe quel ordre de tri sans modifier le classement dans le tableau de planification.

Procédure

1. Dans la liste connexe **aux stories** , cliquez sur **Classer**.
   Une boîte de dialogue s'affiche, vous permettant de classer les stories dans n'importe quel ordre, par exemple par priorité.
2. Cliquez sur chaque story et faites-la glisser en position à l'aide de l'icône de déplacement à gauche du numéro de story.



3. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le **X** dans le coin supérieur droit pour fermer la liste.
   La liste connexe **des stories** n'est pas triée par votre classement initial.
4. Pour afficher la liste connexe dans son ordre de classement, ouvrez le menu contextuel de la liste connexe et sélectionnez **Trier par classement**.



5. Pour rétablir l'ordre de tri de la liste à un état non classé, cliquez une fois dans l'en-tête de n'importe quelle colonne qui contient des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système utilise cette liste classée pour afficher le backlog approprié dans le tableau de planification. Par exemple, si vous classez les stories dans la liste connexe **Stories** du formulaire de mise en production, le backlog de mise en production du tableau de planification utilise le même classement pour afficher les stories. À l'inverse, les scrum masters, les propriétaires de produits et les planificateurs de mise en production peuvent créer un nouvel ordre de classement pour la liste connexe **des stories** en réorganisant la liste des stories dans le tableau de planification.

Information associée

Développement Agile

Personnaliser les menus contextuels de la liste

Vous pouvez personnaliser le contenu et le comportement des menus contextuels de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez ajouter une option au menu d'en-tête de colonne de liste d'une table spécifique. Vous pouvez également modifier les rôles requis pour accéder à une option de menu contextuel global.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Menus contextuels de l'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire.

Champs de formulaire du menu contextuel

Champ	Description
Table	Sélectionnez la table à laquelle cette option de menu contextuel est jointe. Les éléments du menu système de base sont associés à la table globale [global], qui applique l'option de menu contextuel à toutes les listes pour toutes les tables. Si vous spécifiez une table particulière, l'option n'est disponible que dans les menus contextuels des listes de cette table. **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le menu contextuel.
Menu	Sélectionnez le menu contextuel de liste dans lequel cette option apparaît. ○ Menus de titres de liste ○ Titres de colonne ○ Champs listes
Type	Sélectionnez le type d'option de menu à créer : ○ **Action** : option de menu qui effectue une action immédiate. ○ **Menu** : crée un menu parent qui peut afficher un sous-menu. ○ **Séparateur** : trace une ligne entre les groupes d'options d'un menu. Les menus n'affichent pas de lignes de séparation les unes à côté des autres

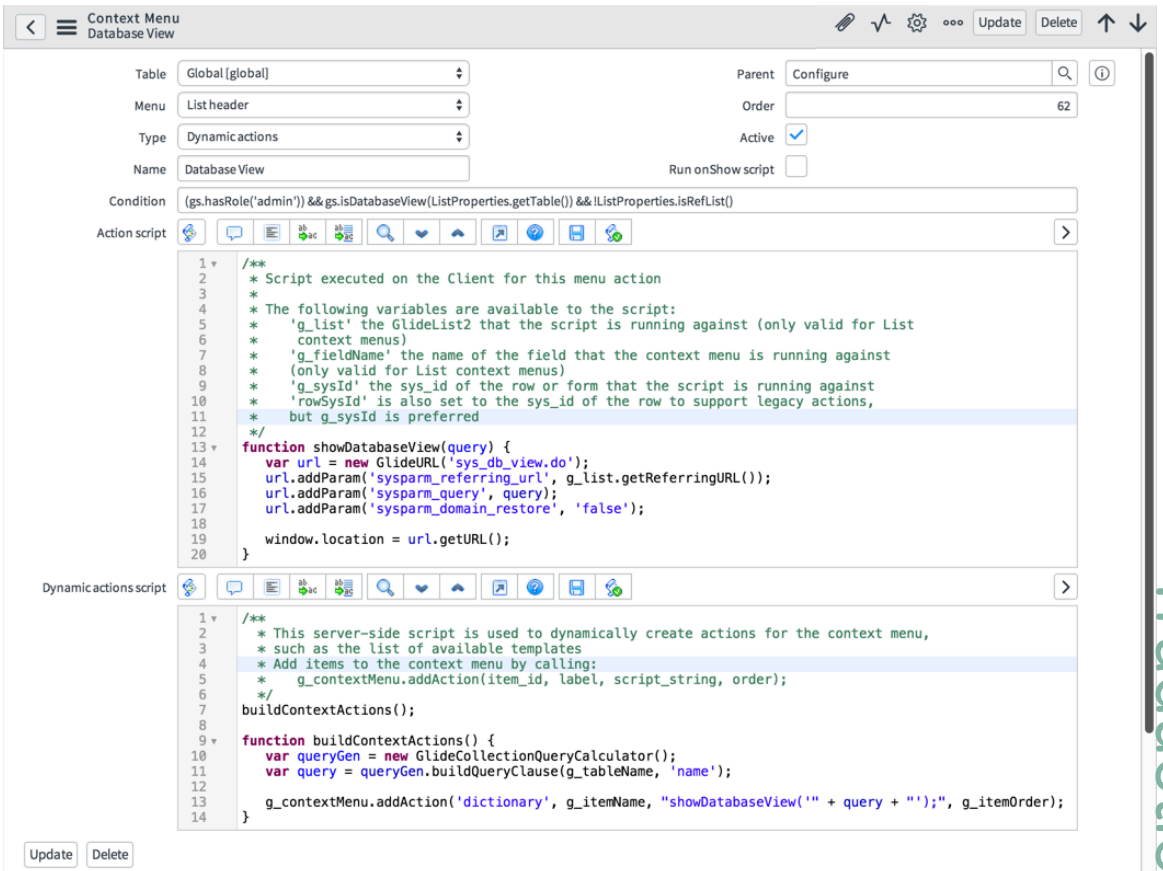
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	ou en bas d'un menu. Si une condition qui supprime les options d'un rôle force deux séparateurs ensemble, l'un des séparateurs est supprimé de la vue. ○ **Étiquette** : créez une étiquette non liée pour un menu ou une section de menu. ○ **Actions dynamiques** : options de menu créées dynamiquement, telles que les vues disponibles ou les filtres utilisateur qui ne peuvent être générés qu'au moment de l'affichage de la liste.
Nom	Saisissez l'étiquette de l'action telle qu'elle apparaîtra dans le menu.
Société parente	Si cette action fait partie d'un sous-menu, tapez le nom de l'élément de menu parent. Par exemple, dans le système de base, **Configurer** est un parent.
Commande	Affectez un numéro d'ordre à cet élément, menu ou séparateur pour spécifier l'emplacement où il apparaît dans le menu.
Actif	Activer ou désactiver cet élément de menu contextuel. Seuls les éléments actifs sont affichés dans le menu contextuel.
Exécuter le script onShow	Cochez cette case pour afficher le champ de **script onShow** .
Condition	Créez les conditions dans lesquelles cette option de menu apparaît. Par exemple, définissez le rôle qui a l'autorisation d'afficher cet élément.
Script d'action	Le script d'action s'exécute lorsqu'une personne sélectionne l'option de menu contextuel. Pour plus d'informations, consultez Script d'action pour les menus contextuels de la liste.
Script d'actions dynamiques	Le script d'actions dynamiques remplit le menu contextuel avec des options dynamiques, telles que des filtres ou des vues. Pour plus d'informations, consultez Script d'actions dynamiques pour les menus contextuels de liste.
Script onShow	Le script onShow s'exécute avant l'affichage du menu contextuel, afin de déterminer quelles options apparaissent dans le menu contextuel. Pour plus d'informations, consultez Script onShow pour les menus contextuels de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Envoyer**.

Script d'action pour les menus contextuels de la liste

Le champ **Script d'action** , dans le formulaire Menu contextuel, définit un script. Le script s'exécute lorsqu'une personne sélectionne l'option de menu contextuel.

Ce script est côté client et s'exécute dans le navigateur de l'utilisateur. Les variables JavaScript suivantes sont disponibles pour le script d'action lors de son exécution.

Variables de script d'action

Variable	Description
g_list	GlideList2 par rapport auquel le script s'exécute.
g_fieldName	Nom du champ par rapport auquel le menu contextuel s'exécute.
g_fieldLabel	Étiquette du champ par rapport auquel le menu contextuel s'exécute.
g_sysId	La sys_id de la ligne ou du formulaire sur lequel le script s'exécute.

Le système de base utilise le code suivant dans un script d'action pour actualiser la vue de la plateforme.

```
g_list.refresh(1);
```

Un autre exemple est l'utilisation de ces variables dans un menu d'en-tête de liste pour trier une liste en fonction du champ sélectionné dans l'ordre décroissant (z à a).

```
g_list.sortDescending(g_fieldName);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script d'actions dynamiques pour les menus contextuels de liste

Le champ **de script Actions dynamiques** du formulaire Menu contextuel définit un script. Le script remplit un menu contextuel de liste avec des options dynamiques, telles que des filtres ou des vues.

Les variables JavaScript suivantes sont disponibles pour le script d'actions dynamiques lors de son exécution.

Variables de script d'actions dynamiques

Variable	Description
g_tableName	Nom de la table actuelle.
g_listId	ID de la liste pour laquelle le menu contextuel est créé.
g_itemName	Nom défini dans l'enregistrement du menu contextuel de l'interface utilisateur.
g_itemOrder	Ordre défini dans l'enregistrement du menu contextuel de l'interface utilisateur. Utilisez cette variable pour transmettre la valeur du champ **Commande** au script d'actions dynamiques.
g_contextMenu.addAction(item_id, étiquette, script_string, commande)	Ajoutez des options au menu contextuel et sélectionnez l'ordre dans lequel elles apparaissent.

L'exemple suivant affiche un élément de menu de titre de liste qui contrôle le nombre d'enregistrements par page dans la vue de liste.

```
g_contextMenu.addAction('50', g_itemName, 'showRowsPerPage("50");', g_itemOrder);
```

Remarque :
Le script d'action de cet élément doit définir la fonction `showRowsPerPage` de sorte que lors de la sélection de cet élément de menu, cette fonction soit appelée avec un argument de 50.

Script onShow pour les menus contextuels de liste

Le champ **de script onShow** définit un script qui s'exécute avant l'affichage du menu contextuel afin de déterminer quelles options apparaissent dans le menu contextuel.

Utilisez ce script pour modifier les éléments de menu du menu d'en-tête de liste en fonction de la colonne de champ actuelle. Les variables JavaScript suivantes sont disponibles pour le script *onShow* lors de son exécution :

Variables de script onShow

Variable	Description
g_menu	Menu contextuel à afficher.
g_item	Élément de menu contextuel actuel.
g_list	GlideList2 par rapport auquel le script s'exécute.
g_fieldName	Nom du champ par rapport auquel le menu contextuel s'exécute.
g_fieldLabel	Étiquette du champ par rapport auquel le menu contextuel s'exécute.
g_sysId	La sys_id de la ligne ou du formulaire sur lequel le script s'exécute.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un exemple de script *onShow* est celui qui détermine quand activer ou désactiver l'option **Dégrouper** dans un menu d'en-tête de colonne de liste selon que la liste est regroupée ou non.

```
if (g_list.getGroupBy()) {
   // list is grouped so enable to Ungroup menu item
   g_menu.setEnabled(g_item);
} else {
   // list is not grouped, so disable the Ungroup menu item
   g_menu.setDisabled(g_item);
}
```

Administration des recherches

Il Now Platform® comprend plusieurs moteurs de recherche et interfaces pour aider les utilisateurs à trouver facilement et rapidement les informations dont ils ont besoin.

Moteurs

Le Now Platform comprend deux moteurs de recherche :

Recherche IA

Recherche IA est le moteur de recherche par défaut pour le Now Platform. Il fournit des fonctionnalités de recherche de niveau consommateur pour Gestion du service clientèle, Now Mobile, Portail de services, et Agent virtuel .

Indexation de texte Zing et moteur de recherche

Zing est un moteur de recherche hérité qui fournit des résultats rapides et met l'accent sur le score de pertinence.

Rechercher des modules d'extension

Ces modules d'extension de recherche offrent des expériences de recherche spécialisées pour des contextes de recherche particuliers.

Contextual Search

Le module d'extension Recherche contextuelle active une recherche axée sur le contexte de la requête et l'intention de l'utilisateur afin d'obtenir l'ensemble de résultats le plus pertinent. Recherche contextuelle affiche les résultats connexes dans un formulaire ou un créateur d'enregistrement en fonction du texte que vous saisissez dans un champ.

Recherche intelligente pour CMDB

La recherche intelligente permet CMDB aux utilisateurs d'interroger un ensemble d'éléments de configuration dans le CMDB. Des requêtes complexes s'ouvrent dans CMDB le générateur de requêtes, où vous pouvez les affiner ou les exécuter.

Interfaces de recherche et widgets

Il s'agit des champs de recherche et des widgets proposés dans l'interface utilisateur ou dans Now Platform les Now Platform applications.

Recherche globale.

La recherche globale dans l'interface Next Experience utilisateur vous permet de rechercher plusieurs tables à partir d'un seul champ de recherche.

Portail de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le Portail de services cadre de travail affiche les données de recherche dans un widget sur la page de recherche.

Portail de services Widgets de recherche

Portail de services inclut des widgets pour plusieurs formes de recherche.

Now Mobile application

L'application Now® Mobile propose une recherche globale, une recherche vocale et une recherche de photos.

Agent mobile

L'application Agent mobile permet aux agents du centre de services de gérer et de résoudre rapidement les problèmes des utilisateurs finaux à partir de leurs équipements mobiles.

Agent virtuel

La Agent virtuel plateforme utilise la recherche pour faciliter l'analyse des déclarations et des intentions des utilisateurs dans les conversations instantanées.

Assistant d'agent

La Assistant d'agent fonctionnalité de Espace de travail affiche automatiquement les solutions possibles pour les enregistrements ouverts par les agents.

Solutions d'apprentissage machine pour Administration des recherches

L'apprentissage machine dans Administration des recherches contribue à améliorer l'évolutivité de l'entreprise et les opérations business pour les organisations.

Les entreprises font face à des volumes croissants de données. Dans ce contexte, elles doivent extraire des informations pertinentes à partir d'énormes volumes de données brutes, puis les convertir en connaissances commerciales significatives. L'apprentissage machine peut constituer une solution pour résoudre une grande variété de complexités commerciales, car son algorithme est créé à l'aide de données historiques. Il permet d'éviter les doublons et les données inexactes qui sont saisies dans la base de données. Il permet en outre aux entreprises de calculer et traiter les informations beaucoup plus rapidement.

Intelligence prédictive pour Recherche contextuelle

L'aptitude Intelligence prédictive for Recherche contextuelle utilise des algorithmes d'apprentissage machine pour rechercher des incidents similaires, des articles de la base de connaissances similaires, des incidents ouverts similaires et des incidents résolus similaires.

Intelligence prédictive Suggère des résultats connexes pour vous aider à résoudre un problème ou à résoudre une question.

Les sources telles que Incidents similaires, Articles de la base de connaissances similaires, Incidents ouverts similaires et Incidents résolus similaires ne sont disponibles que lorsque les modules d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) et Intelligence prédictive pour Recherche contextuelle (com.snc.contextual_search_ml) sont actifs.

Pour plus d'informations, consultez Predictive Intelligence .

Fonctionnalités de Administration des recherches

Activer et configurer Administration des recherches les fonctionnalités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité	Description	Tâches principales	Statut
Indexation de texte Zing et moteur de recherche	Indexez et recherchez les données d'enregistrement par table.	• Configurer une table pour l'indexation et la recherche • Zing peut développer les résultats de recherche avec des synonymes • Zing peut inclure les pièces jointes dans les résultats de recherche	Actifs
Recherche contextuelle	Affichez les résultats de recherche sur les formulaires et les créateurs d'enregistrement lorsque les utilisateurs entrent du texte dans un champ.	Définir un contexte de recherche	Actifs

Suggestions de recherche

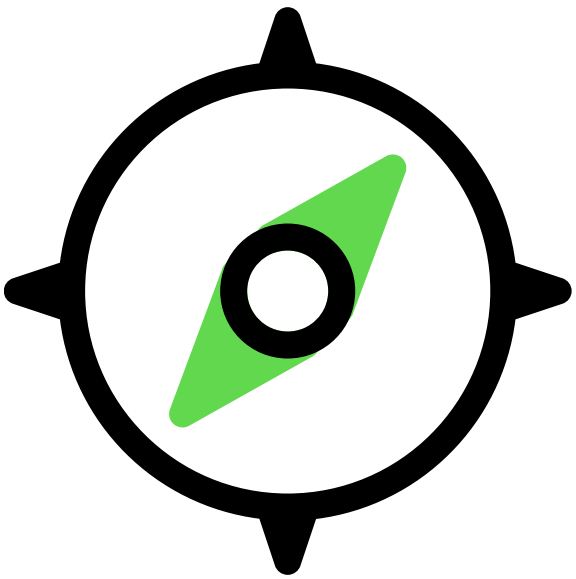
L'application Suggestions de recherche utilise les données de recherche enregistrées par l'utilisateur pour créer des suggestions de saisie semi-automatique pour Recherche IA les applications et des suggestions de recherche pour Zing. Ces suggestions s'affichent lorsque vous entrez des termes dans le champ de recherche d'une application. Vous pouvez affiner votre recherche ou accéder à un résultat de recherche pertinent en sélectionnant une suggestion applicable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

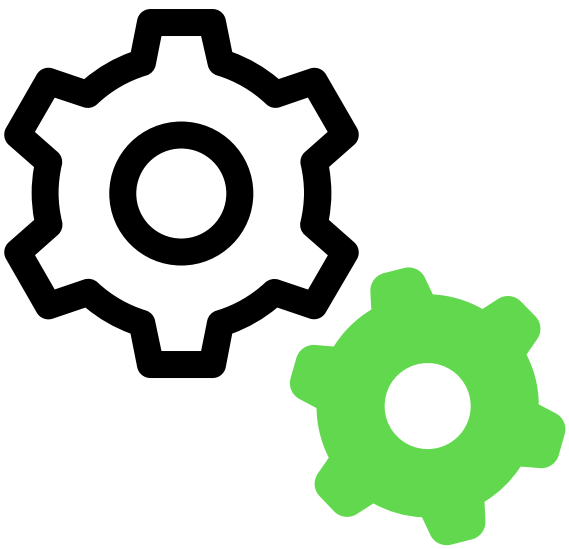
Commencez

Explorer



Découvrez les concepts, le workflow et les avantages de Search Suggests.

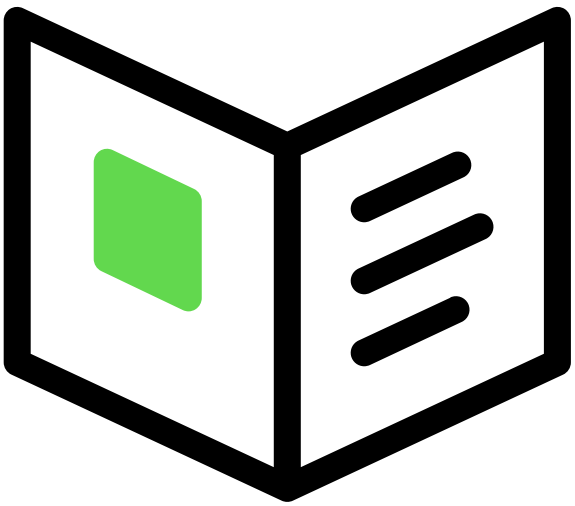
Configurer



Configurez les paramètres pour la création de suggestions de saisie semi-automatique et de suggestions de recherche à partir des résultats de recherche enregistrés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
	
Affichez et sélectionnez des suggestions dans les applications et Zing Recherche IA . Analysez les données de recherche enregistrées pour savoir comment les utilisateurs interagissent avec la recherche.	Informations sur la séparation des composants et des domaines pour les suggestions de recherche.

Dépannage et demande d'aide

- https://www.servicenow.com/community/now-platform/ct-p/now-platform
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer les suggestions de recherche

Découvrez comment les suggestions de recherche affichent les suggestions aux utilisateurs dans les applications et l’indexation Recherche IA de texte et le moteur de recherche Zing. Passez en revue les règles qui dictent les suggestions proposées dans chaque application de recherche et dans chaque contexte.

Vue d’ensemble des suggestions de recherche

L’application Suggestions de recherche permet aux applications de recherche d’afficher les suggestions d’achèvement ou de résultats de recherche aux utilisateurs lorsqu’ils entrent des termes dans un champ de recherche.

L’option Suggestions de recherche enregistre les termes de la requête et les résultats des recherches des utilisateurs. Un script de suggestions de recherche de version s’exécute périodiquement sur ces données enregistrées pour générer des suggestions de saisie semi-automatique et Recherche IA des suggestions de recherche pour la recherche de texte Zing. Le script Suggestions de recherche d’élagage s’exécute périodiquement pour supprimer les suggestions peu pertinentes.

Traduction automatique

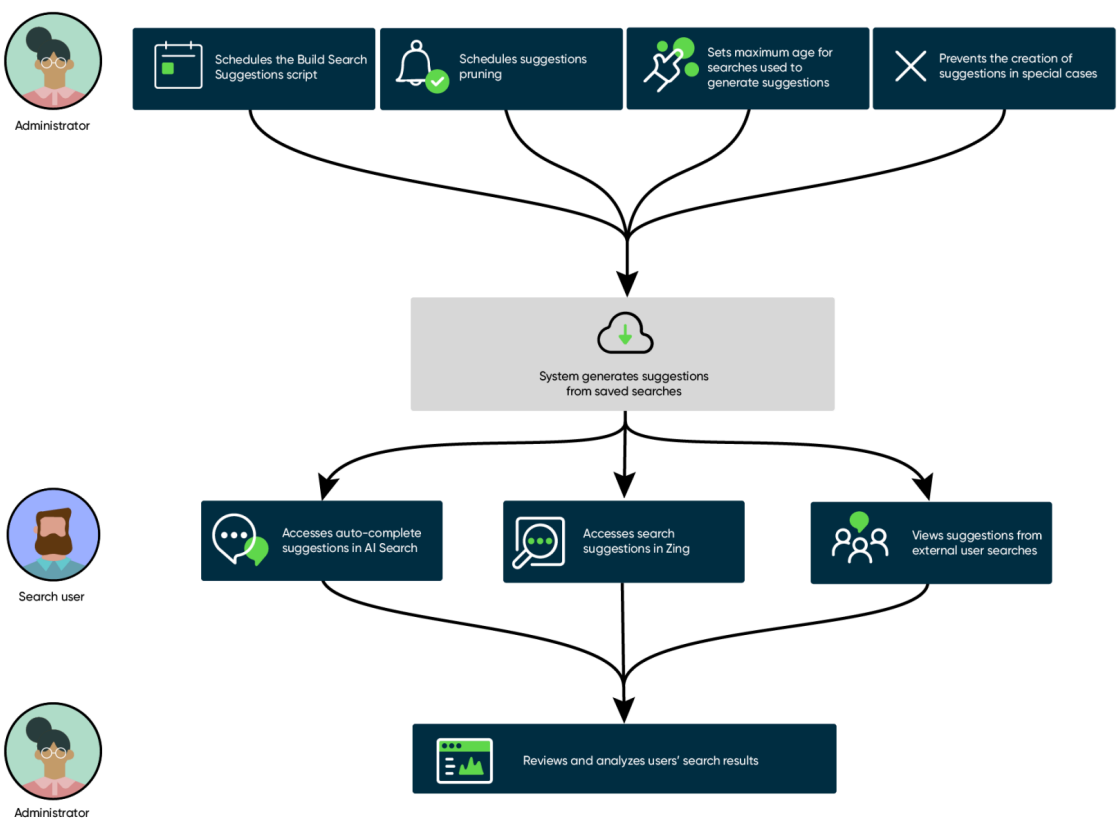
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs peuvent limiter l'âge des données de recherche enregistrées utilisées pour générer des suggestions. Ils peuvent également configurer des suggestions spécifiques pour empêcher leur affichage pour les utilisateurs de l'application de recherche.

Workflow de suggestions de recherche

Dans cette infographie, découvrez un exemple de workflow illustrant la façon dont les différents utilisateurs d'une organisation configurent et utilisent les suggestions de saisie semi-automatique et les suggestions de recherche avec l'application Suggestions de recherche.

Configuration et utilisation des suggestions de recherche



Dans ce workflow de suggestions de recherche :

1. ○ Les administrateurs configurent les paramètres des suggestions de recherche, y compris la planification des scripts et les restrictions sur les résultats de recherche enregistrés que le système utilise pour créer des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche.
   ○ Le système enregistre les résultats de recherche des utilisateurs et les utilise pour générer de nouvelles suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. ○ Les utilisateurs de recherche affichent et sélectionnent les suggestions de saisie semi-automatique générées dans les Recherche IA applications.
   ○ Les utilisateurs de recherche affichent et sélectionnent les suggestions de recherche générées dans Zing.
   ○ Les utilisateurs invités non authentifiés accèdent à la liste des suggestions générées créées à partir de recherches effectuées par des utilisateurs externes et l'examinent.
3. Les administrateurs examinent et analysent les résultats de recherche enregistrés pour mieux comprendre comment les utilisateurs interagissent avec les suggestions générées, ce qui permet un réglage plus efficace des paramètres de suggestions de recherche.

Avantages de Search Suggestions

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Affichez et sélectionnez des suggestions de saisie semi-automatique pertinentes lors d'une recherche dans des Recherche IA applications.	Suggestions de saisie semi-automatique dans les Recherche IA applications	Recherche IA utilisateurs
Affichez et sélectionnez des suggestions de recherche pertinentes lorsque vous effectuez une recherche avec le moteur de recherche de texte Zing.	Zing affiche les suggestions de recherche lorsque les utilisateurs entrent des termes de recherche	Utilisateurs de recherche Zing
Consultez la liste des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche créées à partir de recherches effectuées par des utilisateurs externes.	Utiliser l'API REST GraphQL pour afficher les suggestions créées à partir de recherches d'utilisateurs externes	Utilisateur invité non authentifié
Contrôlez le temps de génération des suggestions en configurant la fréquence à laquelle le système crée des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche à partir de chaînes de recherche utilisateur.	Planifier le script de suggestions de recherche de version	Administrateur
Améliorez la pertinence de la suggestion en configurant la fréquence à laquelle le système élague les suggestions de saisie semi-automatique les moins pertinentes et les suggestions de recherche de la table Suggestion de recherche [sys_search_suggestion].	Planifier l'élagage de suggestion	Administrateur
Augmentez l'actualisation des suggestions en utilisant uniquement les enregistrements d'événements de recherche les plus récents pour créer des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche.	Définir l'âge maximal pour les recherches utilisées dans la génération de suggestion	Administrateur
Empêchez la création de suggestions de saisie semi-automatique et de suggestions de recherche indésirables.	Empêcher la création de suggestions dans des cas particuliers	Administrateur
Découvrez comment les utilisateurs interagissent avec la recherche en analysant les données des tables de suggestions de recherche.	Analyser la pertinence de la recherche	Administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des suggestions de recherche

Vous pouvez configurer les paramètres Suggestions de recherche pour contrôler la création de suggestions de saisie semi-automatique et de suggestions de recherche sur votre instance.

Vue d'ensemble de la configuration

Tâche	Description
Planifier le script de suggestions de recherche de version	Spécifiez à quelle fréquence et à quelle heure le système génère des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche à partir de chaînes de recherche stockées. Par défaut, cette tâche s'exécute quotidiennement.
Planifier l'élagage de suggestion	Spécifiez à quelle fréquence et à quelle heure le système élague les suggestions les moins bien notées pour limiter la table Suggestion de recherche [sys_search_suggestion] à 500 000 suggestions. Par défaut, cette tâche s'exécute chaque semaine.
Définir l'âge maximal pour les recherches utilisées dans la génération de suggestion	Spécifiez l'âge maximal des chaînes de recherche dont le système tient compte lors de la création de suggestions de saisie semi-automatique et de suggestions de recherche. Par défaut, le système génère uniquement des suggestions à l'aide des chaînes de recherche des 180 derniers jours.
Empêcher la création de suggestions dans des cas particuliers	Désactivez la génération de suggestions à partir de chaînes de recherche spécifiques pour empêcher l'apparition de termes inutiles dans les suggestions ou pour empêcher la divulgation d'informations personnelles ou sécurisées. Dans le cadre de cette tâche, vous pouvez tester des schémas d'expressions régulières dans vos entrées de règle de liste d'exclusion de suggestion de recherche.

Planifier le script de suggestions de recherche de version

Spécifiez le moment d'exécution du script qui génère des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche à partir des chaînes de recherche utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les suggestions de recherche stockent les chaînes de recherche saisies par les utilisateurs dans la table Événement de recherche [sys_search_event]. Le `Build Search Suggestions` script transforme ces chaînes de recherche en suggestions de saisie semi-automatique et en suggestions de recherche et les stocke dans la table Suggestion de recherche [sys_search_suggestion].

Par défaut, ce script s'exécute quotidiennement. Vous pouvez personnaliser la fréquence et l'heure d'exécution du script. La fréquence d'exécution du script dépend de la fréquence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à laquelle vous souhaitez mettre à jour les suggestions pour les utilisateurs. Le moment de l'exécution du script peut dépendre de considérations de performances.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés** et sélectionnez **Suggestions de recherche de build**.
2. Dans le formulaire Exécution de recherche planifiée, modifiez la fréquence d'exécution du script dans le champ **Exécuter** .
3. Modifier l'heure de la journée à laquelle le script s'exécute dans le champ **Heure** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter le script immédiatement.

Planifier l'élagage de suggestion

Les suggestions de recherche limitent le nombre de suggestions de saisie semi-automatique et de suggestions de recherche stockées dans la table Suggestion de recherche [sys_search_suggestion] à 500 000. Un travail d'élagage périodique supprime les suggestions les moins pertinentes et augmente la pertinence globale des suggestions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la tâche d'élagage s'exécute une fois par semaine et limite la table Suggestion de recherche [sys_search_suggestion] à 500 000 suggestions. Une fois que la table atteint cette limite, la tâche de nettoyage supprime les suggestions de saisie semi-automatique les moins bien notées et les suggestions de recherche pour maintenir le nombre maximal de suggestions à 500 000. Élaguer les suggestions les moins pertinentes améliore la pertinence des suggestions.

La fréquence à laquelle vous exécutez la tâche de nettoyage peut dépendre de la fréquence à laquelle vous générez des suggestions à partir de la table Suggestion de recherche et de la rapidité avec laquelle la table dépasse les 500 000 suggestions.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche **Suggestions de recherche de pruneaux** .
3. Dans le formulaire Exécution de script planifiée, modifiez les champs suivants.

Champ	Description
Exécution	Fréquence d'exécution de la tâche de nettoyage. Pour exécuter la tâche manuellement, sélectionnez **Sur demande** , puis **Exécuter maintenant**.
Jour	Jour de la semaine pour exécuter la tâche d'élagage.
Fuseau horaire	Fuseau horaire à utiliser lors de l'interprétation de la valeur du champ **Heure** .
Heure	Heure de la journée à laquelle exécuter la tâche d'élagage. Spécifiez les heures (00–23), les minutes (00–59) et les secondes (00–59).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Intervalle de répétition	Intervalle entre les exécutions de la tâche de nettoyage lorsque **Exécution** est définie sur `Periodically`. Spécifiez les jours (01–07, où 01 est le dimanche), les heures (00–23), les minutes (00–59) et les secondes (00–59).
Conditionnel	Script à exécuter lors de l'exécution de la tâche de nettoyage.

Remarque :
Les champs du formulaire changent avec le choix de la valeur **Exécuter** .

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Définir l'âge maximal pour les recherches utilisées dans la génération de suggestion

Définissez le paramètre Effacement automatique pour limiter l'âge des chaînes de recherche utilisées pour créer des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La table Événement de recherche [sys_search_event] contient toutes les chaînes utilisées dans les recherches. Les scripts utilisent cette table pour générer des analyses de recherche, des suggestions de recherche et des suggestions de saisie semi-automatique. Une propriété système définit l'âge maximal des enregistrements conservés dans la table. La valeur par défaut est de 180 jours, mais vous pouvez modifier ce nombre pour conserver les événements de recherche pendant une durée plus courte ou plus longue. Des durées plus longues augmentent la taille de la table et sa consommation de disque.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Effacement automatique [sys_auto_flush].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez `sys_auto_flush.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Recherchez sur `*rechercher` et ouvrez l'enregistrement **sys_search_event** .
3. Dans le formulaire Purge automatique, modifiez la valeur **Âge en secondes** .
   La valeur par défaut est de 15 552 000 secondes, soit 180 jours.

Empêcher la création de suggestions dans des cas particuliers

Désactivez la génération de suggestions à partir de chaînes de recherche spécifiques pour empêcher l'apparition de termes inutiles dans les suggestions ou pour empêcher la divulgation d'informations personnelles ou sécurisées.

Avant de commencer
Assurez-vous de bien connaître la syntaxe du modèle d'expression régulière de Java. Pour en savoir plus sur la syntaxe des modèles d'expressions régulières, consultez la Javadoc pour la classe java.regex.util.Pattern .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suggestions de recherche génère des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche à partir des chaînes de recherche saisies par les utilisateurs. Vous ne souhaitez peut-être pas créer des suggestions à partir de toutes les chaînes de recherche. Vous pouvez empêcher la génération de suggestions en utilisant l'une des approches suivantes :

- Excluez les mots ou les schémas d'expression régulière des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche.

  Par exemple, un utilisateur peut effectuer une recherche sur `KB2938272`. Cette chaîne de recherche est trop opaque pour fournir une suggestion significative. Ou bien, quelqu'un peut entrer un numéro de sécurité sociale ou un numéro de téléphone sous forme de chaînes de recherche qui ne doivent pas être présentées comme des suggestions à quelqu'un d'autre. Ainsi, vous pouvez exclure toutes les chaînes de recherche qui contiennent plusieurs nombres. De même, si quelqu'un utilise un juron dans une chaîne de recherche, vous ne voudrez peut-être pas faire apparaître ce mot dans les suggestions. La table Liste d'exclusion de suggestion de recherche [sys_search_suggestion_blacklist] contient la liste des mots exclus et des schémas d'expressions régulières.

  Remarque :
  Dans le système de base, la table Liste d'exclusion des suggestions de recherche contient des mots exclus pour l'anglais et des modèles d'expressions régulières indépendants de la langue. Suggestions de recherche insère des mots exclus spécifiques à la langue supplémentaires dans cette table lorsque vous activez l'une des langues suivantes : chinois, tchèque, néerlandais, finnois, français, allemand, hébreu, hongrois, italien, japonais, norvégien, polonais, portugais, russe, espagnol, suédois, thaï ou turc.

- Affectez aux utilisateurs les rôles qui empêchent la génération de suggestions à partir de leurs chaînes de recherche.

  Il peut y avoir des personnes dont les recherches ne devraient pas apparaître dans les suggestions de recherche ou de saisie semi-automatique pour des raisons de confidentialité ou de sécurité. Pour éviter que leurs recherches ne génèrent des suggestions, affectez-leur le rôle suggestion_exempt. Ce rôle est inutile dans la plupart des situations. Les suggestions de recherche n'affichent jamais l'auteur de la recherche initiale. Pour empêcher les utilisateurs de voir les suggestions de saisie semi-automatique et les suggestions de recherche, affectez-leur le rôle cannot_read_suggestions.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Liste d'exclusion des suggestions de recherche [sys_search_suggestion_liste noire].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre**, saisissez `sys_search_suggestion_blacklist.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Pour activer ou inactiver un modèle de mot ou d'expression régulière :
   a. Sélectionnez le terme de la liste que vous souhaitez activer ou désactiver.
   b. Dans le formulaire Liste d'exclusion de suggestion de recherche qui s'affiche, sélectionnez ou désactivez l'option **Actif** .
3. Pour ajouter un nouveau mot exclu ou un nouveau modèle d'expression régulière :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Liste d'exclusion des suggestions de recherche.

Formulaire Liste d'exclusion de suggestion de recherche

Champ	Description
Expression	Modèle de mot ou d'expression régulière à exclure.
Langue	Langue dans laquelle se trouve le mot exclu. Utilisez le code ISO 639-1 pour la langue, tel que « en » pour l'anglais. Étant donné que les schémas d'expression régulière fonctionnent pour toutes les langues, les suggestions de recherche ignorent ce champ pour les schémas d'expression régulière.
Description	Explication de la raison pour laquelle vous avez exclu le modèle de mot ou d'expression régulière si cela n'est pas évident. Ce champ est particulièrement important pour les schémas d'expression régulière.
Actif	Option permettant de supprimer le mot exclu ou le modèle d'expression régulière des suggestions.
Type	Option qui spécifie si le champ **Expression** représente un mot ou un modèle d'expression régulière.

Remarque :
Si vous utilisez des schémas d'expressions régulières, vous devez vérifier qu'ils excluent les mots souhaités. Pour plus d'informations, consultez Tester les schémas d'expressions régulières dans les entrées de règles de liste d'exclusion de suggestion de recherche.

4. pour affecter à quelqu'un un rôle qui l'empêche de voir les suggestions de saisie semi-automatique et les suggestions de recherche, ou pour empêcher ses chaînes de recherche de devenir des suggestions :

a. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** et sélectionnez le nom d'un utilisateur.

b. Dans la liste connexe Rôles, sélectionnez **Modifier**.

c. Pour empêcher un utilisateur de voir les suggestions de saisie semi-automatique et les suggestions de recherche, déplacez **cannot_read_suggestions** de la colonne Collections vers la colonne Liste de rôles et sélectionnez **Enregistrer**.

d. Pour empêcher les chaînes de recherche d'un utilisateur de générer des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche, déplacez **suggestion_exempt** de la colonne Collections vers la colonne Liste de rôles et sélectionnez **Enregistrer**.

Tester les schémas d'expressions régulières dans les entrées de règles de liste d'exclusion de suggestion de recherche

Les schémas d'expression régulière sont puissants et nécessitent souvent une modification pour obtenir le comportement correct. Lorsque vous utilisez des modèles d'expressions régulières pour exclure des chaînes de recherche, testez-les minutieusement afin de ne pas obtenir de résultats inattendus.

Avant de commencer

Assurez-vous de bien connaître la syntaxe du modèle d'expression régulière de Java. Pour en savoir plus sur la syntaxe des modèles d'expressions régulières, consultez la Javadoc pour la classe java.regex.util.Pattern .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Règle de liste d'exclusion et Relations de suggestions de recherche [m2m_blacklist_search_suggestion] répertorie les suggestions éliminées de la table Suggestion de recherche [sys_search_suggestion] par entrées dans la table Liste d'exclusion de suggestion de recherche [sys_search_suggestion_blacklist].

Procédure

1. Dans votre navigateur, accédez à https://<nom d'instance>.service-now.com/m2m_blacklist_search_suggestion_list.
   Une liste de mots exclus des suggestions de recherche s'affiche dans la table Règle de liste d'exclusion et Relations de suggestions de recherche. La colonne Suggestion affiche la chaîne de recherche qui a été éliminée lors de la création des suggestions.
2. Ajoutez un schéma d'expression régulière à la table de liste d'exclusion.
   Pour plus d'informations, voir Empêcher les suggestions dans des cas particuliers.
3. Dans un champ de recherche, par exemple sur le , saisissez des mots qui satisfont au modèle d'expression ServiceNow® Portail de servicesrégulière.
4. Exécutez le script qui génère les suggestions de recherche.
   Pour plus d'informations, consultez Planifier le script de suggestions de recherche de version. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter le script immédiatement.
5. Dans la table m2m_blacklist_search_suggestion_list , sélectionnez l'icône de menu (icône ☰) pour l'en-tête de colonne de la liste d'exclusion, puis sélectionnez **Grouper par liste d'exclusion** pour voir les schémas d'expression régulière et ce qu'ils ont éliminé.
6. Passez en revue les suggestions de la table pour voir si les schémas d'expressions régulières ont supprimé les suggestions qu'ils auraient dû avoir et rien de plus.
7. Dans la table sys_search_suggestion_blacklist , définissez le champ **Actif** d'un modèle d'expression régulière exclu sur **faux**, puis exécutez à nouveau le script Générer des suggestions de recherche pour vous assurer que seules les suggestions exclues ont été supprimées.
8. Révisez les schémas d'expression régulière si nécessaire et répétez la procédure.

Utilisation des suggestions de recherche

Les applications de recherche affichent des suggestions de saisie semi-automatique et des suggestions de recherche lorsque vous saisissez du texte dans leurs champs de recherche. Les administrateurs peuvent analyser les données des tables de suggestions de recherche pour savoir comment les utilisateurs interagissent avec la recherche. Les utilisateurs invités peuvent afficher les suggestions créées à partir des recherches d'utilisateurs externes enregistrés automatiquement.

Utiliser les suggestions de recherche dans Recherche IA

Recherche IA Les applications affichent les suggestions de saisie semi-automatique créées par le script Suggestions de recherche de build. Les suggestions de saisie semi-automatique s'affichent lorsque vous entrez des termes dans le champ de recherche de l'application. Vous pouvez sélectionner une suggestion de saisie semi-automatique pour l'accepter comme requête de recherche.

Pour en savoir plus sur l'utilisation et la configuration des suggestions de saisie semi-automatique dans les applications, reportez-vous à Recherche IA la section Suggestions de saisie semi-automatique dans les Recherche IA applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation des suggestions de recherche dans l'indexation de texte Zing et le moteur de recherche

Zing affiche les suggestions de recherche créées par le script Suggestions de recherche de version. Les suggestions de recherche s'affichent lorsque vous entrez des termes dans le champ de recherche Zing. Vous pouvez sélectionner une suggestion de recherche pour l'accepter comme votre recherche.

Pour en savoir plus sur l'affichage des suggestions de recherche dans Zing, reportez-vous à la section Zing affiche les suggestions de recherche lorsque les utilisateurs entrent des termes de recherche.

Analyser la pertinence de la recherche

Analysez les données des tables de suggestions de recherche pour comprendre comment vos utilisateurs interagissent avec la recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'option Suggestions de recherche utilise les tables suivantes :

- Événement de recherche [sys_search_event] : stocke toutes les chaînes de recherche et les résultats de recherche.
- Événement de source de recherche [sys_search_source_event] : stocke les chaînes de recherche et les résultats de recherche et les lie à une source de données. Par exemple, la suggestion provient de la table de la base de connaissances plutôt que de la table de catalogue.
- Suggestion de recherche [sys_search_suggestion] : stocke les suggestions pour les recherches.

Pour plus d'informations sur les tables Suggestions de recherche, reportez-vous à la section Rechercher les tables de suggestions.

Procédure

1. Affichez la table Événement de recherche [sys_search_event] en accédant dans votre navigateur à https://<nom d'instance>.service-now.com/sys_search_event_list.do.
2. Rechercher les requêtes de recherche dont la valeur est dans la colonne de **résultatsest faux**.
   Une valeur faux signifie qu'une personne a effectué une recherche, mais n'a obtenu aucun résultat de recherche. Vous pouvez choisir de créer des informations, telles qu'un article de la base de connaissances, afin de fournir des résultats de recherche à l'avenir, de créer des synonymes pour les mots recherchés qui feraient apparaître un résultat de recherche ou de ne pas fournir d'informations si la question n'est pas pertinente.
3. Faites la moyenne des chiffres dans la colonne **Classement des clics** .
   Le classement des clics affiche le résultat de recherche que vous avez sélectionné. Si vous cliquez sur le premier résultat de la liste des résultats de recherche, la valeur de classement des clics est 1. Si vous cliquez sur le 6ème résultat listé, la valeur de classement des clics est 6. Si vous cliquez sur plusieurs résultats de recherche, le classement des clics est la valeur de liste la plus élevée. Par exemple, si vous cliquez sur le premier résultat, revenez à la page de recherche et cliquez sur le 6ème résultat, revenez à la page de recherche et cliquez sur le 4ème résultat et trouvez une réponse, le classement des clics est 6 (et non 4). Un classement des clics de 0 signifie que vous n'avez sélectionné aucun résultat de recherche ou que vous avez sélectionné une carte de réponse de résultat Genius dans Recherche IA. Des valeurs de classement des clics positifs plus faibles indiquent que les meilleurs résultats de recherche sont les plus pertinents, l'objectif est donc de réduire la valeur moyenne de ce champ.
4. Déterminez le taux de clics en divisant le nombre d'enregistrements pour lesquels le classement des clics n'est pas nul par le nombre total d'enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un taux de clics plus élevé est meilleur. Le taux de clics est un bon indicateur de la fréquence à laquelle les utilisateurs trouvent des résultats pertinents, mais il ne révèle pas combien d'efforts il a fallu pour trouver ces résultats. C'est là que le classement des clics entre en jeu. Le classement des clics décrit les efforts déployés par l'utilisateur pour trouver ce qu'il perçoit comme un résultat pertinent.

5. Faites la moyenne des chiffres de la colonne **Raffinements** .
   L'affinement correspond au nombre d'actions qu'un utilisateur a effectuées pour réduire le nombre de résultats de recherche. Les actions incluent le tri et le filtrage. Plus d'améliorations signifient plus d'efforts pour trouver des résultats de recherche pertinents, donc des chiffres plus bas sont meilleurs.
6. Affichez la table Événement de source de recherche [sys_search_source_event] en accédant à https://<nom d'instance>.service-now.com/sys_search_source_event_list.do.
7. Rechercher les requêtes de recherche dont la valeur est dans la colonne de **résultatsest faux**.
   Faux signifie qu'une personne a effectué une recherche, mais n'a obtenu aucun résultat de recherche à partir d'une table source particulière, par exemple, la table de la base de connaissances. Vous pouvez choisir de créer des informations, telles qu'un article de la base de connaissances, sur la source afin de fournir des résultats de recherche à l'avenir, de créer des synonymes pour les mots recherchés qui feraient apparaître un résultat de recherche dans cette table source ou de ne pas fournir d'informations si la question n'est pas pertinente.

Utiliser l'API REST GraphQL pour afficher les suggestions créées à partir de recherches d'utilisateurs externes

Soumettez une demande au point de terminaison GraphQL REST API pour récupérer les suggestions de recherche créées à partir de recherches effectuées par des utilisateurs externes enregistrés automatiquement. Ce point de terminaison autorise l'accès aux utilisateurs invités non authentifiés.

Avant de commencer

Assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies dans votre instance :

- Le module d'extension Séparation en domaines n'est pas activé. Pour en savoir plus sur ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Module d'extension Séparation de domaine .
- Le module d'extension Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) est activé. Pour en savoir plus sur ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Rôles explicites .
- Les utilisateurs externes disposant du rôle snc_external ont soumis des recherches dans des applications de recherche qui génèrent des suggestions de recherche, telles que ServiceNow® Portail de services, Now Mobileou ServiceNow® Agent virtuel.
- La `glide.search.suggestions.allow_guest_user` propriété système est définie sur **true**. Pour plus d'informations sur la définition d'une valeur de propriété système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.

Obtenez le sys_id de l'application de recherche pour laquelle vous souhaitez récupérer les suggestions de recherche de l'utilisateur externe.

Remarque :
Les utilisateurs disposant des rôles search_application_admin, agent_workspace_user ou workspace_user peuvent obtenir ce sys_id en le copiant à partir de l'enregistrement de l'application de recherche dans la table Configuration de l'application de recherche [sys_search_context_config].

Téléchargez un client GraphQL tiers, tel que le client GraphiQL, Insomnia ou Postman.

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suggestions de recherche : crée des suggestions pour les recherches effectuées par les utilisateurs externes enregistrés automatiquement. Lorsque la propriété système est définie sur **vrai**, les `glide.search.suggestions.allow_guest_user` utilisateurs invités non authentifiés peuvent accéder au point de terminaison REST API GraphQL de votre instance afin de récupérer les suggestions de recherche d'un utilisateur externe pour une application de recherche.

Aucune authentification n'est requise ou appliquée pour ce point de terminaison d'API REST GraphQL.

Remarque :
Les utilisateurs invités non authentifiés peuvent uniquement récupérer des suggestions de recherche à partir du domaine global. Si Séparation de domaine est activée dans votre instance, les utilisateurs invités ne peuvent récupérer aucune suggestion de recherche.

Procédure

1. Dans votre client GraphQL tiers, configurez une nouvelle requête qui utilise la méthode HTTP POST.
2. Définissez le point de terminaison de la demande vers le point de terminaison de l'API REST GraphQL pour votre instance, https://<nom d'instance>.service-now.com/api/now/graphql.
3. Définissez le corps de la demande sur la requête GraphQL suivante, en remplaçant <search_application_sys_id> par le sys_id de l'application de recherche pour laquelle vous souhaitez récupérer les suggestions de recherche de l'utilisateur externe :

```
{
 GlideSearch_Query {
  suggestions(searchContextConfigId: "<search_application_sys_id>", searchTerm: "") {
   term
   data {
    name
    records {
     type
     columns {
      label
      fieldName
      value
      displayValue
     }
    }
   }
  }
 }
}
```

Résultats

Le système renvoie les suggestions de recherche des recherches d'applications effectuées par des utilisateurs externes enregistrés automatiquement sous la forme d'un objet JSON, comme illustré dans l'exemple suivant :

```
{
 "data": {
  "GlideSearch_Query": {
   "suggestions": {
    "term": "",
    "data": [
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
{
 "records": [
  {
   "type": "POPULAR_QUERY",
   "columns": [
    {
     "label": "name",
     "displayValue": "automatic replies",
     "value": "automatic replies",
     "fieldName": "name"
    }
   ]
  },
  {
   "type": "POPULAR_QUERY",
   "columns": [
    {
     "label": "name",
     "displayValue": "contact group",
     "value": "contact group",
     "fieldName": "name"
    }
   ]
  },
  {
   "type": "POPULAR_QUERY",
   "columns": [
    {
     "label": "name",
     "displayValue": "tablet",
     "value": "tablet",
     "fieldName": "name"
    }
   ]
  },
  {
   "type": "POPULAR_QUERY",
   "columns": [
    {
     "label": "name",
     "displayValue": "laptop",
     "value": "laptop",
     "fieldName": "name"
    }
   ]
  },
  {
   "type": "POPULAR_QUERY",
   "columns": [
    {
     "label": "name",
     "displayValue": "new email account",
     "value": "new email account",
     "fieldName": "name"
    }
   ]
  }
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        ],
        "name": "Popular searches"
      }
    ]
  }
 }
}
```

Référence de suggestions de recherche

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants et le comportement de séparation par domaine pour les suggestions de recherche.

Installé avec les suggestions de recherche

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Suggestions de recherche , notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les travaux planifiés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Suggestions de recherche bloqué [cannot_read_suggestions]	Ne voit pas les suggestions de recherche ou de saisie semi-automatique affichées lors de la recherche.	Néant
Suggestions de recherche Exempter le module de recherche [suggestion_exempt]	Soumet des recherches que le système ignore lors de la génération de suggestions de recherche ou de saisie semi-automatique.	Néant

Pour en savoir plus sur la restriction de la génération de suggestions de recherche, reportez-vous à la section Empêcher la création de suggestions dans des cas particuliers.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Créer des suggestions de recherche	Convertit les recherches stockées dans la table Événement de recherche [sys_search_event] en suggestions de saisie semi-automatique et en suggestions de recherche stockées dans la table Suggestion de recherche [sys_search_suggestion].
Suggestions de recherche de pruneaux	Supprime les suggestions de saisie semi-automatique les moins bien notées et les suggestions de recherche de la table Suggestion de recherche [sys_search_suggestion] pour maintenir le nombre maximal de suggestions à 500 000.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Description
Événement de recherche [sys_search_event]	Chaînes de recherche et détails sur leurs résultats associés, y compris l'utilisateur de recherche, l'application, la source de l'interface utilisateur, la session et la langue, ainsi que le classement des clics et les améliorations spécifiés par l'utilisateur.
Rechercher un événement par table source [sys_search_source_event]	Corrélations entre les chaînes de recherche avec les résultats de recherche d'une table spécifique (source de données). Une recherche qui interroge plusieurs tables produit plusieurs événements de recherche par enregistrements sources.
Suggestion de recherche [sys_search_suggestion]	Suggestions de saisie semi-automatique et suggestions de recherche générées à partir des recherches des utilisateurs par la tâche planifiée Suggestions de recherche de versions. La tâche planifiée Suggestions de recherche d'élagage supprime les suggestions de saisie semi-automatique les moins bien notées et les suggestions de recherche de cette table pour conserver sa taille maximale à 500 000 enregistrements de suggestion.

Pour en savoir plus sur les colonnes individuelles de ces tables, reportez-vous à la section Rechercher les tables de suggestions.

Rechercher les tables de suggestions

L'interface Suggestions de recherche utilise des tables pour générer et suivre les suggestions de recherche pertinentes. Vous pouvez consulter les données de ces tables pour mieux comprendre les suggestions de recherche proposées dans votre système.

Remarque :
Étant donné que les tables Suggestions de recherche sont des tables système, elles sont exclues du Reporting module par défaut. Pour en savoir plus sur l'activation de la génération de rapports sur les tables système, consultez Reporting sur les tables système .

Table d'événements de recherche

La table Événement de recherche [sys_search_event] stocke les chaînes de recherche et leurs résultats de recherche.

sys_search_event table

Colonne	Description
Requête de recherche	Chaîne de recherche que l'utilisateur a saisie.
A des résultats	Valeur booléenne qui spécifie si la recherche a (vrai) ou non (faux) renvoyé des résultats. Pour toutes les valeurs fausses, envisagez d'ajouter des informations afin que la même recherche renvoie des suggestions à l'avenir.
Classement des clics	Le classement des clics affiche le résultat de recherche que vous avez sélectionné. Si vous cliquez sur le premier résultat de la liste des résultats de recherche, la valeur de classement des clics est 1. Si vous cliquez sur le 6ème résultat listé, la valeur de classement des clics est 6. Si vous cliquez sur plusieurs résultats de recherche, le classement des clics est la valeur de liste la plus élevée. Par exemple, si vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sys_search_event table (suite)

Colonne	Description
	cliquez sur le premier résultat, revenez à la page de recherche et cliquez sur le 6ème résultat, revenez à la page de recherche et cliquez sur le 4ème résultat et trouvez une réponse, le classement des clics est 6 (et non 4). Un classement des clics de 0 signifie que vous n'avez sélectionné aucun résultat de recherche ou que vous avez sélectionné une carte de réponse de résultat Genius dans Recherche IA. Des valeurs de classement des clics positifs plus faibles indiquent que les meilleurs résultats de recherche sont les plus pertinents, l'objectif est donc de réduire la valeur moyenne de ce champ.
Utilisateur	Utilisateur ayant effectué la recherche.
ID de la demande	Application dans laquelle la fonction de recherche a été utilisée, par exemple, vous avez effectué une recherche dans le Portail de services. Voir **la source de l'interface utilisateur**.
Langue	Langue de la requête. La recherche renvoie uniquement les résultats dans la même langue que la requête de recherche.
Affinements	Nombre d'actions que vous avez effectuées pour réduire le nombre de résultats de recherche. Les actions incluent le tri et le filtrage. L'objectif est de réduire ce nombre.
Source de l'interface utilisateur	Écran (mobile) ou page (portail) spécifique d'où provient la requête de recherche. Voir **ID d'application**.
Session	ID de session, qui spécifie quand la recherche a eu lieu.
Profil Recherche IA	Nom du profil de recherche utilisé pour la recherche. Applicable uniquement aux recherches effectuées avec le Recherche IA moteur.
Configurations GR exécutées	Affiche la liste des configurations de résultats Genius que le système a évaluées pour la recherche. Les configurations des résultats Genius de cette liste peuvent avoir ou non affiché des cartes de réponse pour la recherche. Applicable uniquement aux recherches effectuées avec le Recherche IA moteur.
Résultat Genius affiché	Indique si des cartes de réponse de résultat Genius ont été affichées pour la recherche. Applicable uniquement aux recherches effectuées avec le Recherche IA moteur.
Configurations GR avec résultat affiché	Affiche la liste des configurations de résultats Genius évaluées qui affichaient des cartes de réponses pour la recherche. Une configuration de résultat Genius peut apparaître plusieurs fois dans cette liste si elle affiche plusieurs cartes de réponse pour la recherche. Applicable uniquement aux recherches effectuées avec le Recherche IA moteur.
Position du résultat Genius cliqué pour la dernière fois	Affiche la carte de réponse de résultat Genius à partir de laquelle vous avez sélectionné une action. Si vous sélectionnez une action à partir de la première carte de réponse des résultats Genius affichée, la valeur de la position est 1. Si vous sélectionnez une action à partir de la troisième carte-réponse, la valeur est 3. La valeur 0 signifie que vous n'avez sélectionné d'actions sur aucune carte de réponse de résultat Genius. Applicable uniquement aux recherches effectuées avec le Recherche IA moteur.
Événements des résultats Genius	Document JSON affichant les détails des actions que vous avez sélectionnées dans les cartes de réponses de résultats Genius affichées pour la recherche. Applicable uniquement aux recherches effectuées avec le Recherche IA moteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rechercher un événement par table source

La table Rechercher un événement par source [sys_search_source_event] stocke les enregistrements mettant en corrélation les chaînes de recherche avec les résultats d'une table spécifique, appelée ici source de données. Une recherche peut interroger plusieurs tables. La table sys_search_event répertorie un enregistrement pour l'ensemble de la recherche, tandis que la table sys_search_source_event répertorie un enregistrement pour chaque source de données (table) interrogée.

sys_search_source_event

Colonne	Description
Requête de recherche	Chaîne de recherche que vous avez entrée.
Source	ID système de la source de données. Par exemple, l'ID système de la base de connaissances peut être c45067sample3c82eef3e. Les suggestions d'une source ne sont utilisées que comme suggestions pour cette source. Par exemple, une suggestion dérivée de ne Portail de services serait pas utilisée comme suggestion dans Now Mobile.
A des résultats	Valeur booléenne qui spécifie si la source a fourni (vrai) ou non (faux) des résultats de recherche. Pour toutes les valeurs fausses, envisagez d'ajouter des informations afin que la même requête de recherche renvoie des suggestions à l'avenir.
Créées	Horodatage de la requête de recherche.

Table de suggestions de recherche

La table Suggestion de recherche [sys_search_suggestion] stocke les suggestions de saisie semi-automatique et les suggestions de recherche. Une tâche planifiée utilise la table sys_search_event pour élaborer le contenu de la table de suggestions. Cette tâche sépare les suggestions générées par source. Les suggestions générées à partir de recherches sur , Portail de servicespar exemple, ne sont renvoyées que pour d'autres Portail de services recherches. Ces suggestions ne sont pas renvoyées pour Now Mobile les requêtes.

sys_search_suggestion

Colonne	Description
ID de la demande	Application dans laquelle la fonction de recherche a été utilisée, par exemple, vous avez effectué une recherche dans le Portail de services.
Groupe d'utilisateurs	Spécifie si un utilisateur interne ou externe a généré la requête de recherche. Les suggestions destinées aux utilisateurs internes ne sont pas partagées avec les utilisateurs externes et vice versa.
Langue	Langue de la requête. La recherche renvoie uniquement les suggestions dans la même langue que la requête de recherche.
Score	Classement des suggestions. Plus le score est élevé, plus la suggestion est pertinente. Une fois que toutes les suggestions sont renvoyées pour une requête de recherche, les suggestions sont triées par **score**, le plus élevé listé en premier. Les scores reflètent la fréquence à laquelle vous avez sélectionné une suggestion. Une suggestion populaire implique qu'elle répond à la requête.
Source	ID système de la source de données. Par exemple, l'ID système de la base de connaissances peut être c45067sample3c82eef3e. Les suggestions d'une source ne sont utilisées que comme suggestions pour cette source. Par exemple, une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sys_search_suggestion (suite)

Colonne	Description
	suggestion dérivée de ne Portail de services serait pas utilisée comme suggestion dans Now Mobile.

Séparation de domaine et suggestions de recherche

L'application Suggestions de recherche ne prend pas en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Suggestions de recherche Vue d'ensemble de Séparation de domaine

Domain Separation permet d'isoler totalement des données pour des utilisateurs spécifiques au domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine avec les suggestions de recherche

Par défaut, les résultats des suggestions de recherche sont limités au domaine spécifique de l'utilisateur connecté. Les suggestions de recherche et de saisie semi-automatique ne sont pas partagées dans les domaines parent ou enfant.

Information associée

Séparation de domaine

Signaux de recherche

Search stocke les données de signal des recherches des utilisateurs. Les données de signal agrégées permettent d'améliorer la pertinence des résultats de recherche dans votre système.

Signale les détails des recherches des utilisateurs, les affinements de recherche et les interactions avec les résultats de recherche.

Recherche IA La pertinence de l'apprentissage machine analyse les données des signaux agrégés et ajuste automatiquement le score de pertinence de la recherche pour refléter les modèles de comportement des utilisateurs. Ce réglage permet d'améliorer la pertinence des résultats pour les utilisateurs de recherche.

Pour en savoir plus sur Recherche IA la pertinence de l'apprentissage machine, reportez-vous à la section Pertinence de l'apprentissage machine dans Recherche IA.

Tables de signaux de recherche

La recherche utilise des tables pour stocker les détails des recherches des utilisateurs, les affinements de recherche et les interactions avec les résultats de recherche. Ces détails

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont appelés signaux de recherche. Les données des tables de signaux de recherche permettent d'améliorer la pertinence des résultats de recherche dans votre système.

Les signaux de recherche font référence aux données utilisateur, de requête et similaires stockées dans les colonnes des tables de suggestions de recherche. Pour obtenir un guide sur les tables de suggestions de recherche et leurs colonnes, reportez-vous à la section Rechercher les tables de suggestions.

Remarque :
Les tables de signaux de recherche étant des tables système, elles sont exclues du Reporting module par défaut. Pour en savoir plus sur l'activation de la génération de rapports sur les tables système, consultez Reporting sur les tables système .

Table d'événements de signaux de recherche

La table Événement de signal de recherche [sys_search_signal_event] stocke les données de signal produites lorsque les utilisateurs soumettent une recherche.

sys_search_signal_event

Colonne	Description
Événement de recherche	Référence à l'enregistrement de l'événement de recherche dans la table Événement de recherche [sys_search_event].
Navigateur	Chaîne de l'agent du navigateur de l'utilisateur.
Latitude	Coordonnées de latitude de l'emplacement de l'utilisateur en degrés décimaux.
Longitude	Coordonnées de longitude de l'emplacement de l'utilisateur en degrés décimaux.
Intentions de requêtes avec correspondance	Liste des intentions de requête correspondant à la requête de recherche de l'utilisateur.
Résultats de la première page	Tableau JSON d'objets dans lequel chaque nœud représente un résultat unique renvoyé dans la première page de résultats de la recherche. L'ordre des résultats est conservé. Chaque objet comprend l'identifiant d'enregistrement unique (sys_id) d'un résultat et la table dans laquelle se trouve le résultat. **Remarque :** Les résultats de la première page ne sont pas mis à jour lorsque vous affinez une recherche.
Délai de réponse de recherche (ms)	Temps nécessaire à la recherche, en millisecondes.
Langue de requête de l'utilisateur	Langue de la requête de recherche de l'utilisateur.

Table d'événements de résultats de signaux de recherche

La table Événement de résultat de signal de recherche [sys_search_signal_result_event] stocke les données de signal pour les résultats de recherche sélectionnés par les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sys_search_signal_result_event

Colonne	Description
Requête de recherche	Requête de recherche ayant mené à la sélection des résultats de la recherche.
Utilisateur	Utilisateur ayant sélectionné le résultat de la recherche.
DocID de résultat	Noms des tables et des enregistrements sources pour le résultat de recherche sélectionné.
Description	Description brève pour le résultat de recherche sélectionné.
Table source	Table source pour le résultat de recherche sélectionné.
DocID AIS	Nom de la table source et sys_id d'enregistrement pour le résultat de recherche sélectionné.
Type de résultat	Type du résultat de recherche sélectionné. Par exemple, `REGULAR` pour un résultat de recherche standard ou `GENIUS` pour une carte de réponse de résultat Genius.
Rechercher l'événement de signal	Référence à l'enregistrement de la recherche dans la table Événement de signal de recherche [sys_search_signal_event].
Numéro	Numéro d'enregistrement pour le résultat de recherche sélectionné.
Domaine	Domaine auquel appartient le résultat de recherche sélectionné.
Utiliser pour les suggestions	Option indiquant si cette Recherche IA sélection de résultats est utilisée lors du calcul des suggestions de saisie semi-automatique. Pour en savoir plus, consultez Suggestions de saisie semi-automatique dans les Recherche IA applications
URL source	URL du résultat de recherche sélectionné.
Données d'action	Tableau JSON d'objets représentant l'action de sélection des résultats de la recherche.

Événement de résultat de signal de recherche Table d'action

La table Action d'événement de résultat de signal de recherche [sys_search_signal_result_event_action] stocke des données de signal pour les interactions de l'utilisateur avec les résultats de la recherche.

sys_search_signal_result_event_action

Colonne	Description
Type de signal	Type de signal d'interaction utilisateur enregistré pour le résultat de la recherche. Par exemple, `CLICK` indique que l'utilisateur a sélectionné un résultat de la recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sys_search_signal_result_event_action (suite)

Colonne	Description
Valeur du signal	Valeur du signal d'interaction de l'utilisateur. Par exemple, lorsque le type de signal est `CLICK`, la valeur du signal est l'index numérique du résultat de la recherche que l'utilisateur a sélectionné.
Événement de résultat de signal de recherche	Référence à l'enregistrement du résultat de la recherche sur la table Événement de résultat de signal de recherche [sys_search_signal_result_event].

Rechercher la requête de saisie automatique Table d'événements

La table Événement de requête de saisie automatique de recherche [sys_search_autocomplete_query_event] stocke des données de signal pour les suggestions de saisie semi-automatique que les utilisateurs sélectionnent dans le champ d'entrée de recherche.

sys_search_autocomplete_query_event

Colonne	Description
Requête sélectionnée	Requête suggérée de saisie semi-automatique sélectionnée par l'utilisateur dans le champ d'entrée de recherche.
Index de clics	Index numérique de la suggestion de saisie semi-automatique que l'utilisateur a sélectionnée dans le champ d'entrée de recherche.
Latitude	Coordonnées de latitude de l'emplacement de l'utilisateur en degrés décimaux.
Longitude	Coordonnées de longitude de l'emplacement de l'utilisateur en degrés décimaux.
Profil de recherche	Référence au profil de recherche utilisé pour la requête de recherche.

Table d'action d'événement de résultat Genius

La table Action d'événement de résultat Genius [sys_search_genius_result_event_action] stocke les données de signal pour les interactions de l'utilisateur avec les cartes de réponse de résultat Genius.

sys_search_genius_result_event_action

Colonne	Description
ID de l'action	Identificateur de ce signal d'action d'événement de résultat Genius.
Type d'actions	Type d'action effectuée à partir de la carte de réponse des résultats Genius.
Valeur d'action	Valeur, le cas échéant, de l'action effectuée à partir de la carte de réponse des résultats Genius.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sys_search_genius_result_event_action (suite)

Colonne	Description
Intentions de résultats Genius avec correspondance	Liste des intentions de NLU modèle correspondant à l'action effectuée à partir de la carte de réponse des résultats Genius. **Remarque :** Ce champ n'est renseigné que pour les configurations de résultat Genius avec NLU déclencheur.
Type de carte	Type de carte de réponse de résultat Genius avec laquelle l'utilisateur a interagi.
Événement de résultat de signal de recherche	Référence à l'enregistrement de la carte de réponse de résultat Genius sur la table Événement de résultat de signal de recherche [sys_search_signal_result_event].

Indexation de texte Zing et moteur de recherche

Indexez et recherchez les données d'enregistrement par table.

Il s'agit ServiceNow® Indexation de texte Zing et moteur de recherche du moteur de recherche par défaut utilisé pour rechercher Now Platform® des données d'enregistrement. Son moteur est entièrement créé avec ServiceNow du code et implémenté dans le modèle relationnel.

L'index de recherche de texte Zing est divisé en plusieurs partitions de base de données pour une interrogation parallèle. Sa logique de moteur de recherche donne des résultats rapides et met l'accent sur le score de pertinence. Les scores de pertinence incluent la pondération de fréquence et de proximité. Les scores incluent également la pondération de champs indexés spécifiques tels que le titre, la description brève et les métadonnées.

Zing propose des suggestions de recherche par suggestion automatique et **Voulez-vous dire :** suggestions de recherche globale.

Les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle ts_admin peuvent configurer les paramètres de recherche de texte Zing suivants :

- Pertinence de la correspondance
- Poids des champs de pertinence pour chaque table indexée
- Mots vides globaux
- Mots vides pour chaque index
- Dictionnaires de synonymes pour chaque table
- Tables avec indexation des pièces jointes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

• Yokohama • Fonctionnalités de Administration des recherches • Caractéristiques de l’indexation de texte et du moteur de recherche Zing	• Définir les propriétés de recherche de texte global • Zing peut inclure les pièces jointes dans les résultats de recherche • Zing peut développer les résultats de recherche avec des synonymes	• Zing indexe les mots • La recherche globale trouve des enregistrements de plusieurs tables • La recherche dans la liste trouve des enregistrements de la table actuelle
Utiliser	Développer	Dépannage et demande d'aide
• Les opérateurs booléens autorisent les résultats de recherche conditionnelle • Les guillemets autorisent les recherches d’expressions exactes • Les caractères génériques permettent de rechercher des modèles et des variantes	• Formation pour les développeurs • Documentation pour les développeurs • Créer des dictionnaires de synonymes	• Poser des questions ou y répondre dans le forum de la plateforme • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues • Contact Service et assistance client

Caractéristiques de l’indexation de texte et du moteur de recherche Zing

Activer et configurer Indexation de texte Zing et moteur de recherche les fonctionnalités.

Fonctionnalité	Description	Tâches principales	État
Zing indexe les mots	Indexez les documents en les divisant en mots. Selon les langues prises en charge par votre instance, un mot peut être un caractère unique tel qu’un pictogramme chinois ou japonais ou une séquence de caractères séparés par des espaces comme le latin, l’arabe et le pinyin.	• Configurer une table pour l’indexation et la recherche • Régénérer un index de texte pour une table • Configurer les tables pour utiliser le créateur de jetons japonais	Actifs
Zing calcule les scores des documents à l’aide de trois composants	Calculez les scores des documents en fonction de la fréquence, de la séquence et du poids des termes de recherche dans le document.	• Termes de recherche de score par fréquence de document	Actifs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité	Description	Tâches principales	État
		inversée (IDF) • Définir le poids relatif d'un champ	
La recherche globale trouve des enregistrements de plusieurs tables	Rechercher plusieurs types d'enregistrements à partir d'un seul champ de recherche.	• Ajouter un groupe de recherche pour Interface utilisateur principale • Configurer une table pour l'indexation et la recherche	Actifs
Page des résultats de recherche dans Interface utilisateur principale et UI15	Affichez les résultats de la recherche de texte global pour chaque table au fur et à mesure que Zing les génère.	• Ajouter un groupe de recherche pour Interface utilisateur principale • Revenir à l'interface utilisateur de recherche globale héritée	Actifs
La recherche dans la liste trouve des enregistrements de la table actuelle	Rechercher des enregistrements à partir d'une vue de liste de tables.	• Configurer une table pour l'indexation et la recherche • Régénérer un index de texte pour une table	Actifs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité	Description	Tâches principales	État
Zing peut inclure les pièces jointes dans les résultats de recherche	Rechercher du contenu dans les pièces jointes sur les tables indexées. Affichez les pièces jointes pour les résultats de recherche de la Knowledge table [kb_knowledge].	• Indexer les pièces jointes sur une table • Configurer une table pour l'indexation et la recherche	Actifs
Zing supprime les mots vides des requêtes	Supprimez les mots courants des requêtes de recherche qui ne produisent pas de résultats significatifs.	• Configurer un mot vide global • Configurer un mot vide propre à une table	Actifs
Zing associe les mots dérivés à la racine	Convertissez n'importe quel mot clé de recherche à plusieurs caractères en sa forme racine pour trouver des versions dérivées du mot.	• Propriétés de localisation de système • Activer une langue	Actifs
Zing peut développer les résultats de recherche avec des synonymes	Développez les résultats de recherche pour inclure des termes de recherche supplémentaires. Nécessite une configuration avant utilisation	• Activer la recherche de synonymes • Créer des dictionnaires de synonymes	Inactif

Options de recherche disponibles

Zing propose aux utilisateurs plusieurs interfaces de recherche et opérateurs de recherche pour effectuer des recherches textuelles.

Interfaces de recherche disponibles

Interface de recherche	Description
Recherche globale.	Rechercher des enregistrements dans plusieurs tables à l'aide du champ de recherche globale du Next Experience Navigation unifiée .
Rechercher dans une liste	Rechercher des enregistrements dans une liste ; rechercher dans un champ spécifique (Accéder à), tous les champs (Rechercher) ou dans une colonne spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interfaces de recherche disponibles (suite)

Interface de recherche	Description
Base de connaissances	Trouvez des articles de la base de connaissances.
Live Feed	Filtrez, recherchez ou triez les messages dans Flux en direct.
Pages de l'interface utilisateur	Créez une page d'interface utilisateur personnalisée pour rechercher des enregistrements dans une table.

Opérateurs de recherche disponibles

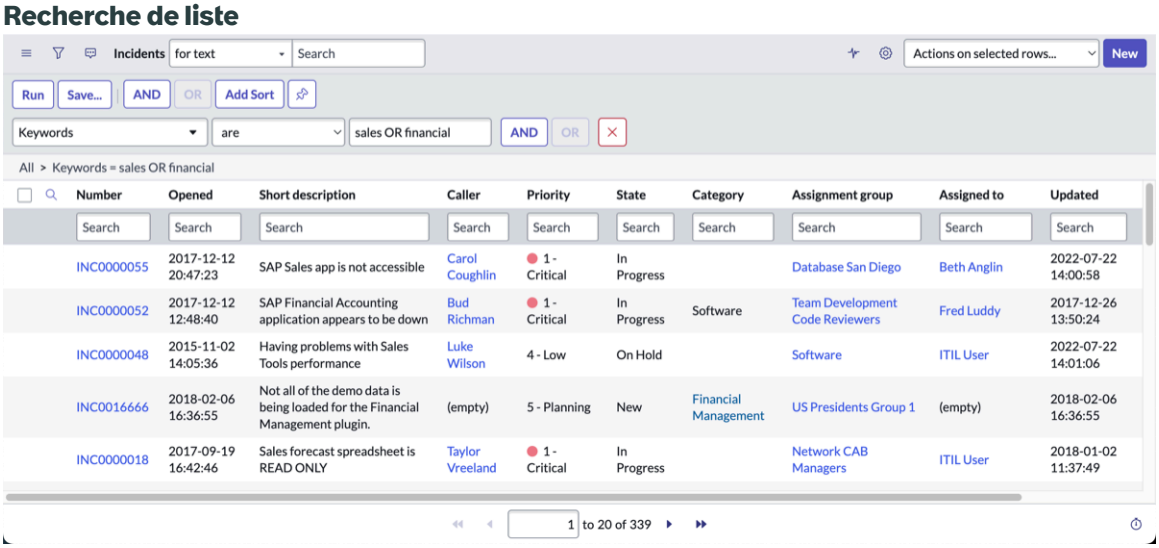
Opérateur de recherche	Description
Opérateurs booléens	Construisez des recherches complexes à l'aide des opérateurs booléens AND, OR et NOT dans les recherches de texte globales.
Guillemets	Entourez les termes de recherche entre guillemets pour rechercher une expression exacte composée d'un ou de plusieurs mots.
Caractères génériques	Développez les résultats de recherche pour qu'ils correspondent à n'importe quel caractère autre que l'espace. Zing prend en charge les caractères génériques à un ou plusieurs caractères.

La recherche dans la liste trouve des enregistrements de la table actuelle

Rechercher des enregistrements à partir d'une vue de liste de tables.

Les tables indexées affichent l'option *de texte for dans* la barre de titre de liste, qui recherche des valeurs de champ correspondantes dans tous les enregistrements.

Recherche de liste



Le champ de recherche de liste accepte les opérateurs booléens (AND, OR et NOT) dans les requêtes de recherche. Lorsqu'un utilisateur ajoute un opérateur booléen à une requête de recherche, le système renvoie uniquement les enregistrements qui correspondent à toutes les conditions de recherche de la requête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système convertit également toute requête de recherche en une condition de mot clé équivalente dans la liste, les fils d'Ariane et le filtre. Par exemple, la recherche du texte « Oracle OR SAP » produit la condition **[Keywords] [are] [Oracle OR SAP].** Les contrôles de liste standard peuvent modifier ou supprimer ces fils d'Ariane et conditions.

Les opérateurs booléens autorisent les résultats de recherche conditionnelle

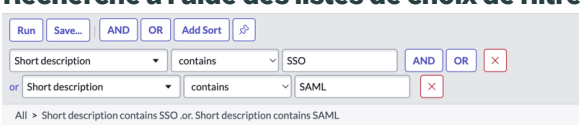
Construisez des recherches complexes à l'aide des opérateurs booléens AND, OR et NOT dans les recherches de texte globales.

Vous pouvez utiliser des opérateurs booléens dans toutes les interfaces de recherche de texte global :

- Champ de recherche de texte global
- Base de connaissances rechercher
- Recherche de texte dans la liste

Remarque :
Les opérateurs booléens sont sensibles à la casse. Par exemple, le système reconnaît `OR` comme un opérateur booléen, mais traite `Or` et `ou` comme des termes de recherche réguliers.

Opérateurs booléens

Opérateur	Description
OU ou symbole de barre verticale (|)	Trouve une correspondance si l'un des termes de recherche existe dans un document (une union d'ensembles). Par exemple, pour trouver des documents qui contiennent `soit le mot de passe de l'e-mail` , soit simplement l'e-mail, vous pouvez rechercher `« mot de passe de messagerie » OU e-mail` ou `« mot de passe de messagerie »|email`. L'utilisation de l'opérateur `.ou`, que le système utilise lorsque vous créez des groupes de conditions OU pour des champs autres que Mots clés avec le générateur de conditions, peut produire des résultats différents. Par exemple, ce filtre recherche les enregistrements dont les brèves descriptions contiennent `SSO` , puis recherche séparément les enregistrements dont les brèves descriptions contiennent `SAML` : **Recherche à l'aide des listes de choix de filtres**  **Remarque :** De par sa conception, vous ne pouvez avoir qu'une seule condition de filtre Mots clés par condition définie. Si vous sélectionnez le champ Mots clés dans une liste de choix de filtre, le bouton OU pour cette condition de filtre n'est plus disponible. De même, si vous construisez une condition de filtre OU, le champ Mots clés devient indisponible dans les listes de choix de filtre.
ET	Trouve une correspondance si tous les termes de recherche existent dans un document (une intersection d'ensembles). Par exemple, pour trouver des documents qui contiennent à la fois `« Charge du processeur »` et `« 10 minutes »`, recherchez `« Chargement du processeur » ET « 10 minutes »`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérateurs booléens (suite)

Opérateur	Description
	Par défaut, Zing applique un opérateur ET entre tous les termes de recherche non séparés par des opérateurs OR ou NOT. Par exemple, si vous entrez `serveur de messagerie en panne` comme termes de recherche, le système recherche `messagerie ET serveur ET panne`. **Remarque :** Pour Base de connaissances les recherches, si la recherche ET par défaut renvoie de mauvais résultats, la recherche est automatiquement réexécutée avec l'opérateur OR. Les administrateurs peuvent configurer la recherche dans la base de connaissances pour toujours utiliser OR en modifiant la *`glide.knowman.search.operator`* propriété système.
NOT, moins (-), ou point d'exclamation (!)	Exclut les documents qui contiennent le terme de recherche après l'opérateur NOT (une différence d'ensembles). Par exemple, pour trouver des documents qui contiennent « CPU load » mais pas « 10 minutes », vous pouvez rechercher `« CPU load » NOT « 10 minutes »` ou `« CPU load » -« 10 minutes »` ou `« CPU load » !"10 minutes »`. NOT doit être un terme autonome dans votre recherche. Par exemple, `atom NOT ion` exclut le terme `ion`, mais `NOTION` recherche le terme `notion`. Les symboles moins et point d'exclamation doivent immédiatement précéder le terme de recherche que vous souhaitez exclure. Par exemple, une recherche `d'e-mail ! Joe` exclut `Joe` mais une recherche `d'e-mail ! Joe` inclut `Joe`. Vous ne pouvez pas utiliser l'opérateur NOT pour exclure tous les termes de votre recherche. Par exemple, la recherche suivante ne renvoie aucun résultat : `PAS « 10 minutes »`.

Information associée

Propriétés de la base de connaissances

Les guillemets autorisent les recherches d'expressions exactes

Entourez les termes de recherche entre guillemets pour rechercher une expression exacte composée d'un ou de plusieurs mots.

Les termes de recherche entre guillemets sont traités comme des recherches d'expressions exactes. Lorsque vous recherchez une expression exacte, Zing ne fait correspondre que les documents contenant les mots cités dans l'ordre exact que vous spécifiez.

Par exemple, la recherche de `mot de passe de messagerie` renvoie des résultats de recherche qui incluent `l'e-mail` et le `mot de passe` dans n'importe quel ordre, y compris les enregistrements avec ces chaînes de texte :

- `Entrez votre mot de passe de messagerie`
- `Mot de passe de votre compte e-mail`

Si vous recherchez l'expression citée `« mot de passe de messagerie »`, Zing renvoie les résultats de recherche avec `du texte Saisissez votre mot de passe de messagerie` car ils contiennent `mot de passe de messagerie` comme expression exacte. Il ne renvoie pas de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

résultats avec le mot de passe de votre compte de messagerie car les termes de recherche n'apparaissent pas dans l'ordre exact spécifié dans votre phrase de recherche.

Les recherches d'expressions exactes ignorent :

- Mots vides
- Ponctuation
- caractères génériques

Remarque :
Les caractères génériques sont ignorés pour la ponctuation.

Par exemple, la recherche de l'expression « mot de passe de messagerie » renvoie les mêmes résultats de recherche que les expressions suivantes :

- « Envoyez le mot de passe par e-mail » car le mot vide est ignoré.
- « Mot de passe de messagerie ? » car le signe de ponctuation ? est ignoré.
- « mot de passe de messagerie* » car le caractère générique * est ignoré en tant que ponctuation.

Les caractères génériques permettent de rechercher des modèles et des variantes

Développez les résultats de recherche pour qu'ils correspondent à n'importe quel caractère autre que l'espace. Zing prend en charge les caractères génériques à un ou plusieurs caractères.

Les recherches suivantes prennent en charge les caractères génériques Zing.

- Recherche de texte global
- Base de connaissances

Remarque :
Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent activer la recherche par caractères génériques dans le contexte de la base de connaissances en accédant à **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche**, en modifiant l'enregistrement de recherche dans la **base de connaissances** et en cochant la case **Activer les recherches par caractères génériques** .

- Rechercher dans une liste

Remarque :
Pour effectuer une recherche de texte générique dans une liste, vous devez sélectionner le **texte** comme champ de recherche. Si vous sélectionnez un champ de liste plutôt que **du texte**, les caractères génériques dans les termes de recherche seront interprétés comme des caractères génériques de recherche de liste (pour les champs non référencés) ou comme des caractères génériques de saisie semi-automatique (pour les champs de référence).

Pour effectuer une recherche par caractère générique unique, utilisez le signe de pourcentage (%). Ce caractère générique recherche les mots qui contiennent un caractère quelconque à la place du caractère percent-sign-character. Par exemple, pour trouver des mots tels que **texte** ou **test**, recherchez te%t.

Pour effectuer une recherche par caractères génériques, utilisez le caractère astérisque (*). Ce caractère générique recherche les mots qui contiennent zéro caractère ou plus à la place de l'astérisque. Par exemple, pour trouver des mots tels que **planifié** ou **placé**, recherchez pl*d.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser des caractères génériques n'importe où dans une chaîne de recherche et inclure plusieurs caractères génériques dans le même mot. Par exemple, pour trouver des mots tels que **abordable**, **effort** et **offre**, recherchez `%ff%r*`.

Si une recherche par caractères génériques renvoie trop de résultats, le système affiche un message vous demandant d'affiner la recherche. Les administrateurs peuvent définir une propriété de recherche de texte global pour modifier la limite des résultats de recherche par caractères génériques.

Remarque :
Les recherches de texte générique ne sont efficaces qu'avec des mots à plusieurs caractères. Un caractère générique dans une séquence de pictogrammes renvoie trop d'options pour une recherche efficace. Les caractères génériques sont mieux utilisés avec des mots basés sur des lettres.

Activer ou désactiver le filtre de courrier indésirable Zing

Lorsque son filtre de courrier indésirable est activé, Zing n'indexe pas et ne recherche pas les nombres à 2 chiffres ou les mots à un seul caractère (sauf s'il s'agit de caractères chinois ou japonais). Vous pouvez activer ou désactiver le filtre de courrier indésirable pour des tables individuelles.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, pour désactiver les correspondances pour les termes de recherche tels que `a` ou `40` dans le Base de connaissances, activez le filtrage du courrier indésirable pour la table kb_knowledge.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'entrée de dictionnaire pour la table.
3. Dans la liste connexe Attributs, définissez la valeur de l'attribut indésirable du **filtre d'index de texte** :
   a. Si vous souhaitez que Zing inclue des nombres à deux chiffres et des mots à un seul caractère lors de l'indexation et de la recherche dans la table, définissez la valeur de l'attribut sur `faux`.
   b. Si vous souhaitez que Zing ignore les nombres à 2 chiffres et les mots à un seul caractère lors de l'indexation et de la recherche de la table, définissez la valeur de l'attribut sur `vrai`.
4. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) dans l'en-tête du formulaire Entrée du dictionnaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez le lien connexe **Générer un index de texte** , puis cliquez sur **OK**.

Remarque :
- Pour obtenir l'effet souhaité, vous devrez peut-être également reconfigurer les mots vides automatiques. Par exemple, si un numéro à 2 chiffres spécifique apparaît dans tous vos numéros de problème (92-0001, 92-0002, etc.), le seuil automatique de mots vides est rapidement dépassé et le mot n'est plus trouvé dans les recherches. Pour trouver ce nombre à 2 chiffres dans la table des problèmes, vous devez désactiver à la fois le filtrage du courrier indésirable et les mots vides automatiques.
- La désactivation du filtre de courrier indésirable entraîne un index de table plus grand. Pour des performances optimales, n'appliquez cet attribut que s'il est nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déboguer Zing

Les messages de débogage créent un journal des processus de recherche au fur et à mesure qu'ils se produisent. Ces messages peuvent aider les administrateurs à configurer des paramètres de performances optimaux.

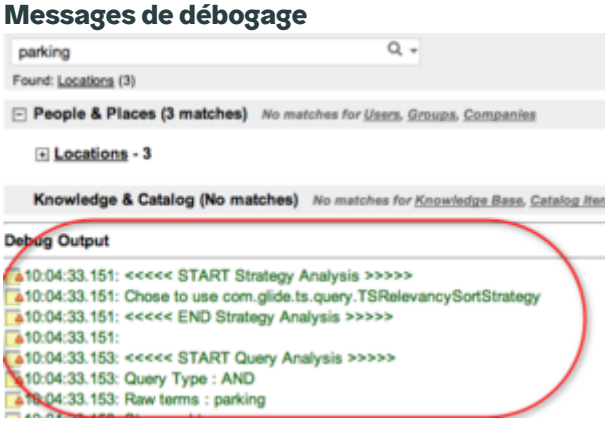
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour afficher les messages de débogage, accédez à **Tout** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Déboguer la recherche de texte**. Les messages du journal de recherche s'affichent au bas de la page de résultats pour le reste de votre session.

Messages de débogage



- Pour déboguer les problèmes d'indexation de texte, vous pouvez afficher text_index événements dans le journal système.
- Dans de rares cas, vous devrez peut-être réinitialiser les caches de recherche de texte après avoir régénéré un index de texte. Si la recherche de texte échoue pour des mots connus, diagnostiquez et résolvez ce problème :

Procédure

1. Activez les messages de débogage de recherche de texte.
2. Dans n'importe quelle table présentant des problèmes de recherche, recherchez le texte du problème.
3. Dans la sortie de débogage, notez les nombres utilisés pour les termes Stemmed.
4. Accédez à la vue de liste de la table Mot de recherche de texte [ts_word].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez `ts_word.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
5. Localisez les termes racines et comparez les nombres de la liste à la sortie de débogage de l'étape 3. Si les nombres sont différents, le cache du nœud d'interface utilisateur est obsolète.
6. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Index de texte**.
7. Sélectionnez le lien connexe **Rétablir les caches de recherche de texte** et sélectionnez **OK**.

La recherche globale trouve des enregistrements de plusieurs tables

Rechercher plusieurs types d'enregistrements à partir d'un seul champ de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour effectuer une recherche globale, effectuez l'une des actions suivantes en fonction de votre version d'interface utilisateur.

Version d'interface utilisateur	Action
Interface utilisateur Next Experience	Entrez vos termes de recherche dans le champ de Navigation unifiée recherche, puis sélectionnez **Afficher les résultats** ou appuyez sur Entrée.
Interface utilisateur principale	Sélectionnez l'icône de recherche dans la bannière en haut à droite des paramètres système de l'interface utilisateur , puis entrez vos termes de recherche et appuyez sur Entrée.

Toutes les versions de l'interface utilisateur disposent également d'un raccourci clavier de recherche globale. La macro d'interface utilisateur ui_global_text_search fournit le champ de recherche globale.

Pour obtenir la liste des tables sources de recherche que le système recherche par défaut, ainsi que les étapes d'ajout de nouvelles tables sources de recherche, reportez-vous aux sections Sources de recherche globale par défaut pour l'interface Next Experience utilisateur et Groupes de recherche de texte global par défaut pour Interface utilisateur principale.

La recherche globale prend en charge les opérateurs booléens, les phrases entre guillemets et les caractères génériques. Pour en savoir plus sur ces fonctions de recherche, reportez-vous aux sections Les opérateurs booléens autorisent les résultats de recherche conditionnelle, Les guillemets autorisent les recherches d'expressions exactesetLes caractères génériques permettent de rechercher des modèles et des variantes.

Information associée

Raccourcis clavier

La recherche globale affiche une page de résultats correspondants

La recherche globale affiche une page de résultats qui correspondent à votre recherche, regroupés par table.

Les éléments inclus dans la page des résultats de recherche diffèrent par interface utilisateur, comme décrit dans les sections suivantes.

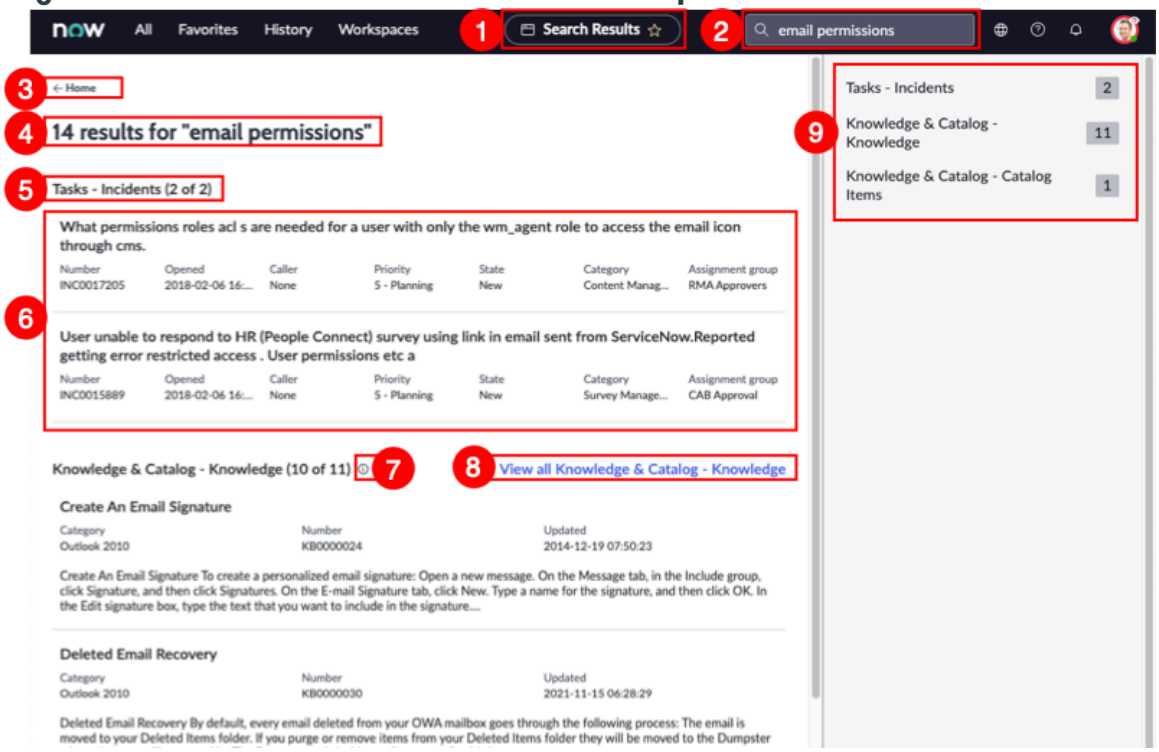
Page des résultats de recherche dans l'interface Next Experience utilisateur

La recherche globale affiche une page Résultats de recherche contenant les résultats qui correspondent à vos termes de recherche, regroupés par source de recherche. Les résultats s'affichent lorsque la recherche est terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Résultats de recherche dans l'interface Next Experience utilisateur



Zing affiche les résultats de recherche globale dans une page dédiée composée de ces éléments.

Éléments de la page des résultats de recherche globale dans Next Experience l'interface utilisateur

Élément d'interface utilisateur	Description
1. Titre de la page Résultats de recherche	Capsule d'application contextuelle pour la page des résultats de la recherche.
2. Champ de recherche globale	Champ affichant vos termes de recherche actuels. Si vous modifiez ces termes, actualisez la page de résultats en sélectionnant le lien **Afficher les résultats** qui s'affiche dans un panneau sous le champ de recherche.
3. Lien de retour contextuel	Lien pour revenir à la page sur laquelle vous étiez lorsque vous avez effectué la recherche. Le titre de ce lien dépend de la page à partir de laquelle vous avez effectué la recherche.
4. Nombre total de résultats	Nombre total d'enregistrements correspondant à votre recherche.
5. Rechercher le nom de la table source et le nombre de résultats	Nom d'une table source de recherche et nombre d'enregistrements prévisualisés et totaux correspondants dans cette table. Les utilisateurs disposant des rôles administrateur ou ui_builder_admin peuvent masquer les nombres par table des enregistrements correspondants. Pour plus de détails sur cette modification, voir Masquer le nombre de résultats de recherche par table dans l'interface Next Experience utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de la page des résultats de recherche globale dans Next Experience l'interface utilisateur (suite)

Élément d'interface utilisateur	Description
6. Aperçu des enregistrements correspondants pour la table	Liste partielle des enregistrements correspondants pour la table spécifiée, avec un nombre maximal contrôlé par la limite d'aperçu. Par défaut, le système affiche jusqu'à 10 enregistrements correspondants par table, triés du score de document le plus élevé au plus bas. Le système affiche une liste distincte pour chaque table de la source de recherche. Par défaut, le système affiche les champs de la vue de liste text_search de la table pour chaque résultat de recherche. Si cette vue n'existe pas pour la table, elle affiche à la place les champs de la vue de liste par défaut. Pour plus d'informations sur la vue de liste text_search et le format des listes de résultats individuels, reportez-vous à la section Les vues de recherche de texte contrôlent le format des résultats de recherche globale pour les tables. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent remplacer la limite de résultats d'aperçu d'une application de recherche en modifiant l'enregistrement de l'application dans la table Configuration de la recherche globale de l'espace de travail [sys_aw_global_search_config]. Pour plus d'informations sur cette procédure, reportez-vous à la section Définir la limite d'aperçu pour la recherche globale ou l'espace de travail dans l'interface Next Experience utilisateur. Les administrateurs peuvent également modifier la vue de liste de la table des résultats de recherche en modifiant la valeur de la `glide.ui.text_search.view` propriété système. Pour plus d'informations sur la modification de cette valeur, voir Définir les propriétés de recherche de texte global.
7. Filtre de table	Icône indiquant qu'un filtre a été appliqué aux résultats de cette table source de recherche. En pointant vers l'icône d'information, une fenêtre contextuelle contenant le filtre de recherche appliqué s'affiche.
8. Lien vers tous les résultats de la table	Lien vers tous les enregistrements correspondants à partir de la table recherchée. Sélectionnez le lien pour lancer une vue de liste filtrée en fonction de la requête. Ce lien s'affiche uniquement lorsque le nombre total d'enregistrements correspondants dans la table dépasse la limite d'aperçu.
9. Résumé des résultats	Liste des tables sources de recherche, affichant le nombre de résultats de recherche correspondants par table. Sélectionnez le nom de la table source de recherche pour afficher les résultats de la liste d'aperçu associée. Les tables sources de recherche sans résultats correspondants n'apparaissent pas dans cette liste. Les utilisateurs disposant des rôles administrateur ou ui_builder_admin peuvent masquer les nombres par table des enregistrements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de la page des résultats de recherche globale dans Next Experience l'interface utilisateur (suite)

Élément d'interface utilisateur	Description
	correspondants. Pour plus de détails sur cette modification, voir Masquer le nombre de résultats de recherche par table dans l'interface Next Experience utilisateur.

Afficher et ouvrir les résultats de recherche à l'aide des applications de l'espace de travail dans Next Experience Navigation unifiée

Utilisez le menu contextuel de recherche pour afficher et ouvrir les résultats de votre recherche actuelle dans les applications de l'espace de travail.

Avant de commencer

Vous devez utiliser l'interface Next Experience utilisateur.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Outre la recherche globale, vous pouvez avoir accès à des applications de recherche d'espaces de travail, telles que l'espace de travail configurable CSM/FSM. Si vous avez accès à plusieurs applications de recherche, le menu contextuel de recherche déroulant du champ de recherche affiche toutes les applications de recherche disponibles, avec l'application actuelle présélectionnée. Pour afficher et ouvrir les résultats de recherche dans une autre application, sélectionnez-la dans le menu contextuel de recherche.

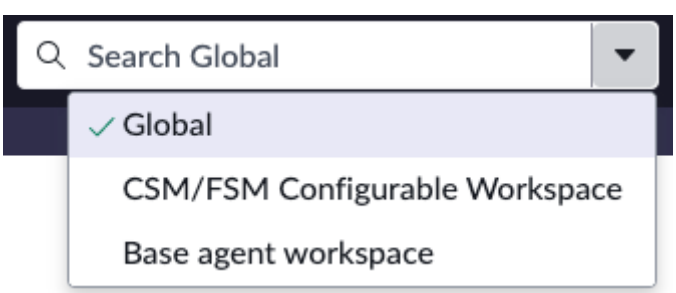
Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent ajouter des applications d'espace de travail au menu contextuel de recherche. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Ajouter une application d'espace de travail au menu contextuel de recherche Navigation unifiée.

Procédure

1. Utilisez le champ de recherche pour effectuer une recherche et afficher les résultats de la recherche.
2. Pour ouvrir le menu de contexte de recherche, sélectionnez l'icône **Choisir un contexte de recherche** (icône 

Remarque :
Si l'icône **Choisir un contexte de recherche** n'est pas affichée dans le champ de recherche, les applications de recherche actuelles sont les seules disponibles. Vous ne pouvez pas changer d'application de recherche.

Un menu déroulant des applications de recherche disponibles s'affiche, avec les applications de recherche actuelles présélectionnées.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une autre application de recherche dans le menu déroulant.
   Le menu déroulant disparaît et le lien **Afficher les résultats** s'affiche.
4. Pour afficher les résultats de la recherche dans l'application sélectionnée, sélectionnez **Afficher les résultats** ou appuyez sur Entrée.

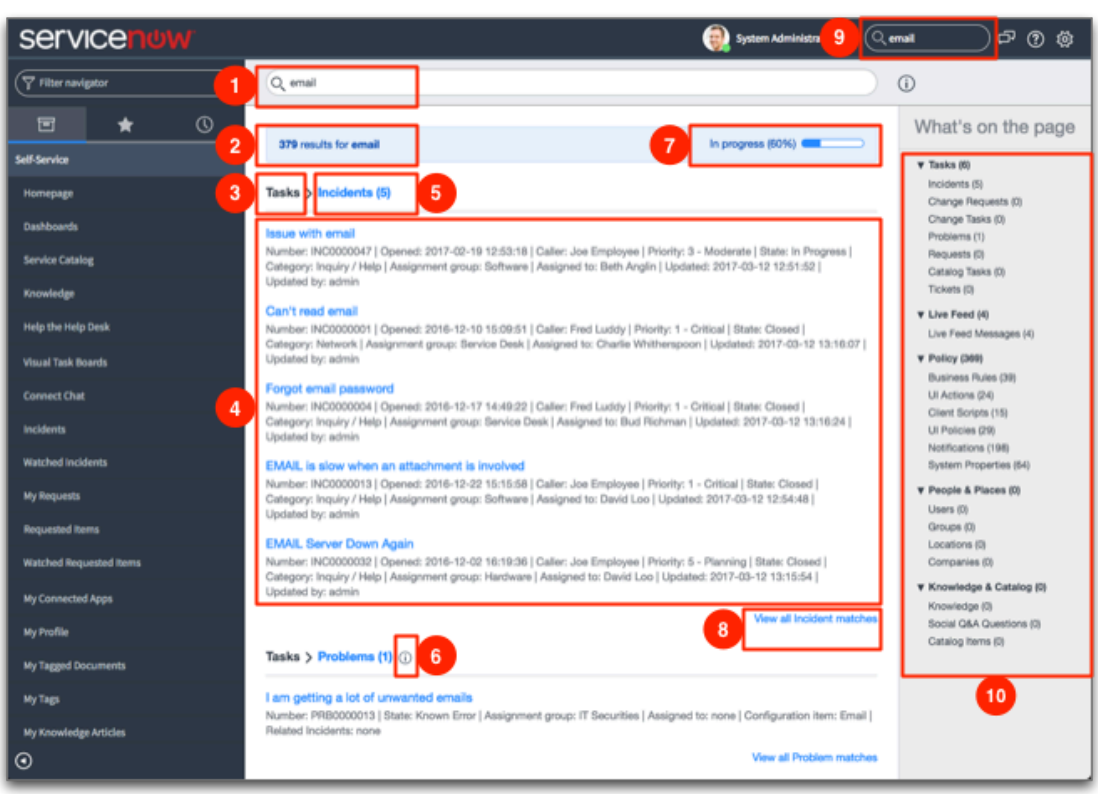
Résultats

La page se recharge et affiche les résultats de votre recherche actuelle à partir de l'application de recherche sélectionnée. Si vous sélectionnez un enregistrement correspondant prévisualisé, il s'ouvre dans l'application de recherche sélectionnée.

Page des résultats de recherche dans Interface utilisateur principale et UI15

La recherche de texte global affiche une page de résultats qui correspondent à vos termes de recherche. Les résultats de recherche s'affichent de façon dynamique sur cette page au fur et à mesure que Zing les génère.

Page des résultats de recherche de texte global dans Interface utilisateur principale



Zing affiche les résultats de la recherche de texte global dans une page dédiée composée de ces éléments.

Éléments de la page des résultats de recherche de texte global dans Interface utilisateur principale et UI15

Élément d'interface utilisateur	Description
1. Termes de recherche	Champ affichant vos termes de recherche actuels. Si vous modifiez ces termes, actualisez la page de résultats en sélectionnant l'icône de recherche ( ) ou en appuyant sur Entrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de la page des résultats de recherche de texte global dans Interface utilisateur principale et UI15 (suite)

Élément d'interface utilisateur	Description
	Remarque : Si vous supprimez vos termes de recherche et sélectionnez l'icône de recherche ou appuyez sur Entrée, la page des résultats de recherche ne s'actualise pas. Pour actualiser la page, saisissez des termes de recherche, puis sélectionnez l'icône de recherche ou appuyez sur Entrée.
2. Résultats totaux	Nombre total d'enregistrements correspondant à votre recherche.
3. Rechercher un nom de groupe	Nom du groupe de recherche qui inclut la table avec les enregistrements correspondants.
4. Aperçu des enregistrements correspondants	Liste partielle des enregistrements correspondants pour la table spécifiée, avec un nombre maximal contrôlé par la limite d'aperçu. Par défaut, le système affiche jusqu'à 10 enregistrements correspondants par table, triés du score de document le plus élevé au plus bas. Le système affiche une liste distincte pour chaque table du groupe de recherche. Par défaut, le système utilise la vue de liste text_search de la table si disponible. Sinon, il affiche les champs avec la vue de liste par défaut. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent modifier la limite de résultats d'aperçu et la vue de liste de la table des résultats de recherche par défaut en modifiant les *glide.ui.text_search.rowcount* valeurs des propriétés système et *glide.ui.text_search.view* . Pour plus de détails sur ces propriétés, voir Définition des propriétés de recherche de texte global.
5. Nom de la table	Nom de la table de groupe de recherche et nombre d'enregistrements correspondants dans la table. Cliquez sur le lien pour lancer une vue de liste filtrée en fonction de la requête. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent masquer les nombres d'enregistrements correspondants en définissant la *sn_global_searchui.hide_results_count* propriété sur **vrai** dans la table Propriétés système .
6. Filtre de table	Filtre actuel appliqué aux résultats de recherche de cette table. En pointant vers l'icône d'information, une fenêtre contextuelle contenant le filtre de recherche appliqué s'affiche. Pour plus d'informations sur l'application d'un filtre de table à un groupe de recherche, reportez-vous à la section Ajouter un groupe de recherche pour Interface utilisateur principale.
7. Barre de progression	Pourcentage actuel de tables recherchées. Le système masque cet élément une fois la recherche terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de la page des résultats de recherche de texte global dans Interface utilisateur principale et UI15 (suite)

Élément d'interface utilisateur	Description
8. Lien vers tous les résultats de la table	Lien permettant d'afficher tous les enregistrements correspondants à partir de la table de groupe de recherche. Cliquez sur le lien pour lancer une vue de liste filtrée en fonction de la requête.
9. Champ de recherche globale	Champ de recherche global. **Remarque :** Si vous supprimez vos termes de recherche et sélectionnez l'icône de recherche ou appuyez sur Entrée, la page des résultats de recherche s'actualise, n'affichant aucun résultat de recherche.
10. Résumé des résultats	Liste des groupes de recherche et des tables avec le nombre de résultats de recherche par groupe et par table. Sélectionnez le nom de la table pour afficher les résultats de la liste d'aperçu associés.

Les vues de recherche de texte contrôlent le format des résultats de recherche globale pour les tables

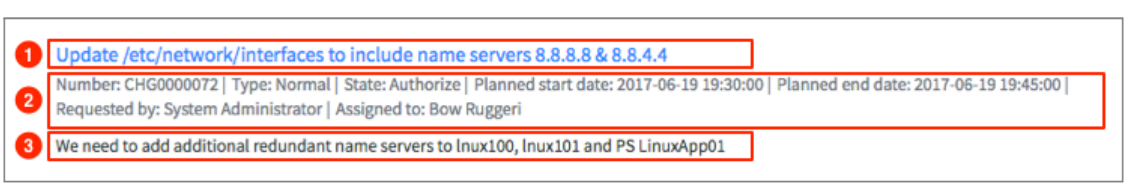
La vue text_search d'une table détermine la façon dont la recherche globale affiche les résultats de cette table.

Les résultats affichés par la recherche globale comprennent plusieurs éléments. Pour chaque résultat de recherche, le système renseigne ces éléments avec les valeurs des champs inclus dans la vue de liste text_search de la table.

Exemple de liste des résultats de recherche dans l'interface Next Experience utilisateur



Exemple de liste des résultats de recherche dans Interface utilisateur principale



Éléments de résultat de recherche

Élément	Description	Critères de correspondance
1. Titre	Le titre est la première ligne du bloc de résultats de recherche. Il est lié à l'enregistrement	La recherche globale utilise le premier champ de chaîne de la vue de liste text_search de la table qui n'est pas le champ de numéro. S'il n'y a pas de champ de chaîne correspondant ou si le contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de résultat de recherche (suite)

Élément	Description	Critères de correspondance
	correspondant du résultat de la recherche.	du champ est vide, le système affiche le texte « No title » dans la langue de la session. Par exemple, dans la vue text_search par défaut de la table Incident, le champ Description brève répond aux critères de titre. La recherche globale utilise ce champ comme titre du résultat de la recherche.
2. Liste des champs	La liste des champs constitue la deuxième ligne des résultats de la recherche. Il affiche les paires nom-valeur de champ, séparées par le caractère de barre verticale, pour un maximum de 10 champs.	La recherche globale utilise les 10 premiers champs de la vue de liste text_search de la table qui ne correspondent pas aux critères de titre ou de description. Par exemple, dans la vue text_search par défaut de la table Incident, les champs nombre, ouvert, appelant, priorité, état, catégorie et groupe d'affectation répondent aux critères de liste de champs. La recherche globale affiche les noms et les valeurs de ces champs dans la liste des champs de résultat de recherche.
3. Description	La description constitue la troisième ligne des résultats de la recherche. Cette ligne est facultative et peut ne pas apparaître dans tous les résultats de la recherche.	La recherche globale utilise le premier champ de chaîne de la vue de liste text_search de la table qui n'est pas le titre et qui contient plus de 100 caractères. Si aucun champ ne correspond à ces critères, les résultats de la recherche omettent cette ligne. Par exemple, dans la vue text_search par défaut de la table Incident, le champ de description répond aux critères de description. La recherche globale utilise ce champ comme description du résultat de la recherche.

Par défaut, le système utilise la vue de liste text_search d'une table pour mettre en forme les résultats de recherche de texte global de cette table. Si une vue text_search n'existe pas pour la table, le système formate plutôt les résultats de recherche à l'aide de la vue de formulaire par défaut de la table. Les implémenteurs peuvent spécifier la vue utilisée par le système pour formater les résultats de recherche en modifiant la valeur de la *`glide.ui.text_search.view`* propriété système.

Information associée

Créer et supprimer des vues

Champs d'affichage par défaut pour les tables de recherche globale

Ce tableau répertorie les tables activées pour la recherche globale dans le système de base. Pour chaque table, affiche les champs inclus dans la vue de liste de text_search par défaut de la table. Le système utilise les champs de cette vue pour mettre en forme les résultats de recherche globale de ces tables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Champs d'affichage
Élément de catalogue [sc_cat_item]	Description brève, Description, Catégorie, Prix
Tâche du catalogue [sc_task]	Description brève, Description, Numéro, Priorité, État, Groupe d'affectation, Élément de demande
Changement [change_request]	Description brève, description, nombre, type, groupe d'affectation, état, risque, priorité
Tâche de changement [change_task]	Description brève, description, nombre, type, état, groupe d'affectation
Société [core_company]	Nom, rue, ville, code postal, téléphone
Groupe [sys_user_group]	Nom, description, type
Incident [incident]	Description brève, description, nombre, ouvert, appelant, priorité, état, catégorie, groupe d'affectation
Connaissances [kb_knowledge]	Description brève, corps de l'article, catégorie, nombre, mis à jour
Problème [problem]	Description du problème, Description, Nombre, État, Code de résolution, Groupe d'affectation, Élément de configuration, Incidents associés
Demande [sc_request]	Description brève, Numéro, Demandé pour, État, Ouvert par
Élément demandé [sc_req_item]	Numéro, élément, étape, état, Demandé pour, Ouvert par, Ouvert
Utilisateur [sys_user]	Nom, e-mail, société, département, titre

Paramètres de recherche Filtrer et regrouper les résultats de recherche globale par table

Filtres de recherche globale et regroupe les résultats correspondants par table. Vous pouvez configurer des sources de recherche (dans l'interface Next Experience utilisateur) ou des groupes de recherche pour définir des tables et des groupes pour la recherche globale.

Les paramètres de configuration pour le filtrage et le regroupement des résultats de recherche globale basés sur des tables diffèrent selon l'interface utilisateur, comme décrit dans les sections suivantes.

Les sources de recherche filtrent les résultats de recherche globaux par table dans l'interface Next Experience utilisateur

La recherche globale dans l'interface Next Experience utilisateur affiche les résultats de recherche répartis par source de recherche. Une source de recherche est une collection de paramètres de recherche globale pour une Now Platform® table.

Un utilisateur doit avoir un accès en lecture à une table pour voir les résultats de sa recherche.

Sources de recherche globale par défaut pour l'interface Next Experience utilisateur

Le système de base inclut ces sources de recherche par défaut pour la recherche globale dans l'interface Next Experience utilisateur.

Lorsque Next Experience l'interface utilisateur est activée, les sources de recherche suivantes sont définies pour la recherche globale. Ces sources de recherche apparaissent dans la liste connexe Sources de recherche d'application pour l'enregistrement de **configuration**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de recherche Now Experience dans la table Configuration de l'application de recherche [sys_search_context_config].

Source de recherche	Table faisant l'objet de la recherche
Tâches : incidents	Incident [incident]
Tâches : demandes de changement	Demande de changement [change_request]
Tâches : tâches de changement	Tâche de changement [change_task]
Tâches : problèmes	Problème [problem]
Tâches : demandes	Demande [sc_request]
Tâches : tâches du catalogue	Tâche du catalogue [sc_task]
Personnes et lieux : utilisateurs	Utilisateur [sys_user]
Tâches : éléments demandés	Élément demandé [sc_req_item]
Personnes et lieux – Groupes	Groupe [sys_user_group]
Connaissances et catalogue : connaissances	Connaissances [kb_knowledge]
Personnes et lieux : Entreprises	Société [core_company]
Connaissances et catalogue : éléments de catalogue	Élément de catalogue [sc_cat_item]

Remarque :
Les sources de recherche affectent uniquement le filtrage des résultats de recherche globaux dans l'interface Next Experience utilisateur. Dans Interface utilisateur principale, la recherche de texte global filtre les résultats en fonction des paramètres définis dans les groupes de recherche de texte. Pour obtenir des détails sur ces paramètres, consultez Les groupes de recherche filtrent les résultats de la recherche de texte global par table dans Interface utilisateur principale.

Ajouter une source de recherche pour Next Experience l'interface utilisateur

Ajoutez une nouvelle source de recherche pour rendre une table consultable par recherche globale ou recherche dans l'espace de travail dans l'interface Next Experience utilisateur.

Avant de commencer

Vous devez utiliser l'interface Next Experience utilisateur.

Remarque :
Vous pouvez configurer des tables pour la recherche de texte global en Interface utilisateur principale ajoutant de nouveaux groupes de recherche de texte. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un groupe de recherche pour Interface utilisateur principale.

L'indexation de texte doit être activée pour les tables que vous souhaitez inclure dans le groupe de recherche. Pour activer l'indexation de texte pour une table, reportez-vous à la section Configurer une table pour l'indexation et la recherche.

Rôle requis : search_application_admin ou workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une source de recherche définit une table qui peut être recherchée par recherche globale ou par recherche de l'espace de travail dans l'interface Next Experience utilisateur. Définissez de nouvelles sources de recherche à ajouter à l'ensemble par défaut de tables configurées pour la recherche globale ou la recherche dans votre espace de travail. Pour obtenir la liste des sources de recherche globale incluses dans le système de base, reportez-vous à la section Sources de recherche globale par défaut pour l'interface Next Experience utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Définissez la nouvelle source de recherche dans la table Source de recherche [sys_search_source].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez `sys_search_source.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
   d. Sélectionnez **Nouveau**.
   e. Sur le formulaire Source de recherche, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom à afficher pour la source de recherche dans la page des résultats de la recherche globale.
Table	Table permettant d'effectuer une recherche globale.
Conditions	Conditions de filtre que les enregistrements de table doivent remplir pour pouvoir faire l'objet d'une recherche.
Demande	Périmètre de l'application pour la source de recherche. Ce champ est automatiquement défini.

   f. Sélectionnez **Soumettre**.
2. Liez la nouvelle source de recherche à l'enregistrement de l'application de recherche globale ou de l'espace de travail dans la table Configurations de l'application de recherche [m2m_search_context_config_search_source].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez `m2m_search_context_config_search_source.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
   d. Sélectionnez **Nouveau**.
   e. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
   f. Utilisez la zone de liste double pour ajouter le champ de configuration de contexte de recherche à la liste de champs sélectionnés, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   g. Renseignez les champs du formulaire Sources de recherche d'applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Source	Nom à afficher pour la source de recherche dans la page des résultats de la recherche globale.
Commande	Ordre d'apparition de la source de recherche dans le contexte de configuration de l'application de recherche.
Demande	Périmètre de l'application pour la source de recherche. Ce champ est automatiquement défini.
Configuration du contexte de recherche	Enregistrement de l'application de recherche globale ou de l'espace de travail dans la table Configuration de l'application de recherche [sys_search_context_config]. Pour ajouter la source de recherche pour la recherche globale, sélectionnez l'enregistrement de **configuration de recherche Now Experience** . Pour ajouter la source de recherche pour une application d'espace de travail, sélectionnez l'enregistrement de cette application. Par exemple, pour ajouter une source de recherche pour Espace de travail d'agent, sélectionnez l'enregistrement Configuration de recherche d'Espace **de travail d'agent** .

h. Sélectionnez **Soumettre**.

3. **Facultatif :** Réorganiser les sources de recherche pour l'application de recherche globale ou de l'espace de travail.

   a. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.

   b. Ouvrez l'enregistrement de l'application de recherche.

   > **Remarque :**
   > Pour la recherche globale, ouvrez l'enregistrement de **configuration de recherche Now Experience** . Pour une application d'espace de travail, ouvrez l'enregistrement de cette application, tel que l'enregistrement **de configuration de recherche d'espace de travail d'agent** pour Espace de travail d'agent.

   c. Dans la liste connexe Sources de recherche d'application, modifiez les valeurs **d'ordre** des enregistrements de source de recherche pour modifier l'ordre d'affichage des filtres de table sur la page des résultats de recherche de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La nouvelle source de recherche s'affiche dans les résultats de recherche globaux ou de l'espace de travail.

Les groupes de recherche filtrent les résultats de la recherche de texte global par table dans Interface utilisateur principale

La recherche de texte global dans Interface utilisateur principale affiche les résultats de la recherche répartis par groupe de recherche. Un groupe de recherche est une collection de tables de recherche connexes.

Au sein de chaque groupe de recherche, le système divise les résultats de recherche par table. Un utilisateur doit avoir un accès en lecture à une table pour voir les résultats de sa recherche.

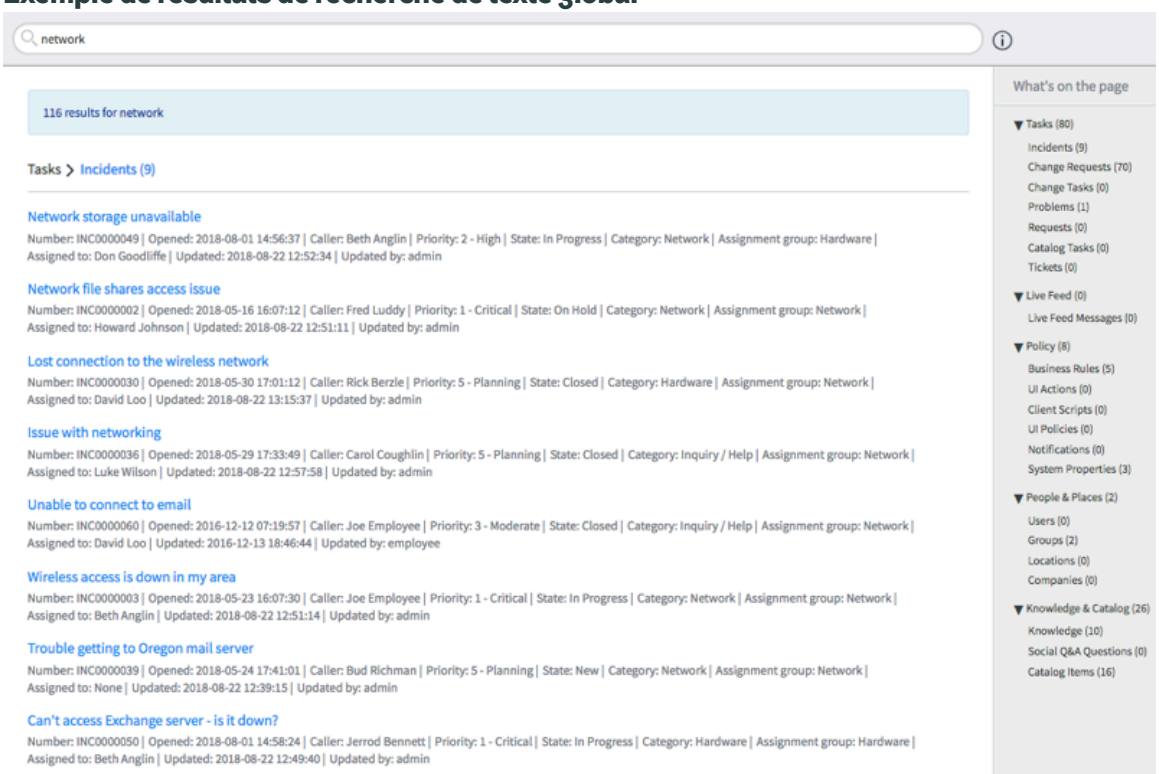
Affichage des résultats de recherche par groupe

Le système affiche les résultats de recherche de catalogue de connaissances et de services dans leurs pages respectives. Le système affiche les autres résultats sous forme de liste.

Pour les recherches de correspondances exactes, le système renvoie uniquement les enregistrements des tables Tâche (task) et Knowledge (kb_knowledge).

Remarque :
Le système filtre les résultats de la recherche globale pour afficher uniquement les articles de la base de connaissances dans la même langue que le paramètre de langue préférée.

Exemple de résultats de recherche de texte global



Options pour les administrateurs

Les administrateurs peuvent personnaliser ces paramètres du groupe de recherche pour tous les utilisateurs :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Spécifier les tables faisant partie du groupe.
- Spécifie si le groupe de recherche est disponible pour utilisation.
- Spécifie si les recherches incluent par défaut les résultats de ce groupe de recherche.
- Création de nouveaux groupes de recherche.

L'activation d'un groupe de recherche permet aux utilisateurs d'afficher les enregistrements des tables du groupe de recherche. La désactivation d'un groupe de recherche masque les enregistrements des tables du groupe de recherche.

Groupes de recherche de texte global par défaut pour Interface utilisateur principale

Le système de base inclut ces groupes de recherche de texte par défaut pour la recherche de texte global dans Interface utilisateur principale.

Groupe de recherche	Tables recherchées
Tâches	• Incident [incident] • Demande de changement [change_request] • Tâche de changement [change_task] • Problème [problem] • Demande [sc_request] • Tâche du catalogue [sc_task] • Élément demandé [sc_req_item]
Personnes et lieux	• Utilisateur [sys_user] • Groupe [sys_user_group] • Société [core_company]
Connaissance et catalogue	• Connaissances [kb_knowledge] • Élément de catalogue [sc_cat_item]

Remarque :
Les groupes de recherche de texte affectent uniquement le filtrage des résultats de recherche de texte global dans Interface utilisateur principale et UI15. Dans Next Experience l'interface utilisateur, la recherche globale filtre les résultats en fonction des sources de recherche liées à l'enregistrement de **configuration de recherche Now Experience** dans la table Configuration de l'application de recherche [sys_search_context_config]. Pour plus d'informations sur les sources de recherche incluses dans le système de base, reportez-vous à la section Sources de recherche globale par défaut pour l'interface Next Experience utilisateur.

Ajouter un groupe de recherche pour Interface utilisateur principale

Ajouter un nouveau groupe de recherche de texte pour filtrer les résultats de la recherche de texte global par table dans Interface utilisateur principale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous devez utiliser Interface utilisateur principale.

Remarque :
Vous pouvez configurer des tables pour la recherche globale dans l'interface Next Experience utilisateur en ajoutant de nouvelles sources de recherche. Pour en savoir plus, consultez Ajouter une source de recherche pour Next Experience l'interface utilisateur.

L'indexation de texte doit être activée pour les tables que vous souhaitez inclure dans le groupe de recherche. Pour activer l'indexation de texte pour une table, reportez-vous à la section Configurer une table pour l'indexation et la recherche.

Rôle requis : text_search_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un groupe de recherche de texte définit un ensemble de tables à utiliser comme filtres pour les résultats de recherche de texte global dans Interface utilisateur principale. Définissez de nouveaux groupes de recherche à ajouter à l'ensemble par défaut des groupes de recherche de texte configurés pour la recherche de texte global.

Pour obtenir la liste des groupes de recherche texte inclus dans le système de base, reportez-vous à la section Groupes de recherche de texte global par défaut pour Interface utilisateur principale.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Groupes de recherche**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Groupes de recherche de texte.

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour le groupe de recherche.
Rôles	Sélectionnez un ou plusieurs rôles d'utilisateur si vous souhaitez restreindre l'accès au groupe de recherche à ces rôles.
Groupe d'utilisateurs	Sélectionnez un groupe d'utilisateurs si vous souhaitez restreindre l'accès au groupe de recherche aux utilisateurs de ce groupe d'utilisateurs.
Description	Entrez du texte à afficher comme info-bulle pour le groupe de recherche.
Actif	Assurez-vous que la case est cochée pour rendre le groupe de recherche disponible.
Recherché	Décochez la case si vous souhaitez exclure les résultats de ce groupe de recherche.
Commande	Entrez un nombre pour déterminer l'ordre dans lequel ce groupe de recherche est répertorié par rapport à d'autres groupes de recherche.

4. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Pour chaque table que vous souhaitez ajouter au groupe de recherche, procédez comme suit.
   a. Dans la liste connexe Tables de recherche de texte de l'enregistrement du groupe de recherche, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire Table de recherche de texte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de recherche de texte

Champ	Description
Groupe de recherche	Groupe de recherche auquel vous souhaitez ajouter une table.
Table	Sélectionnez la table à inclure dans le groupe de recherche. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner n'importe quelle table non exclue par la propriété système, mais la recherche globale affiche uniquement les résultats de recherche pour les tables pour lesquelles l'indexation `glide.ui.no_text_search`de texte est activée.
Demande	Périmètre de l'application pour l'enregistrement de table de recherche de texte. Ce champ est automatiquement défini.
Actif	Option permettant d'effectuer une recherche dans la table dans le cadre du groupe de recherche.
Recherché	Si vous souhaitez exclure les résultats de cette table par défaut, décochez cette option. Un utilisateur peut choisir manuellement d'afficher les résultats de cette table sur la page des résultats de recherche.
Commande	Ordre dans lequel cette table est répertoriée par rapport aux autres tables du groupe de recherche.
Conditions	Sélectionnez une ou plusieurs conditions pour déterminer les enregistrements de la **table** sélectionnée dans lesquels la recherche s'effectue.

c. Sélectionnez **Soumettre**.

La recherche globale affiche les enregistrements correspondants exacts

Lorsque votre recherche correspond exactement à la valeur **du champ Nombre** pour un enregistrement pouvant faire l'objet d'une recherche, la recherche globale affiche cet enregistrement, ce qui vous permet d'ignorer la page des résultats de recherche.

Un enregistrement peut faire l'objet d'une recherche si son contenu est indexé pour la recherche. La configuration exacte requise pour rendre un enregistrement consultable dépend du moteur de recherche que vous utilisez pour la recherche globale, comme indiqué dans le tableau suivant.

Moteur de recherche pour la recherche globale	Description
Recherche IA (moteur de recherche par défaut)	Un enregistrement peut faire l'objet de recherches s'il se trouve sur une table pour laquelle une source indexée est définie. Pour plus d'informations sur les sources indexées, reportez-vous à la section Sources indexées.
Indexation de texte Zing et recherche	Un enregistrement peut faire l'objet d'une recherche s'il se trouve dans une table pour laquelle l'indexation de texte est activée. Pour en savoir plus sur l'indexation de texte, reportez-vous à la section Configurer une table pour l'indexation et la recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le comportement de correspondance exacte est contrôlé par la `com.snc.agent_workspace.global_search.typeahead.exact_match_request_criterion_regex` propriété système. La valeur de cette propriété est un modèle d'expression régulière Java. Seules les requêtes de recherche qui correspondent au modèle d'expression régulière sont évaluées comme des correspondances d'enregistrement exactes possibles. Pour plus d'informations sur la syntaxe du modèle d'expression régulière Java, consultez la Javadoc pour la classe java.regex.util.Pattern .

Si plusieurs enregistrements interrogeables ont une valeur **de champ Nombre** qui correspond exactement à votre recherche, la recherche globale affiche la première correspondance exacte. Un message d'information indique le nombre total de correspondances exactes et fournit des liens vers les autres correspondances exactes.

Concordances de recherche exactes dans l'interface Next Experience utilisateur

Lorsque votre recherche dans Next Experience l'interface utilisateur correspond exactement à un enregistrement pouvant faire l'objet d'une recherche, le Navigation unifiée champ de recherche affiche un aperçu de cet enregistrement. La sélection de l'aperçu vous dirige directement vers cet enregistrement et contourne la page des résultats de recherche.

Concordance de recherche exacte dans Next Experience



L'aperçu de l'enregistrement correspondant apparaît sous le Navigation unifiée champ de recherche avec une balise **de correspondance exacte** . Sélectionnez cette balise ou appuyez sur Entrée pour accéder directement à l'enregistrement.

Pour afficher la page complète des résultats de votre recherche, sélectionnez **Afficher les résultats**. Pour en savoir plus sur les éléments qui composent la page des résultats de recherche, reportez-vous à la section Page des résultats de recherche dans l'interface Next Experience utilisateur.

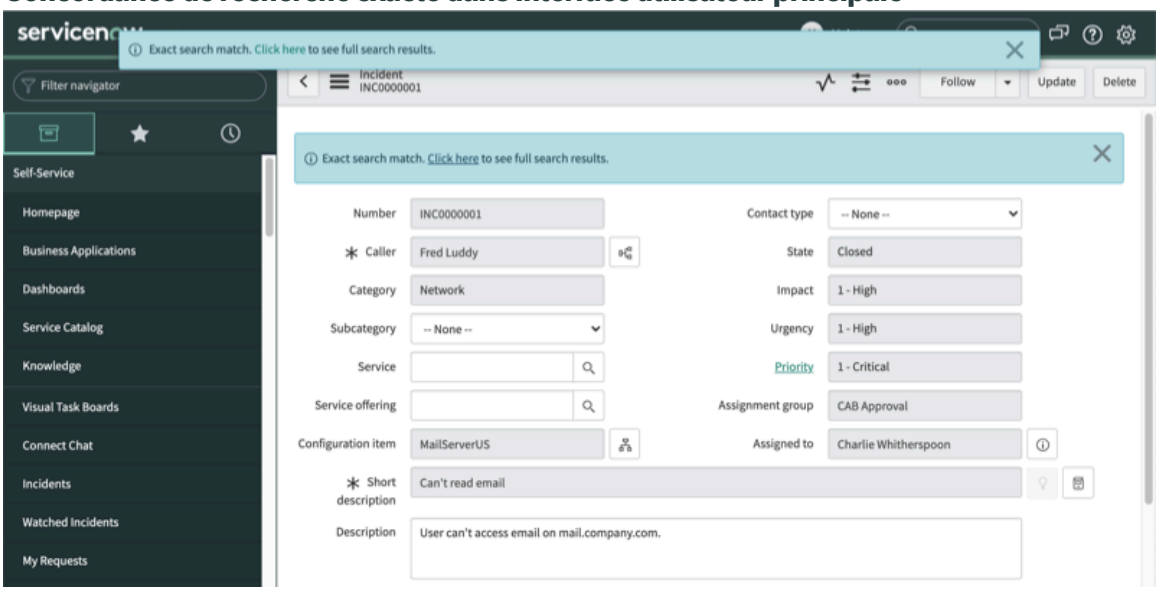
Concordances de recherche exactes dans Interface utilisateur principale

Lorsque votre recherche correspond exactement à Interface utilisateur principale un enregistrement pouvant faire l'objet d'une recherche, la recherche globale vous amène directement à cet enregistrement, en ignorant la page des résultats de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concordance de recherche exacte dans Interface utilisateur principale



Le système affiche l'enregistrement correspondant avec un message d'information indiquant que votre recherche a produit une correspondance de recherche exacte.

Pour afficher la page complète des résultats de votre recherche, sélectionnez le lien dans le message d'information. Pour en savoir plus sur les éléments qui composent la page des résultats de recherche, reportez-vous à la section Page des résultats de recherche dans Interface utilisateur principale et UI15.

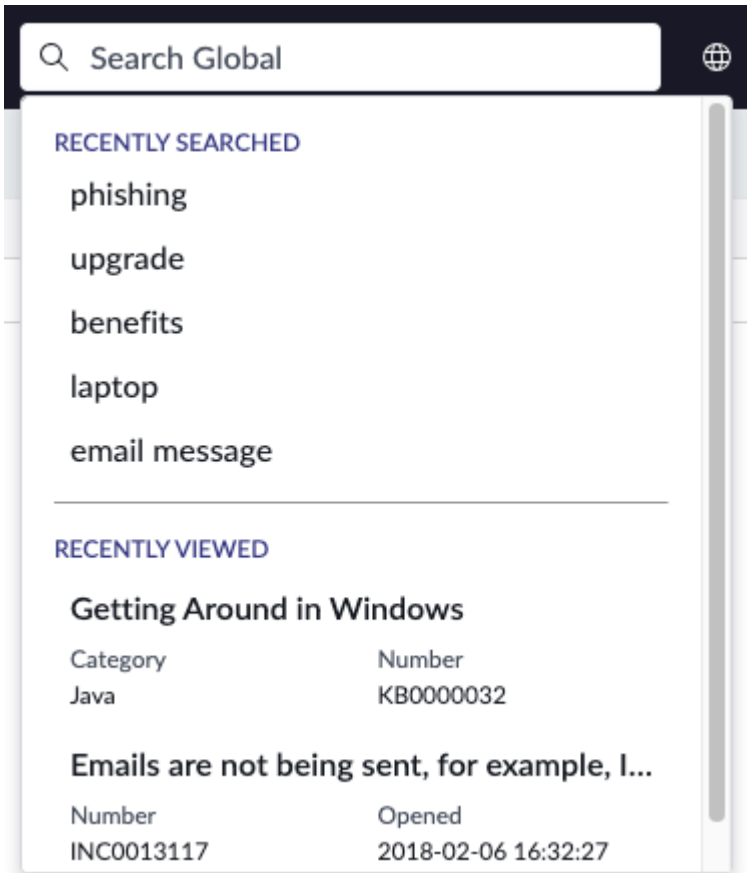
La recherche globale affiche vos requêtes et résultats de recherche les plus récents dans l'interface Next Experience utilisateur

Lorsque vous sélectionnez le champ de recherche vide Navigation unifiée , le système affiche des listes affichant vos requêtes de recherche les plus récentes et les résultats de recherche les plus récemment consultés. Sélectionnez une requête **recherchée récemment pour la répéter** , ou sélectionnez un enregistrement de résultat de recherche **Consulté** (s) récemment pour y accéder.

Les listes Recherché récemment et **Consulté(** s **) récemment** s'affichent sous le Navigation unifiée champ de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La liste **Recherché récemment** affiche les requêtes de recherche les plus récentes de votre historique de recherche personnel. Cette liste s'affiche uniquement lorsque votre historique de recherche inclut des requêtes de recherche précédentes.

La liste **Consulté** (s) récemment affiche les résultats de recherche les plus récemment consultés à partir de votre historique de recherche personnel. Cette liste s'affiche uniquement lorsque votre historique de recherche inclut des résultats de recherche précédemment consultés.

Définir les propriétés de recherche de texte global

Les administrateurs peuvent contrôler le comportement de la recherche de texte global avec les propriétés système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Recherche de texte global**.
2. Examinez les valeurs des propriétés de recherche de texte global suivantes et modifiez-les si nécessaire.

Propriétés de l'interface utilisateur pour la recherche de texte global

Propriété	Description
Activer la recherche de texte global (*glide.ui.text_search.enable*)	Option permettant d'activer la recherche globale dans l'interface utilisateur principale UI15.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	○ Type : booléen ○ Valeur par défaut: *true* ○ Valeurs prises en charge : ▪ *true*: la recherche globale est activée dans Interface utilisateur principale. ▪ *false*: la recherche globale est désactivée dans Interface utilisateur principale. **Remarque :** Lorsque Next Experience cette option est activée, cette propriété système n'a aucun effet. Pour activer ou désactiver le champ de Navigation unifiée recherche dans , définissez la *glide.ui.polaris.global_search* propriété système décrite dans Next Experience Next Experience propriétés système .
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent utiliser l'option de recherche de texte global (*glide.ui.can_search*)	Liste séparée par des virgules des rôles d'utilisateur qui autorisent l'accès à la recherche globale. Pour activer la recherche globale pour les utilisateurs disposant d'un rôle, ajoutez le rôle à cette liste. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut: *itil, text_search_admin, admin*
Liste de tables (séparées par des virgules) qui ne s'afficheront pas en tant qu'options lors de la configuration des tables de recherche de texte global (*glide.ui.no_text_search*)	Liste séparée par des virgules des tables qui n'apparaissent pas en tant qu'options lors de la définition de groupes de recherche de texte pour Interface utilisateur principale. Les tables système ou de maintenance en sont des exemples. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut: *sys_audit, sys_event, ecc_queue, ecc_event, syslog, syslog_transaction, sys_journal_field, sys_audit_relation, ecc_agent_log, ecc_mi_result, sysrule_escalate_history, sys_user_token, sys_time_dimension, sys_attachment_doc, sys_audit_delete*
Nombre de correspondances de recherche de texte global renvoyées par table (*glide.ui.text_search.rowcount*)	Nombre maximal d'enregistrements correspondants prévisualisés pour chaque table sur la page des résultats de recherche de texte global. Les utilisateurs peuvent sélectionner une table pour afficher tous les résultats correspondants pour cette table. ○ Type : entier ○ Valeur par défaut : 10

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Cette propriété système contrôle uniquement la limite d'aperçu de la recherche de texte global dans Interface utilisateur principale. Dans Next Experience l'interface utilisateur, vous pouvez définir la limite d'aperçu de la recherche globale en modifiant l'enregistrement de configuration **de recherche Now Experience** dans la table Configurations de recherche globale de l'espace de travail [sys_aw_global_search_config].
Couleur d'arrière-plan de la recherche de texte global pour les résultats de la base de connaissances (*`css.textsearch.kb.background.color`*)	Couleur d'arrière-plan pour les résultats de recherche de texte global de l'article de la base de connaissances. Cette propriété affecte uniquement l'affichage des résultats sur la page des résultats de recherche globale héritée. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut: *`#f0f7f9`*
Couleur d'arrière-plan de la recherche de texte global pour les résultats du catalogue (*`css.textsearch.catalog.background.color`*)	Couleur d'arrière-plan pour les résultats de recherche de texte global du catalogue. Cette propriété affecte uniquement l'affichage des résultats sur la page des résultats de recherche globale héritée. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut: *`#ffffdd`*
La vue du formulaire à utiliser pour la correspondance exacte de la recherche de texte global ; un champ vide signifie Vue par défaut (*`glide.ui.text_search.match_view`*)	Nom de la vue de formulaire que la recherche de texte global utilise pour afficher les résultats de correspondance exacte. Si aucune valeur n'est spécifiée, la recherche de texte global utilise la vue de formulaire par défaut. Pour plus d'informations sur la création et la gestion des vues, voir Gestion des vues . ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : (vide)
Vue de la liste et du formulaire à utiliser pour les résultats de la recherche de texte global. Un champ vide correspond à la vue par défaut (*`glide.ui.text_search.view`*)	Nom de la vue de liste que la recherche de texte global utilise pour formater les résultats de chaque table recherchée. Si aucune valeur n'est spécifiée, la recherche de texte global utilise la vue de liste par défaut. Pour plus d'informations sur la création et la gestion des vues, voir Gestion des vues . ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut: *`text_search`*
Méthode de requête pour la recherche de texte global. Exécutez une requête pour chaque table,	Méthode de requête à utiliser pour la recherche de texte global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
pour chaque classe de base (table parente), par rapport à un index unique quelle que soit la table (nécessite la régénération de l'index de texte) ou laissez GlideRecord gérer la requête (simple). Avec le moteur de recherche de texte Zing, la valeur préférée est « simple » (*glide.ir.query_method*)	**Remarque :** Les *base* valeurs , *single*, et *table* ne sont pas prises en charge. Laissez cette propriété système définie sur sa valeur par défaut *simple* . ○ Type : liste de choix ○ Valeur par défaut: *simple* ○ Valeurs disponibles : ▪ *base*: exécuter une requête de recherche pour chaque classe de base. Cette valeur n'est plus prise en charge. ▪ *simple*: laisser GlideRecord gérer la requête de recherche. ▪ *single*: exécuter une requête de recherche sur un index de recherche de texte unique. Pour utiliser cette méthode, vous devez régénérer les index de recherche de texte. Cette valeur n'est plus prise en charge. ▪ *table*: exécuter une requête de recherche pour chaque table pouvant faire l'objet d'une recherche. Cette valeur n'est plus prise en charge.
Le nombre maximal de résultats trouvés durant une recherche d'index de texte. Cela limite le nombre d'enregistrements extraits de l'index de texte et affichés (*glide.lucene.base_result*	Nombre maximal de résultats que la recherche de texte global renvoie lors de la recherche dans un index de recherche de texte. **Remarque :** Lorsque la méthode de requête est définie sur *simple*, cette propriété est ignorée. ○ Type : entier ○ Valeur par défaut : 100
Le nombre maximal d'entrées à récupérer à partir de l'index de texte. Seule la table impliquée est renvoyée depuis l'index de texte pour toutes les entrées comprises entre la valeur spécifiée pour les résultats maximum et cette valeur. Cela permet d'indiquer qu'il existe d'autres résultats pour une table donnée qui vont être affichés (*glide.lucene.base_hits_max*)	Nombre maximum d'entrées que la recherche de texte global récupère à partir d'un index de recherche de texte. **Remarque :** Lorsque la méthode de requête est définie sur *simple*, cette propriété est ignorée. ○ Type : entier ○ Valeur par défaut : 500
Nombre de processus simultanés (1 à 16) utilisés lors de la recherche dans	Nombre de threads simultanés que la recherche de texte global utilise lors de la recherche de plusieurs groupes de recherche. Chaque groupe de recherche nécessite un thread.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
plusieurs groupes avec une recherche globale (*glide.ts.global_search.parallel.limit*)	Définissez cette valeur pour obtenir des résultats optimaux pour la configuration de votre groupe de recherche. Par exemple, si vous avez cinq groupes de recherche et quatre threads, les quatre premiers groupes s'exécutent en parallèle et le cinquième groupe commence lorsque l'un des quatre premiers groupes se termine. Cette configuration peut bien fonctionner si l'un des groupes est beaucoup plus grand qu'un autre. De même, si vous avez cinq groupes de recherche, une valeur supérieure à cinq n'apporte aucun avantage. ○ Type : entier ○ Valeur par défaut : 4

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La règle métier **Changement de propriété de recherche de texte valide rationnellement** les nouvelles valeurs et abandonne la mise à jour si elles se trouvent en dehors de ses plages acceptables.
4. Pour définir le nombre maximal de correspondances à afficher pour un terme de recherche par caractère générique, procédez comme suit.
   a. Ouvrez la table Propriétés système et recherchez la propriété **glide.ts.max_wildcard_expansion**.

Champ	Description
Nom	glide.ts.max_wildcard_expansion
Description	Nombre maximal de correspondances pour un terme de recherche générique autorisées comme non équivoques.
Type	Entier
Valeur par défaut	500

   b. Modifiez la **valeur**.
   Si une recherche par caractère générique correspond à plus de mots que cette valeur, le système affiche un message demandant à l'utilisateur d'affiner la recherche.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Pour définir le langage de recherche de texte Zing, procédez comme suit.
   a. Installez le module d'extension internationalisation (i18n) pour la langue dans laquelle vous souhaitez obtenir des termes de recherche de texte stem.
   b. Ajoutez une nouvelle propriété système, *glide.ts.stemming_language*:

Champ	Description
Nom	glide.ts.stemming_language

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Langue à utiliser pour la recherche textuelle. Pour plus d'informations sur la radicalisation, reportez-vous à la section Zing associe les mots dérivés à la racine.
Type	Chaîne
Valeurs prises en charge	▪ Anglais ▪ Français ▪ Allemand
Valeur par défaut	Anglais

c. Pour que les tables utilisent le nouveau langage de recherche de texte pour la recherche de texte, régénérez manuellement leurs index de recherche de texte.
Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Régénérer un index de texte pour une table.

6. Facultatif : Pour activer et configurer la recherche de numéro de secours pour les correspondances exactes, procédez comme suit.

Remarque :
La recherche par numéro de secours est désactivée par défaut. Lorsqu'il est activé, si une recherche de texte global ne trouve aucune correspondance exacte pour un numéro d'enregistrement, le système recherche des correspondances dans une liste de tables spécifiées. Cette recherche supplémentaire peut allonger les recherches de texte global. Activez donc la recherche par numéro de secours uniquement si vous en avez besoin.

a. Pour activer la recherche par numéro de secours, ajoutez une nouvelle propriété système, `glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search`:

Champ	Description
Nom	glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search
Description	Option permettant d'activer la recherche par numéro de secours à utiliser lorsque la recherche de texte global ne trouve aucune correspondance exacte avec un numéro d'enregistrement. **Remarque :** La recherche par numéro de secours peut allonger les recherches textuelles globales. Activez l'option uniquement si vous en avez besoin.
Type	Booléen
Valeur par défaut	faux

b. Pour configurer la liste des tables recherchées par recherche par numéro de secours, ajoutez une nouvelle propriété système, `glide.ui.text_search.fallback_table_list`:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	glide.ui.text_search.liste_table_secours
Description	(Optional) Liste de noms de tables séparés par des virgules à rechercher lors de la recherche par numéro de secours. Utilisez la valeur *all* spéciale pour rechercher toutes les tables qui ont des préfixes définis dans la table Nombre [sys_number]. **Remarque :** L'augmentation du nombre de tables à rechercher peut augmenter le temps requis pour la recherche par numéro de secours. Testez tous les changements apportés à cette propriété système avant de les mettre en production.
Type	Chaîne
Valeur par défaut	tâche, kb_knowledge

Configurer le traitement parallèle des groupes de recherche

Pour améliorer les performances, n'activez que les groupes de recherche et les tables nécessaires pour répondre aux besoins de l'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, si vous n'avez pas besoin des résultats de tâches de changement, désactivez cette table dans le groupe de recherche Tâches. Si un seul groupe d'utilisateurs a besoin des résultats de la tâche de changement, configurez un groupe de recherche distinct qui inclut les tâches de changement. Les autres utilisateurs effectuent une recherche à l'aide d'un groupe qui ne contient pas de tâches de changement.

La recherche de texte global peut restituer des résultats en parallèle pour améliorer les performances. Pour configurer le nombre de processus parallèles :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Recherche de texte global**.
2. Localisez la propriété appelée **Nombre de processus simultanés (1 à 16) utilisés lors de la recherche dans plusieurs groupes avec une recherche globale**.
3. Entrez le nombre de processus à exécuter en parallèle.
   Chaque groupe de recherche utilise un thread pour restituer les résultats. Définissez cette valeur pour obtenir des résultats optimaux pour la configuration de votre groupe de recherche. Par exemple, si vous avez cinq groupes de recherche et quatre threads, les quatre premiers groupes s'exécutent en parallèle et le cinquième groupe commence lorsque l'un des quatre premiers groupes se termine. Cette configuration peut bien fonctionner si l'un des groupes est beaucoup plus grand qu'un autre. De même, si vous avez cinq groupes de recherche, une valeur supérieure à cinq n'apporte aucun avantage.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Revenir à l'interface utilisateur de recherche globale héritée

Désactivez l'interface utilisateur de recherche globale dynamique pour conserver les personnalisations que vous avez apportées à l'interface utilisateur de recherche globale héritée.

Avant de commencer

Vous devez avoir Next Experience désactivé sur votre instance. L'interface utilisateur de recherche globale héritée n'est disponible que dans .Interface utilisateur principale

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez sys_properties.list.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez ces valeurs de champ.

Champ	Valeur
Nom	glide.ui.use_legacy_global_search
Type	vrai | faux
Valeur	VRAI

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le système affiche l'interface utilisateur de recherche globale et utilise la logique d'affichage héritée.

Préférences utilisateur de recherche globale héritée

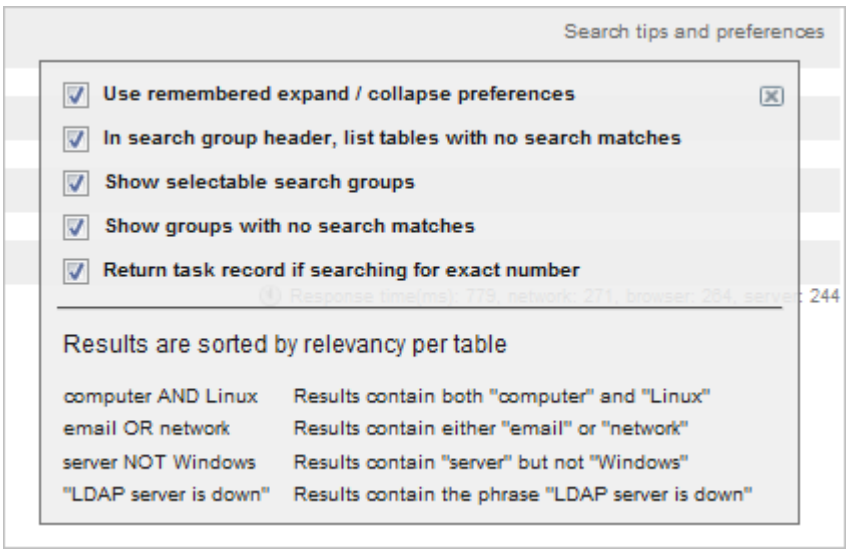
La page des résultats de recherche de texte global permet aux utilisateurs de définir plusieurs préférences utilisateur pour la recherche de texte global.

Les préférences de recherche suivantes sont disponibles à partir du lien **Conseils et préférences de recherche** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences de recherche



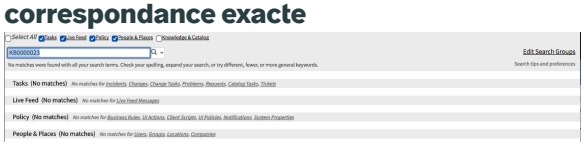
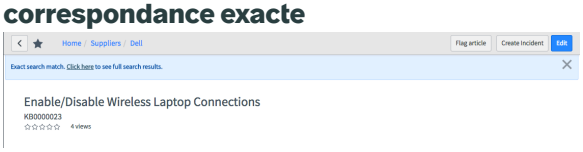
Préférences de recherche

Préférence utilisateur	Description
Étiquette Utiliser les préférences développer / réduire mémorisées **Préférence** ts.remember.expanded	Spécifie si vous souhaitez mémoriser l'état de réduction des groupes/tables de recherche pour votre prochaine recherche. Si cette option est sélectionnée et que vous réduisez les résultats de la recherche pour le groupe de recherche Personnes et lieux, par exemple, ce groupe sera réduit lors de votre prochaine recherche. Si elle est décochée, tous les groupes et tables sont développés pour chaque recherche.
Étiquette Afficher la liste des tables sans résultat de recherche **Préférence** ts.show_negative_result_info	Spécifie si vous souhaitez ou non afficher un résumé des tables n'ayant aucune correspondance de recherche. Par exemple : aucune correspondance pour les demandes, les tâches du catalogue, les tickets.
Étiquette Afficher les groupes de recherche à sélectionner **Préférence** ts.show_search_groups	Affiche ou masque la ligne de case à cocher du groupe de recherche.
Étiquette Afficher les groupes sans résultats **Préférence** ts.show_empty_groups	Affiche ou masque un groupe de recherche s'il ne renvoie aucune correspondance. Si cette option est sélectionnée, les résultats de la recherche affichent une ligne d'espace réservé indiquant qu'il n'y a aucune correspondance pour ce groupe.
Étiquette Renvoyer l'enregistrement de la tâche si la recherche porte sur un nombre exact	Affiche ou masque la page complète des résultats de recherche si le terme recherché correspond à un numéro d'enregistrement de tâche. Lorsque cette option est sélectionnée, une correspondance exacte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences de recherche (suite)

Préférence utilisateur	Description
Préférence ts.match	avec un numéro d'enregistrement force le système masque tous les résultats de recherche et affiche à la place l'enregistrement avec un message de correspondance exacte. Les correspondances de recherche exactes ignorent la plupart des conditions de recherche supplémentaires normalement appliquées à l'enregistrement, telles que les groupes de recherche actuellement sélectionnés ou l'état de publication de l'article de la base de connaissances. Par exemple, une correspondance de recherche exacte pour un article de la base de connaissances renvoie l'article dans n'importe quel état tant que l'utilisateur actuel dispose d'un accès en lecture. **Remarque :** Le système filtre les résultats exacts de la recherche pour afficher uniquement les enregistrements de la base de connaissances dans la même langue que le paramètre de langue préféré. **Exemple de requête de recherche de correspondance exacte**  Dans cet exemple de recherche, le filtre de recherche **Catalogue et base de connaissances** est effacé, ce qui empêcherait normalement de renvoyer des articles de la base de connaissances. **Exemple de résultats de recherche de correspondance exacte**  Dans cet exemple de correspondance exacte, le système affiche l'article correspondant et un message d'information dans l'en-tête du formulaire indiquant Correspondance de recherche exacte. Cliquez ici pour voir les résultats de recherche complets.

Information associée

User preferences

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir la limite d'aperçu pour la recherche globale ou l'espace de travail dans l'interface Next Experience utilisateur

Remplacez la limite par défaut de 5 résultats d'aperçu par source de recherche sur la page des résultats de recherche de l'interface utilisateur pour la recherche globale ou l'espace Next Experience de travail.

Avant de commencer
Vous devez utiliser l'interface Next Experience utilisateur.

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La limite d'aperçu d'une application de recherche spécifie le nombre de résultats d'aperçu pouvant apparaître pour chaque source de recherche sur la page des résultats de recherche. Par défaut, le système affiche jusqu'à 5 résultats d'aperçu par source de recherche. Les administrateurs d'espace de travail peuvent remplacer cette limite par défaut séparément pour la recherche globale et pour toutes les recherches dans l'espace de travail.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Configuration de la recherche globale de l'espace de travail [sys_aw_global_search_config].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez `sys_aw_global_search_config.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Ouvrez l'enregistrement de configuration de l'application de recherche dont vous souhaitez modifier la limite d'aperçu :
   - Pour modifier la limite d'aperçu pour la recherche globale, ouvrez l'enregistrement de **configuration de recherche Now Experience** .
   - Pour modifier la limite d'aperçu d'une application d'espace de travail, ouvrez l'enregistrement des **paramètres de recherche de l'espace de travail** .
3. Dans le formulaire Configuration de recherche globale de l'espace de travail, saisissez la limite d'aperçu souhaitée dans le champ **Éléments de vue d'ensemble de l'onglet par section** , puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
La page des résultats de recherche pour la recherche globale ou la recherche de l'espace de travail affiche les résultats d'aperçu jusqu'à la nouvelle limite pour chaque source de recherche.

Masquer le nombre de résultats de recherche par table dans l'interface Next Experience utilisateur

Supprimez l'affichage du nombre de résultats de recherche par table dans la page des résultats de recherche de l'interface Next Experience utilisateur.

Avant de commencer
Vous devez utiliser l'interface Next Experience utilisateur.

Rôle requis : ui_builder_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la page des résultats de recherche affiche le nombre total de résultats de recherche ainsi que le nombre de résultats par table pour chaque table pouvant faire l'objet d'une recherche contenant des enregistrements correspondants. Vous pouvez masquer les nombres de résultats par table pour les utilisateurs de la recherche en suivant cette procédure.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Next Experience* **Framework** > *Générateur d'IU*.
   Générateur d'IU s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur.
2. Dans la liste des expériences disponibles, ouvrez l'enregistrement de *Navigation unifiée* **l'application** .
3. Dans la liste Pages et variantes, ouvrez le menu **Résultats de recherche** > **recherche par défaut** enregistrer.
   Générateur d'IU recharge et affiche les paramètres de la page Résultats de recherche (recherche par défaut).
4. Dans le volet Contenu, sélectionnez l'icône **Corps (grille)** > **Couche de résultat de recherche 1** composant.
   Les propriétés, les styles et les événements du composant sélectionné s'affichent dans le panneau de configuration.
5. Si un message d'information sur le périmètre d'application différent s'affiche, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'origine**.
   Le système affiche un message d'information indiquant que vous apportez des modifications dans le périmètre de l'application.
6. Sous l'onglet Configuration du panneau de configuration, activez l'option **Masquer le nombre de résultats de recherche** .
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le nombre de résultats de recherche par table ne s'affiche plus sur la page des résultats de recherche.

Ajouter une application d'espace de travail au menu contextuel de recherche Navigation unifiée

Permettez aux utilisateurs d'afficher les résultats de leurs Navigation unifiée recherches dans les applications de l'espace de travail ainsi que dans la recherche globale.

Avant de commencer

Vous devez utiliser l'interface Next Experience utilisateur.

L'application d'espace de travail que vous souhaitez ajouter au menu contextuel de recherche doit être installée. Un enregistrement de configuration de l'application de recherche doit exister pour l'espace de travail, avec Recherche IA spécifié comme moteur de recherche. Si vous devez créer un enregistrement de configuration d'application de recherche pour l'espace de travail, reportez-vous à la section Créer une configuration d'application de recherche pour Recherche IA.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter une application d'espace de travail, telle que Espace de travail configurable CSM/FSM, au menu contextuel de recherche Navigation unifiée . L'ajout de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'application Workspace au menu contextuel de recherche permet aux utilisateurs de basculer entre les résultats de recherche globale et les résultats de recherche depuis l'espace de travail spécifié.

Procédure

1. Copiez le sys_id de l'enregistrement pour la configuration de l'application de recherche pour l'espace de travail choisi :

   a. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.

   b. Ouvrez l'enregistrement de la configuration de l'application de recherche de l'espace de travail choisi. Par exemple, pour Espace de travail d'agent, ouvrez l'enregistrement Configuration de recherche d'Espace **de travail d'agent** .

   c. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Copier sys_id**.

2. Définissez une propriété de page UX globalSearchDataConfigId pour mapper l'enregistrement de configuration de l'application de recherche à l'application UX de l'espace de travail :

   a. Accédez à la vue de liste de la table Propriété de page UX [sys_ux_page_property] en sélectionnant **Tout**, en saisissant `sys_ux_page_property.list` dans le champ **Filtre** et en appuyant sur Entrée.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire Propriété de page UX :

Champ	Description
Page	Utilisez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône pour sélectionner l'enregistrement de l'application UX pour votre espace de travail.
Nom	Entrez `globalSearchDataConfigId`.
Type	Sélectionnez **chaîne**.
Valeur	Saisissez l'enregistrement de configuration de l'application de recherche sys_id que vous avez copié à l'étape 1.c.

   d. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Copiez le sys_id de l'enregistrement pour la configuration de recherche globale de l'espace de travail que vous souhaitez que la recherche d'espace de travail utilise :

   a. Accédez à la vue de liste de la table Configuration de la recherche globale de l'espace de travail [sys_aw_global_search_config] en sélectionnant **Tout**, en saisissant `sys_aw_global_search_config.list` dans le filtre de navigation, puis en appuyant sur Entrée.

   b. Ouvrez l'enregistrement de la configuration de recherche globale de l'espace de travail que vous souhaitez que la recherche d'espace de travail utilise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous disposez d'un enregistrement personnalisé de configuration de la recherche globale de l'espace de travail que vous souhaitez utiliser, ouvrez-le. Sinon, ouvrez l'enregistrement des paramètres de recherche de l'espace de travail.

c. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Copier sys_id**.

4. Définissez une propriété global_search_configurations page UX pour configurer les paramètres de recherche de l'espace de travail :

a. Accédez à la vue de liste de la table Propriété de page UX [sys_ux_page_property] en sélectionnant **Tout**, en saisissant `sys_ux_page_property.list` dans le champ **Filtre** et en appuyant sur Entrée.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire Propriété de page UX :

Champ	Description
Page	Utilisez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône pour sélectionner l'enregistrement de l'application UX pour votre espace de travail.
Nom	Entrez `global_search_configurations`.
Type	Sélectionnez **json**.
Valeur	Entrez le JSON suivant : `{ "globalSearchViewConfigId": "00000000000000000000000000000000", "globalSearchRoute": "search" }` Remplacez la valeur globalSearchViewConfigId de 00000000000000000000000000000000 par l'enregistrement de configuration de recherche globale de l'espace de travail sys_id que vous avez copié à l'étape.3.c Par exemple, si vous avez sélectionné l'enregistrement des paramètres de recherche de l'espace de travail, remplacez la valeur par 97a574ea53c0130084acddeeff7b12a6.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

5. Activez Navigation unifiée la recherche de l'espace de travail choisi :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la vue de liste de la table Propriété de page UX [sys_ux_page_property] en sélectionnant **Tout**, en saisissant `sys_ux_page_property.list` dans le champ **Filtre** et en appuyant sur Entrée.

b. Recherchez un enregistrement de propriété de page UX avec **un nom chrome_header** et une page correspondant à l'espace de travail choisi.
Par exemple, pour CMDB Espace de travail, recherchez un enregistrement avec le nom **chrome_header** et la page *CMDB* **Espace de travail**.

c. S'il existe un enregistrement **chrome_header** pour l'espace de travail, modifiez-le et modifiez l'élément JSON **searchEnabled** sur vrai dans son champ **Valeur** , puis sélectionnez **Mettre à jour**.

d. **S'il** n'existe aucun enregistrement chrome_header pour l'espace de travail, sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire Propriété de page UX comme suit, puis sélectionnez **Soumettre**.

Champ	Description
Page	Utilisez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône pour sélectionner l'enregistrement de l'application UX pour votre espace de travail.
Nom	Entrez `chrome_header`.
Type	Sélectionnez **json**.
Valeur	Entrez le JSON suivant : `{ "privatePage": { "searchEnabled": true } }`

6. Actualisez l'onglet de votre navigateur pour recharger le Now Platform®.

Résultats

L'espace de travail choisi apparaît comme une option dans le menu contextuel de recherche pour les Navigation unifiée utilisateurs qui l'ont affecté. Les utilisateurs peuvent basculer vers le contexte de recherche de l'espace de travail. Pour plus d'informations sur l'utilisation du menu contextuel de recherche pour changer de contexte d'application, reportez-vous à la section Afficher et ouvrir les résultats de recherche à l'aide des applications de l'espace de travail dans Next Experience Navigation unifiée.

Suggestions de recherche de texte global

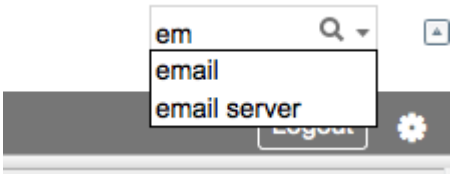
La recherche de texte global propose deux types de suggestions de recherche.

La base de connaissances et les recherches de texte global fournissent des suggestions au fur et à mesure que vous tapez. Des suggestions de saisie automatique apparaissent sous la zone de recherche. Les suggestions sont basées sur des recherches similaires qui commencent par les mêmes caractères.

Traduction automatique

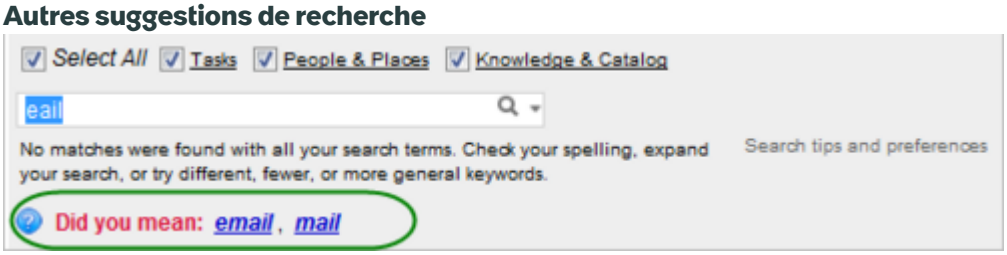
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suggestions de recherche de suggestion automatique



La base de connaissances et les recherches de texte global fournissent également des suggestions de termes de recherche alternatifs. Les suggestions s'affichent si votre recherche d'origine ne renvoie aucun résultat et qu'une autre orthographe ou une recherche récente similaire le fait. Par exemple, si vous avez mal orthographié un terme de recherche (tel que eail), l'orthographe correcte (e-mail) peut apparaître comme une suggestion de recherche alternative. Les suggestions apparaissent sous la zone de recherche sur la page de résultats.

Autres suggestions de recherche



Remarque :
La fonctionnalité de suggestions de recherche de suggestion automatique n'est disponible que dans l'interface UI15.

Mettre à jour une suggestion de suggestion automatique

La base de connaissances et les recherches de texte global fournissent des suggestions au fur et à mesure que vous tapez. Ces suggestions de suggestion automatique sont compilées tous les soirs par une tâche planifiée.

Avant de commencer

La fonctionnalité de suggestions de recherche de suggestion automatique n'est disponible que dans l'interface UI15.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la procédure suivante si vous devez actualiser la liste des suggestions de suggestion automatique avant la prochaine exécution de la tâche planifiée.

Remarque :
Les suggestions de suggestion automatique ne sont pas configurables. Pour en savoir plus sur la façon dont les suggestions sont générées et gérées, consultez le billet de blog Suggestions de recherche de texte global par un ServiceNow ingénieur de l'assistance technique dans le ServiceNow Community.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés**.
2. **Ouvrez les statistiques de recherche TS**.
3. Exécuter la tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les suggestions « Vouliez-vous dire ? »

Les Base de connaissances recherches textuelles globales peuvent fournir des suggestions « Vouliez-vous dire ? ». Des suggestions s'affichent si une recherche ne renvoie aucun résultat et qu'une autre orthographe ou une recherche récente similaire le fait. Cette fonctionnalité est désactivée par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définissez les propriétés système pour activer les suggestions « Vouliez-vous dire ? » dans les outils de Base de connaissances recherche globale hérités.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Recherche de texte**.
2. Cochez l'une des cases suivantes :
   - **Suggérez une autre orthographe pour la recherche dans la base de connaissances ou la recherche globale** (la `glide.ts.dym.enable_spell_correct` propriété).
   - **Suggérez des recherches associées pour la recherche dans la base de connaissances ou la recherche globale** (la propriété) ; utilise des chaînes de recherche, qui génèrent des suggestions en suivant les occurrences de recherches similaires, dans l'ordre et dans le `glide.ts.dym.enable_chain_suggest` temps.

   Remarque :
   Les références de recherche globale indiquées dans ces cases à cocher ne s'appliquent qu'à la fonctionnalité de recherche globale héritée. Elles ne s'appliquent pas à la fonctionnalité de recherche globale introduite dans la New York version, car la fonctionnalité « Voulez-vous dire ? » n'est pas disponible.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Zing génère des résultats de recherche en quatre phases

Générez des résultats de recherche en divisant les documents entre les partitions, en recherchant des documents de partition, en notant les documents de partition et en fusionnant les scores dans un index.

Zing génère des résultats de recherche en quatre phases :

1. Répartissez les documents consultables entre les partitions d'index.
2. Rechercher et filtrer les documents de partition.
3. Partitionner des documents.
4. Fusionner les scores des documents de partition dans un index.

Phase 1 : Diviser les documents consultables entre les partitions d'index

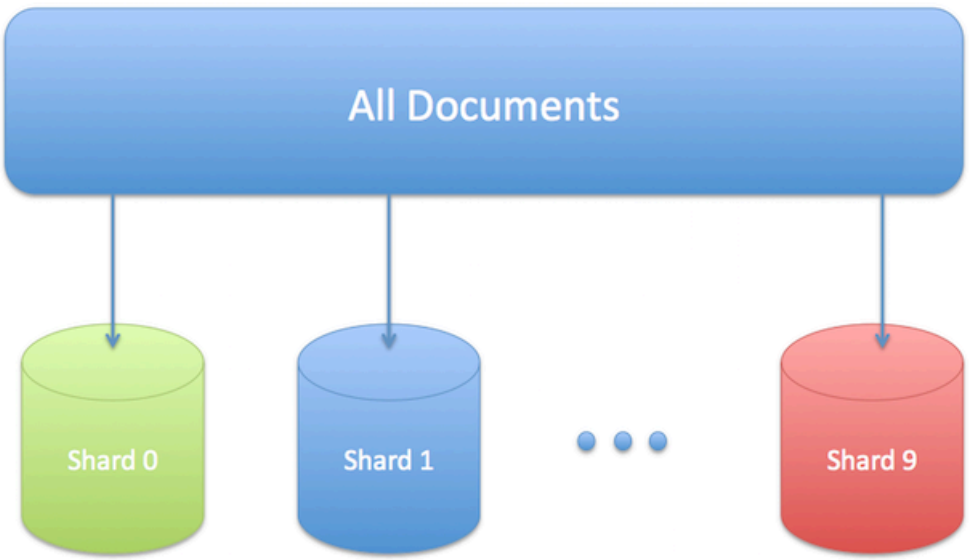
Lorsqu'une recherche est exécutée, le système répartit de manière égale tous les documents pouvant faire l'objet d'une recherche entre 10 partitions d'index. Chaque partition possède une liste unique de documents.

Pour optimiser l'efficacité de la recherche, le système crée 10 threads de requête pour rechercher simultanément chaque partition d'index.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répartir les documents entre les partitions d'index



Phase 2 : rechercher et filtrer les documents de partition

Chaque thread de requête parcourt sa liste de partitions pour identifier les documents qui correspondent aux critères de recherche. Par exemple, si vous recherchez « réseau wifi », le système renvoie tous les documents contenant à la fois « wifi » et « réseau » sans ordre particulier.

Remarque :
Une recherche de mots multiples équivaut à plusieurs recherches de mots simples reliées par un opérateur ET. Par exemple, **[contient][wifi][ET][contient][réseau]**.

Le thread de requête attribue à chaque document correspondant une valeur numérique (un ID de document) pour l'identifier de manière unique. Tous les autres documents sont ignorés.

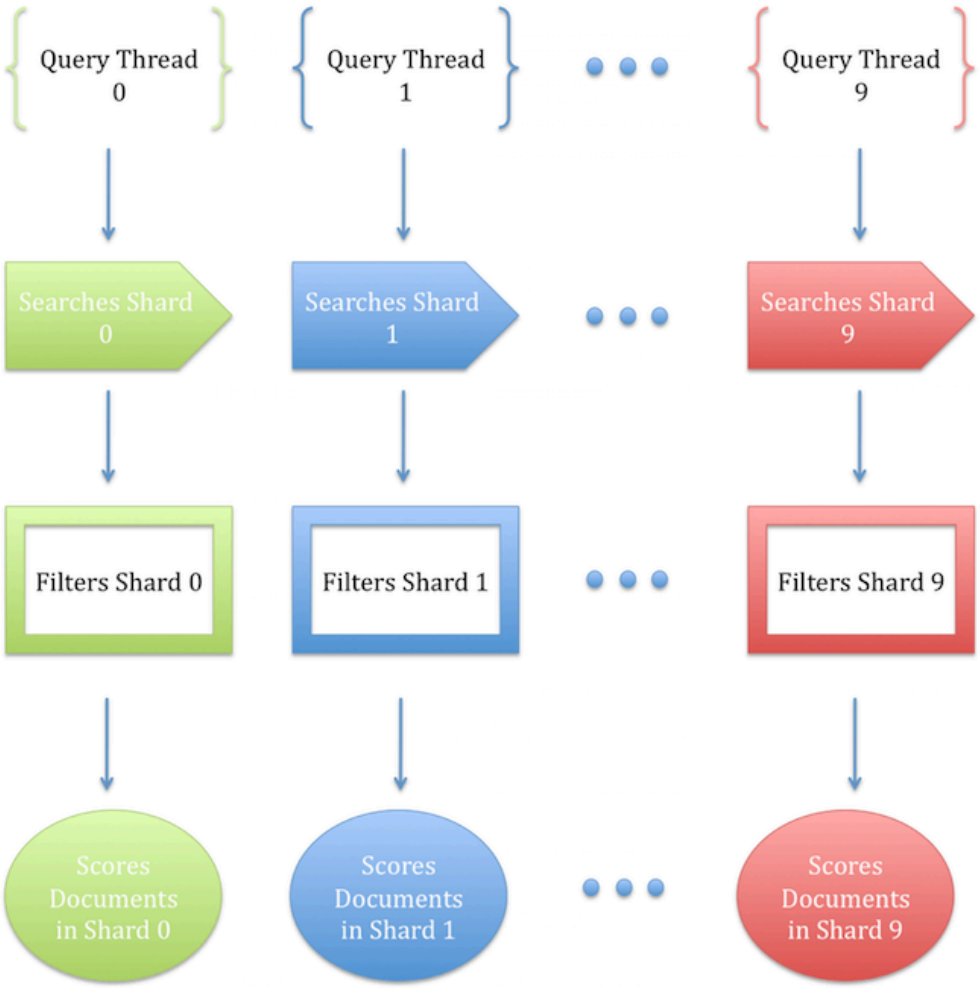
Phase 3 : Partitionner des documents

Le thread de requête note chaque document de partition correspondant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Threads de requête Rechercher, filtrer et noter les documents de partition



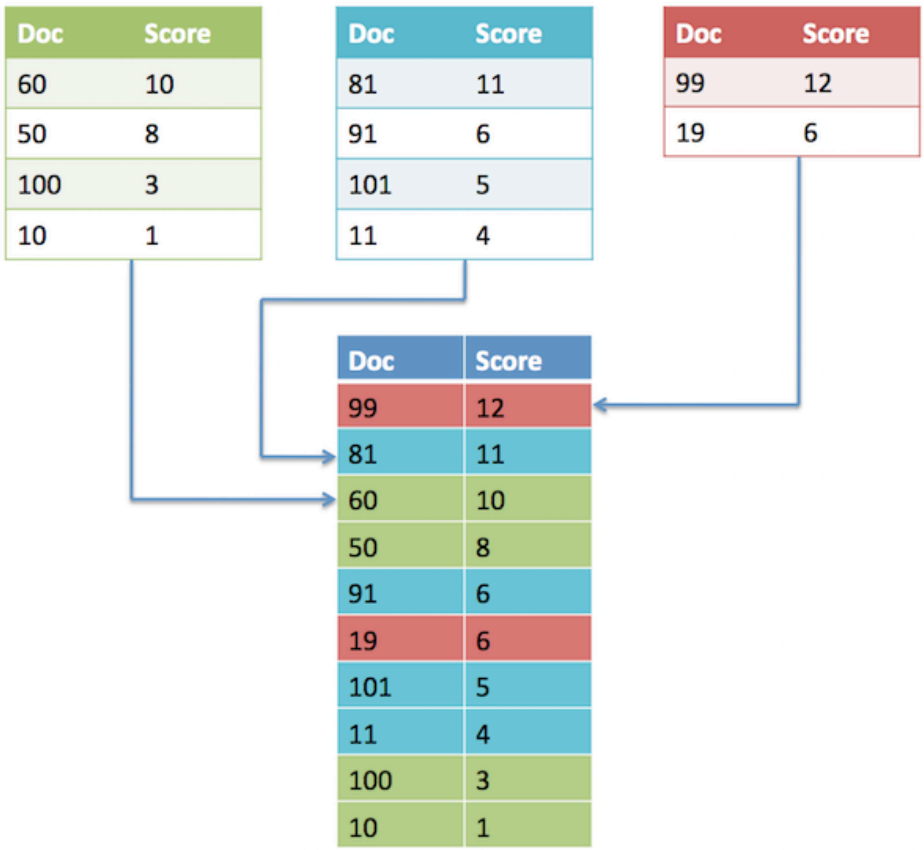
Phase 4 : fusionner et trier les scores des documents de partition

Le système fusionne les scores des documents dans un index unique et trie les documents du score le plus élevé au plus bas. Les documents avec le score de document le plus élevé sont les plus pertinents pour la requête de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fusionner et trier les scores des partitions



Zing filtre les résultats de recherche avec des contrôles d'accès

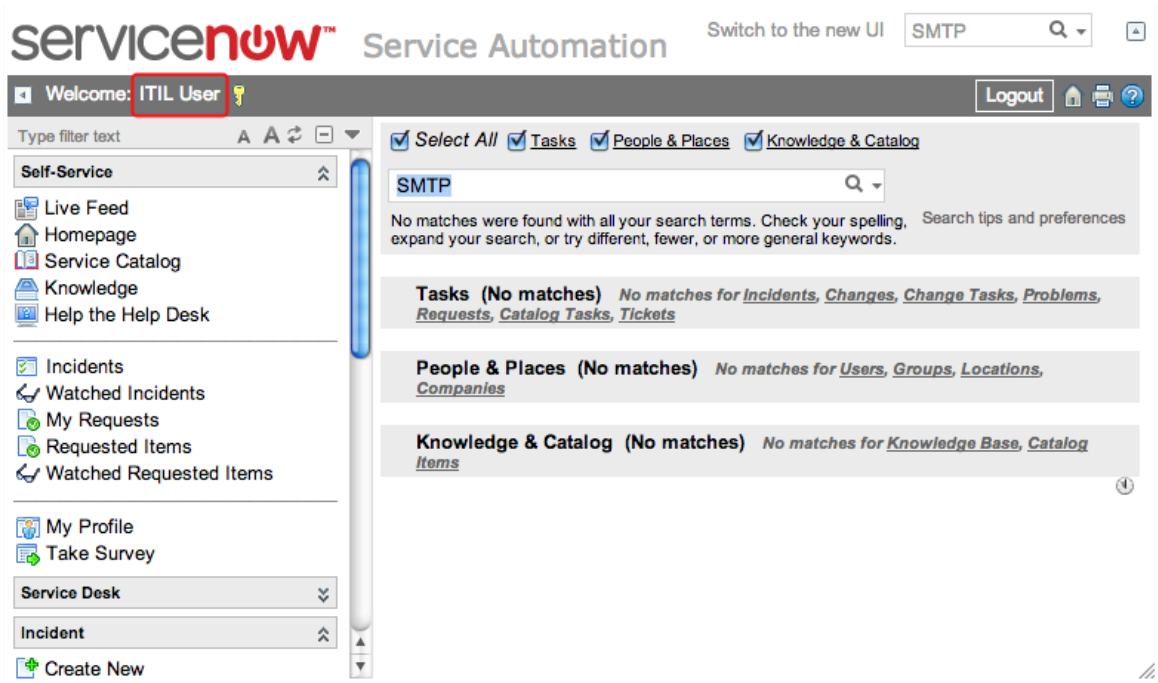
Zing filtre les résultats de recherche pour afficher uniquement les enregistrements auxquels l'utilisateur peut accéder.

Par exemple, supposons que vous indexiez la table Propriétés système [sys_properties]. Lorsque l'utilisateur ITIL recherche un terme dans la table Propriétés système, Zing ne renvoie aucun résultat de recherche, car l'utilisateur ITIL ne répond pas aux exigences de la règle ACL.

Traduction automatique

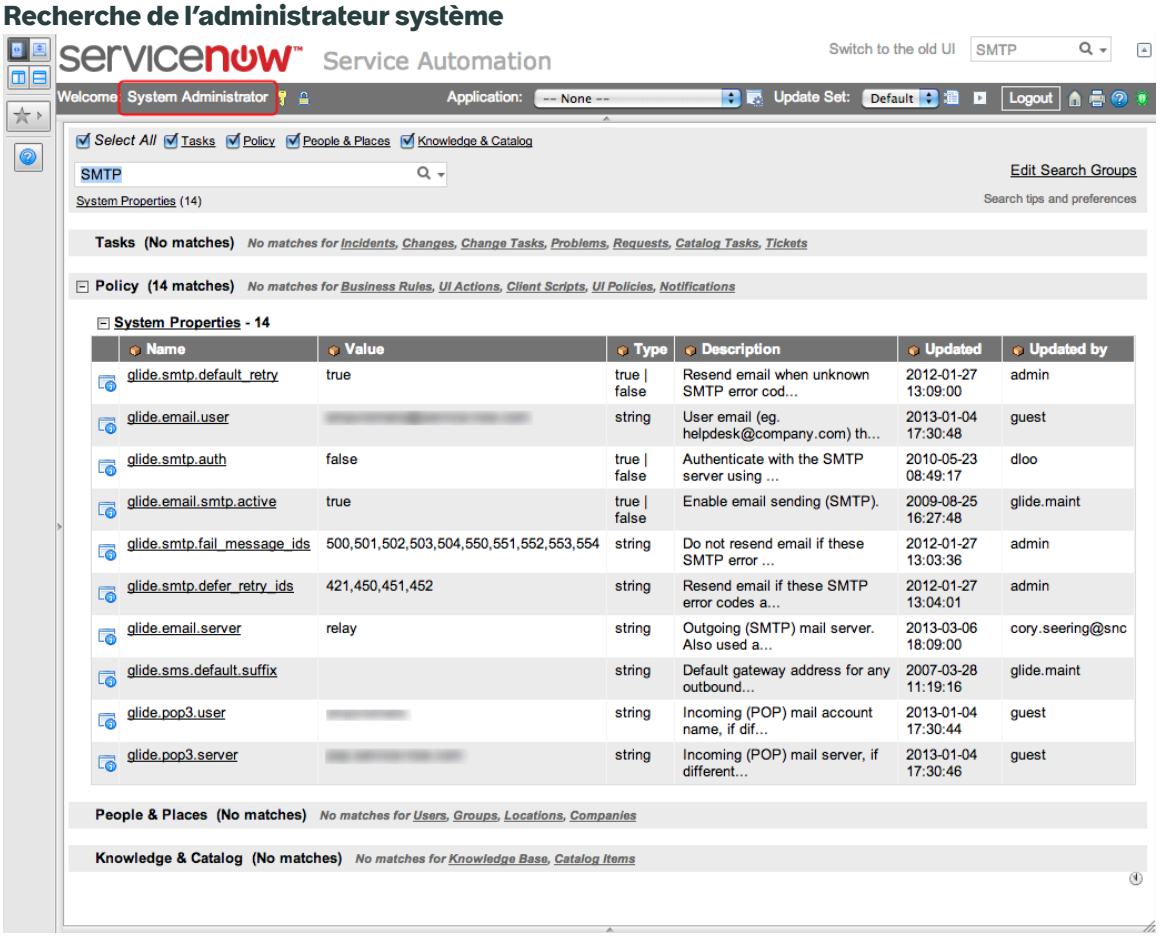
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche d'utilisateur ITIL



Lorsqu'un administrateur système recherche la même propriété, Zing renvoie les résultats de recherche de la table Propriétés système, car l'administrateur répond aux exigences de la règle ACL.

Recherche de l'administrateur système



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Zing calcule les scores des documents à l'aide de trois composants

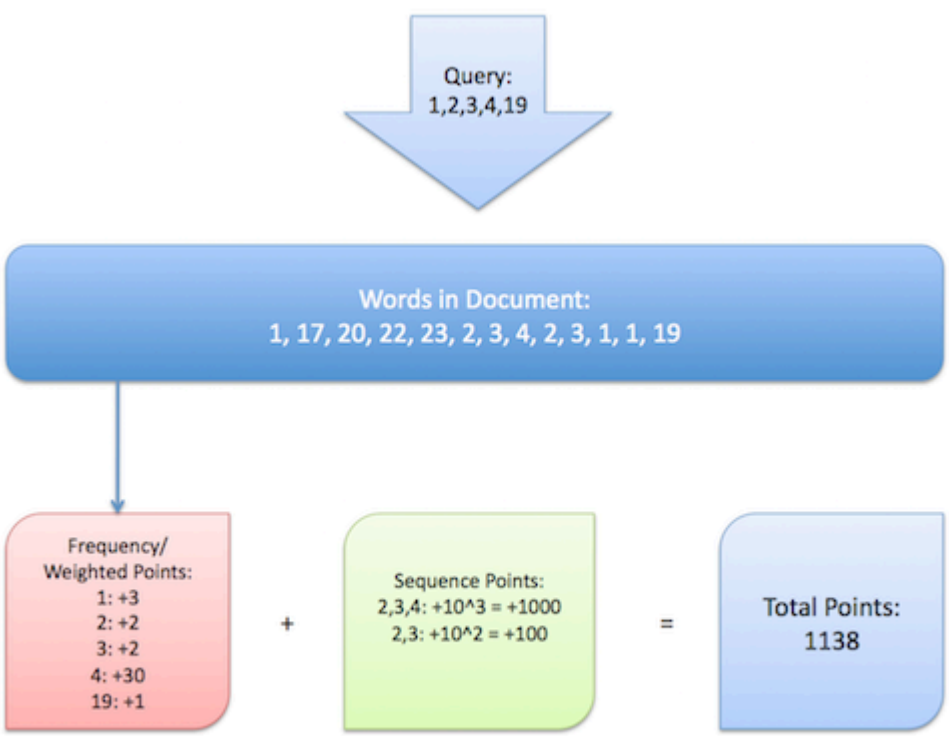
Le moteur de recherche Zing calcule les scores des documents en fonction de la fréquence, de l'ordre et de la pondération des termes recherchés dans le document.

Scores des documents

Les composants d'un score de document pour une requête de recherche sont les suivants :

- *Fréquence* : fréquence à laquelle les termes de recherche apparaissent dans le document.
- *Séquence* : fréquence à laquelle les termes de recherche apparaissent dans le même ordre que la requête de recherche.
- *Poids* : pondération du champ source dans lequel les termes de recherche apparaissent.

Calcul du score du document d'exemple



Points de fréquence

Zing attribue un point chaque fois qu'un terme de recherche apparaît n'importe où dans le document. Par exemple, lors d'une recherche de serveur de base de données distribué, un document qui contient distribué trois fois, base de données cinq fois et serveur 17 fois aurait 25 points de fréquence.

Pour augmenter les scores des résultats de recherche des termes recherchés qui apparaissent plus fréquemment dans un document, mais moins fréquemment dans un ensemble de documents, vous pouvez Termes de recherche de score par fréquence de document inversée (IDF). Lorsque TF-IDF est activé, les scores de terme de recherche sont calculés en multipliant le score de fréquence de terme par le score de fréquence de document inverse. Étant donné que l'activation de TF-IDF augmente le poids des termes de recherche moins courants, les résultats de recherche de cette table sont plus susceptibles d'être pertinents. Par exemple, lors de la recherche d'un serveur de base de données distribué, le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

terme distribué peut recevoir un score plus élevé que serveur s'il apparaît fréquemment dans un document mais moins fréquemment dans l'ensemble du document.

Zing applique un multiplicateur aux points de fréquence en fonction de la valeur de l'attribut *ts_weight* pour le champ dans lequel le terme recherché s'affiche. Un champ avec un poids de notation de recherche de texte de 30 (*ts_weight=30*) ajouterait 30 points pour chaque inclusion d'un terme de recherche.

Points de séquence

Zing attribue plus de points à un document lorsqu'il contient les termes de recherche dans l'ordre dans lequel ils ont été saisis. Plus il y a de termes de recherche en séquence, plus le score devient exponentiellement élevé. Zing attribue des points de séquence sous la forme de 10^x, où x est le nombre de termes de recherche qui apparaissent dans l'ordre.

Dans l'exemple de recherche du serveur de base de données distribué , Zing attribue à un document 100 (10^2) points de séquence pour chaque fois qu'il inclut le serveur de base de données à chaîne à deux termes. De même, Zing attribue à un document 1000 (10^3) points de séquence chaque fois qu'il inclut le serveur de base de données distribué à chaîne à trois termes.

Zing applique un multiplicateur aux points de séquence en fonction de la valeur de l'attribut *ts_weight* pour le champ dans lequel la séquence apparaît. Les points de séquence utilisent le calcul (10^x * attribut de champ *ts_weight*).

Poids des scores des champs

Le système élève le poids de notation par défaut des numéros d'enregistrement, Knowledge des brèves descriptions et métadonnées, des numéros d'enregistrement de tâche et des brèves descriptions de Knowledge tâche. Les attributs par défaut *ts_weight* de ces champs sont les suivants :

- *kb_knowledge.number = 50*
- *kb_knowledge.short_description = 10*
- *kb_knowledge.meta = 10*
- *task.number = 50*
- *task.short_description = 10*

Tous les autres champs ont un attribut par défaut *ts_weight* de 1. La valeur maximale de poids possible est de 255.

Termes de recherche de score par fréquence de document inversée (IDF)

Activez la fréquence de termes et la fréquence de documents inversée (TF-IDF) pour augmenter les scores des résultats de recherche des termes recherchés qui apparaissent plus fréquemment dans un document, mais moins fréquemment dans l'ensemble de la collection de documents pouvant faire l'objet de recherches.

Avant de commencer
Pour activer la notation TF-IDF, un index de texte doit être présent pour la table. Assurez-vous que l'indexation de texte est activée pour la table avant de changer le mode de requête. Consultez Configurer une table pour l'indexation et la recherche.

Rôle requis : ts_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent activer la notation TF-IDF sur une table pour améliorer les résultats de recherche. La notation TF-IDF est activée par défaut sur la table de connaissances [kb_knowledge].

Remarque :
Cette tâche nécessite la régénération d'un index et doit donc être effectuée en tenant compte des performances du système. La régénération d'un index peut prendre du temps en fonction de la taille de la table et d'autres facteurs. Vous remarquerez peut-être une dégradation des performances ou des résultats de recherche incomplets lorsque le système régénère l'index.

Procédure

1. Accédez au dictionnaire système et ouvrez l'entrée correspondant à la table souhaitée.
2. Dans la liste connexe **Attributs** , sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Attributs** , sélectionnez **Recherche de texte Activer IDF**.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous pouvez maintenant configurer la case **à cocher Activer le score IDF** dans l'enregistrement d'index de texte de la table.
5. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Index de texte**.
6. Ouvrez l'index de texte créé pour la table.
7. **Sélectionnez Activer le score IDF**.
8. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Régénérer la fréquence du document**.
   La régénération de la fréquence d'un document est une tâche ponctuelle. Régénérez la fréquence d'un document lorsque la notation TF-IDF est activée pour la première fois pour une table.
9. Configurez la notification souhaitée et sélectionnez **OK**.

Définir le poids relatif d'un champ

Pour améliorer les résultats de recherche, le moteur de recherche Zing attribue à chaque correspondance potentielle un score numérique qui représente sa pertinence pour la requête.

Avant de commencer

L'indexation de texte doit être activée pour la table contenant les champs dont vous souhaitez modifier le poids relatif. Pour en savoir plus sur l'activation de l'indexation de texte pour une table, reportez-vous à la section Configurer une table pour l'indexation et la recherche.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent contrôler l'importance relative d'une correspondance pour chaque champ d'une table avec l'attribut ts_weight. La majorité des démons n'ont pas d'attribut ts_weight. Zing considère ces champs comme ayant un poids de 1 lors de la notation des correspondances de recherche.

Les champs suivants ont ts_weight valeurs d'attribut par défaut :

- kb_knowledge.nombre = 50
- kb_knowledge.short_description = 10
- kb_knowledge.meta = 10

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- numéro.tâche = 50
- task.short_description = 10

Lors de la notation des enregistrements, Zing compare les poids relatifs des champs qui ont produit des correspondances de termes de recherche. Par exemple, si le champ **Titre** a `ts_weight=50` et le champ **Description** a `ts_weight=10`, alors une correspondance dans **Titre** est 5 fois plus pertinente qu'une **correspondance dans Description** et 50 fois plus pertinente qu'un champ sans l'attribut ts_weight.

Remarque :
Pour afficher le système de notation complet, voir Notation des documents.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'enregistrement du dictionnaire système pour la table et la colonne du champ.
   Par exemple, pour modifier la ts_weight du champ kb_knowledge.numéro, ouvrez l'enregistrement de dictionnaire avec la **table** « kb_knowledge » et le **nom de colonne** « numéro ».
3. Dans le champ **Attributs** du formulaire d'entrée de dictionnaire, effectuez l'une des étapes suivantes :
   - Si un attribut ts_weight apparaît dans la liste des attributs, remplacez sa valeur entière par le poids relatif que vous souhaitez définir pour le champ.
   - Si aucun attribut ts_weight n'apparaît dans la liste, ajoutez une nouvelle entrée de liste `ts_weight=<value>` séparée par des virgules, où < valeur > est le poids relatif que vous souhaitez définir pour le champ.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Actualisez l'index de texte de la table en procédant comme suit :

   a. Ouvrez l'enregistrement du dictionnaire système pour la table du champ.
   L'enregistrement de dictionnaire système de la table est celui dont la valeur Table est Nom de **table** , un champ **Nom de colonne** vide et « Collection » comme valeur **Type** .

   b. Sur le formulaire Entrée du dictionnaire, sélectionnez le lien **Générer un index de texte** dans la section Liens connexes.

Résultats
Une fois que Zing a terminé de régénérer l'index de texte pour la table, la notation des résultats de recherche utilise vos nouveaux poids relatifs pour les champs.

Zing indexe les mots

Indexez les documents en les divisant en mots. Selon les langues prises en charge par votre instance, un mot peut être un caractère unique tel qu'un pictogramme chinois ou japonais ou une séquence de caractères séparés par des espaces comme le latin, l'arabe et le pinyin.

Zing utilise des espaces pour définir l'unité de base de la séparation des mots. Zing utilise les règles suivantes pour indexer les mots.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles d'indexation des mots Zing

Règle	Comportement
Ponctuation	Zing indexe certains signes de ponctuation dans le cadre de certains mots afin d'améliorer les résultats de recherche pour les termes de recherche courants. Zing convertit tous les caractères de ponctuation non indexés en espaces. Consultez Zing indexe la ponctuation dans le cadre de certains mots.
Pictogrammes	Zing prend en charge la gamme complète de caractères de pictogrammes Unicode. Chaque pictogramme chinois ou japonais est indexé comme un mot distinct comme s'il s'agissait d'un seul caractère latin-1 entouré d'espaces.
Lettre	Zing traite les caractères latin-1, arabes et pinyin comme des lettres individuelles de mots séparés par des espaces. Les séquences de lettres définissent les mots indexables.

Zing indexe la ponctuation dans le cadre de certains mots

Zing indexe certains signes de ponctuation dans le cadre de certains mots afin d'améliorer les résultats de recherche pour les termes de recherche courants.

Ponctuation indexée dans le cadre d'un mot

Ponctuation	Indexé pour trouver	Comportement de recherche
Esperluette [&]	Noms des sociétés	Zing localise les termes contenant des caractères de ponctuation courants dans les noms d'entreprise : esperluettes (&), signes plus (+) ou traits d'union (-). Par exemple, une recherche pour `H&R Block` localise les correspondances exactes avec le terme de recherche.
Apostrophes [']	Noms propres	Zing ignore les possessifs suiveurs et conserve la plupart des autres pour trouver des noms d'entreprises. Par exemple, une recherche sur `O'Reilly's` localise des correspondances avec O'Reilly et O'Reilly's.
Traits d'union [-]	Noms des sociétés	Zing localise les termes contenant des caractères de ponctuation courants dans les noms d'entreprise : esperluettes (&), signes plus (+) ou traits d'union (-). Par exemple, une recherche de `Coca-Cola` localise les correspondances exactes avec le terme de recherche.
	Numéros de produits	Zing localise les numéros de produits qui suivent un schéma typique. Pour répondre à cette tendance, les termes de recherche doivent contenir des nombres fréquents et inclure uniquement des traits de soulignement (_), des traits d'union (-) ou des points de ponctuation. Par exemple, une recherche de `PROD-10-987` permet de trouver des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ponctuation indexée dans le cadre d'un mot (suite)

Ponctuation	Indexé pour trouver	Comportement de recherche
		correspondances exactes avec le terme de recherche.
Numéros [123]	Numéros de produits	Zing localise les numéros de produits qui suivent un schéma typique. Pour répondre à cette tendance, les termes de recherche doivent contenir des nombres fréquents et inclure uniquement des traits de soulignement (_), des traits d'union (-) ou des points de ponctuation. Par exemple, une recherche de PROD10987 localise les correspondances exactes avec le terme de recherche.
	Numéros d'enregistrements	Zing localise les numéros d'enregistrement qui suivent un schéma typique. Pour répondre à ce modèle, les termes de recherche doivent commencer par un préfixe de numéro d'enregistrement reconnu. Par exemple, une recherche de INT1234567 localise les correspondances exactes avec l'enregistrement d'incident.
Périodes [.]	Acronymes	Zing localise les acronymes, qu'ils soient séparés par des points ou non. Par exemple, une recherche sur les États-Unis permet de trouver des correspondances avec les États-Unis ou les États-Unis. Notez que les recherches par caractères génériques peuvent affecter la gestion des acronymes. Dans un autre exemple, une recherche de u.s.* peut donner de meilleurs résultats qu'une recherche de u.s*.
	Noms d'hôtes	Zing localise des séquences de lettres et de chiffres séparées uniquement par des points. Par exemple, une recherche de en.myhost123.com localise les correspondances exactes avec le terme de recherche.
	Adresses IP	Zing localise les numéros qui suivent un modèle d'adresse IPv4 typique. Par exemple, une recherche pour 10.0.0.1 localise les correspondances exactes avec le terme de recherche.
	Numéros de produits	Zing localise les numéros de produits qui suivent un schéma typique. Pour répondre à cette tendance, les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ponctuation indexée dans le cadre d'un mot (suite)

Ponctuation	Indexé pour trouver	Comportement de recherche
		termes de recherche doivent contenir des nombres fréquents et inclure uniquement des traits de soulignement (_), des traits d'union (-) ou des points de ponctuation. Par exemple, une recherche de `PROD.10.987` permet de trouver des correspondances exactes avec le terme de recherche.
Signes plus [+]	Noms des sociétés	Zing localise les termes contenant des caractères de ponctuation courants dans les noms d'entreprise : esperluettes (&), signes plus (+) ou traits d'union (-). Par exemple, une recherche `Google+` localise les correspondances exactes avec le terme de recherche.
Traits de soulignement [_]	Numéros de produits	Zing localise les numéros de produits qui suivent un schéma typique. Pour répondre à cette tendance, les termes de recherche doivent contenir des nombres fréquents et inclure uniquement des traits de soulignement (_), des traits d'union (-) ou des points de ponctuation. Par exemple, une recherche de `PROD_10_987` localise les correspondances exactes avec le terme de recherche.

Remarque :
La gestion de la ponctuation décrite ici n'affecte pas les opérateurs génériques et booléens. Ces opérateurs fournissent des fonctions Zing distinctes.

Zing indexe certains éléments HTML

Zing indexe le contenu de certains éléments HTML pour améliorer les résultats de recherche de documents. Cette indexation s'ajoute à l'indexation normale par mot.

Éléments HTML indexés

Élément HTML	Description
Attribut de titre	Zing indexe le contenu de l'attribut `title` de n'importe quel élément HTML. Il est distinct de l'élément `title` , que Zing indexe déjà lors de l'identification des mots du document.
Cible du lien d'ancrage	Zing indexe l'URL cible spécifiée dans l'attribut de n'importe quel élément d'ancrage `href` .
Texte alternatif pour une image	Zing indexe le texte de remplacement de n'importe quel élément d'image.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une table pour l'indexation et la recherche

Activez l'indexation de texte Zing pour une table afin de permettre aux utilisateurs de rechercher des valeurs de chaîne dans ses enregistrements. Configurez les attributs d'indexation de texte, les mots vides et les dictionnaires de synonymes de la table pour contrôler le comportement de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : ts_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation de l'indexation de texte pour une table permet aux utilisateurs de rechercher des valeurs de chaîne dans les enregistrements de cette table. Vous pouvez configurer des attributs, des mots vides et des dictionnaires de synonymes pour contrôler l'indexation et le comportement de recherche d'une table indexée.

Par défaut, le système crée des index de texte pour les tables avec un enregistrement d'index de texte (**Tout** > **Définition du système** > **Index de texte**). Par exemple :

- Tables liées à la base de connaissances
- Tables liées aux données de base
- Tables liées à Connect
- Table de tâches
- Table des utilisateurs

L'activation de l'indexation de texte pour une table l'active également pour toutes les tables enfants. Si vous souhaitez désactiver l'indexation de texte pour une table enfant, reportez-vous à la section Supprimer l'index de texte d'une table enfant.

Remarque :
Chaque fois que vous créez une table d'index, le système crée également des rôles de contrôle d'accès (ACL) pour les nouvelles tables.

L'indexation de texte peut être une tâche gourmande en ressources qui peut prendre un certain temps. Vous remarquerez peut-être une dégradation des performances ou des résultats de recherche incomplets lors de la génération de l'index. Pour estimer la durée d'indexation de texte, vous pouvez afficher les statistiques d'indexation de texte historiques.

Remarque :

L'indexation de texte des nouvelles tables créées par les transferts d'ensembles de mises à jour est désactivée, même si elle est activée pour les tables incluses dans l'ensemble de mises à jour.

Pour permettre aux utilisateurs de rechercher des tables créées par les transferts d'ensembles de mises à jour, vous devez activer manuellement l'indexation de texte pour ces tables.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Dans **S'applique à**, sélectionnez **Table**.
3. Dans **Table**, sélectionnez la table pour laquelle vous souhaitez configurer l'indexation de texte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Si vous avez l'intention d'utiliser la table dans des recherches multi-tables ou si vous souhaitez utiliser l'algorithme de notation BM25 sur la table, mettez à jour son format d'indexation vers V4.

   a. Si la valeur dans **Format** n'est pas grisée, sélectionnez **v4**, puis sélectionnez **Soumettre** et passez à l'étape 5.

   b. Si la valeur dans **Format** est grisée, sélectionnez **Soumettre**.
   La valeur grisée signifie que la table a déjà été indexée et qu'elle doit être indexée vers la version V4.

   c. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte** et sélectionnez la table que vous avez envoyée.

   d. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Afficher l'enregistrement du nom d'index**.

   e. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Mettre à niveau vers V4** , puis sélectionnez **Soumettre**.
   L'indexation de la table spécifiée est mise à niveau de V3 à V4. Maintenant, cette table peut faire partie de l'indexation multi-tables et BM25 est utilisé pour noter le score de pertinence de la table. Vous pouvez également sélectionner **Afficher la configuration** sous **Liens connexes**pour afficher le format d'indexation de table sur la page **Configuration des index de texte** .

5. Configurez les attributs d'indexation et de recherche sur la table sélectionnée.

   a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte** et sélectionnez la table que vous avez configurée.

   b. Dans la liste connexe Cartes d'attributs de table d'index de texte, sélectionnez **Nouveau**.
   Les attributs se rapportent à la façon dont Zing indexe les documents et classe les documents renvoyés dans les résultats de recherche.

   c. Renseignez les champs du formulaire Cartes d'attributs de table d'index de texte.

Champ	Description
Table	Table pour laquelle définir les attributs.
Nom d'attribut	Attribut du moteur de recherche. Pour obtenir la liste des attributs et des valeurs valides, consultez Index Zing et attributs de recherche.
Valeur	Valeur de l'attribut.

   d. Répétez cette procédure pour définir des attributs supplémentaires pour la table.

   e. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Générer un index de texte**.

6. Configurez les attributs au niveau des colonnes.

   a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte** et sélectionnez une table.

   b. Dans la liste connexe Mappages d'attributs de colonne d'index de texte, sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Renseignez les champs du formulaire Mappage d'attributs de colonne d'index de texte.

Champ	Description
Table	Table contenant la colonne pour laquelle vous souhaitez définir des attributs. Seules les tables du groupe d'index et leurs tables enfants s'affichent.
Nom d'attribut	Attribut. Pour obtenir la liste des attributs et des valeurs valides, consultez Index Zing et attributs de recherche.
Colonne	Nom de la colonne de la table sélectionnée à laquelle vous souhaitez appliquer l'attribut de recherche.
Valeur	Valeur de l'attribut.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

e. Répétez cette procédure pour définir des paramètres de moteur de recherche supplémentaires pour les colonnes de table du groupe d'index.

f. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Générer un index de texte**.

7. Facultatif : Ajoutez des mots vides.
Les mots vides sont des mots que vous ne souhaitez pas indexer, tels que le, un ou un. Il existe une liste globale de mots vides courants, vous n'avez donc qu'à ajouter des mots vides spécifiques à votre situation. Pour afficher la liste globale des mots vides, accédez dans votre navigateur à https://<nom d'instance>.service-now.com/ts_stop_list.do.

a. Dans l'onglet **Mots vides d'index** , sélectionnez **Nouveau**.

b. Dans **Index**, sélectionnez l'index auquel ajouter le mot vide.

c. Dans **Word**, saisissez un seul mot que vous ne souhaitez pas indexer et sélectionnez **Soumettre**.

8. Facultatif : Ajouter un dictionnaire de synonymes.
La spécification d'un dictionnaire de synonymes effectue une recherche sur le terme recherché ainsi que sur les synonymes du terme recherché, tel que voiture, et de son synonyme, auto. Zing fournit un dictionnaire de synonymes par défaut.

a. Dans l'onglet **Indexer les dictionnaires de synonymes** , sélectionnez **Nouveau**.

b. Dans **Index**, sélectionnez l'index auquel ajouter les mots vides.

c. Dans **Dictionnaire de synonymes**, sélectionnez le dictionnaire de synonymes à utiliser dans la table spécifiée.
Pour ajouter un dictionnaire, sélectionnez **Nouveau** et suivez la procédure de la section Créer des dictionnaires de synonymes.

Résultats

L'option de recherche de *texte* dans la liste apparaît dans les vues de listes de la table et de ses tables enfants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous pouvez rechercher des enregistrements dans la table indexée à l'aide de la recherche de liste dans la vue de formulaire. Pour en savoir plus sur l'utilisation de la recherche par liste, reportez-vous à la section La recherche dans la liste trouve des enregistrements de la table actuelle.

Vous pouvez également interroger la table indexée pour les correspondances de chaîne à l'aide des méthodes `GlideRecord.addQuery(name, value)` ou `GlideRecord.addEncodedQuery(name, value)` avec le nom réservé `123TEXTQUERY321` . Pour plus d'informations sur l'interrogation des correspondances de chaîne, consultez Interrogation de tables dans un script .

Champs exclus de l'indexation de texte

L'indexation de texte exclut les champs qui répondent à certains noms, types, attributs ou conditions de chiffrement. Les recherches d'utilisateurs ne correspondent pas aux champs exclus et ne renvoient pas les valeurs de ces champs.

L'indexation de texte exclut un champ s'il remplit l'une des conditions de la table suivante.

Catégorie	Description
Nom de champ	L'indexation de texte inclut les champs **sys_class_name** et **sys_tags** , mais exclut tous les autres champs dont le nom commence par **sys_**.
Type de champ	L'indexation de texte exclut les champs de ces types : • Date • Date/Heure • Durée • Vrai/Faux • Workflow Pour en savoir plus sur ces types, reportez-vous à la section Référence des types de champ.
Attributs de champs	L'indexation de texte exclut les champs dont l'attribut **no_text_index** est défini sur vrai. Pour en savoir plus sur cet attribut, reportez-vous à la section Supprimer un index pour un champ spécifique.
Chiffrement de champ	L'indexation de texte exclut les champs configurés pour Chiffrement Edge. Pour plus d'informations sur la configuration des champs avec Chiffrement Edge, voir Chiffrement des champs à l'aide de configurations de chiffrement .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un groupe d'index de texte pour effectuer des recherches dans plusieurs tables

Mettez à jour les tables au format d'indexation V4 et incluez-les dans un groupe d'index de texte pour faciliter la recherche dans plusieurs tables.

Avant de commencer

Rôle requis : ts_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les groupes d'index de texte vous permettent d'indexer et de rechercher dans plusieurs tables.

Effectuer des recherches dans plusieurs tables nécessite d'abord de normaliser les tables afin que les scores de pertinence aient la même signification pour toutes les tables. L'indexation V4 fournit cette normalisation. Zing utilise la fonction de classement Okapi BM25 pour calculer le score de pertinence des résultats de recherche.

Le format d'indexation de table V4 est optimisé pour la documentation, comme les articles de la base de connaissances. Vous n'avez pas besoin de réindexer les tables qui utilisent ce format lorsque vous modifiez la valeur d'un attribut d'indexation, telle que le poids d'un champ. Si vous souhaitez utiliser la fonction de classement BM25 sur une seule table, vous pouvez la convertir au format V4.

Pour activer la recherche dans plusieurs tables, vous devez :

1. Configurez toutes vos tables choisies pour utiliser le format d'index V4 si elles ne l'utilisent pas déjà.

   Remarque :
   Dans les nouvelles instances, les tables Élément de catalogue [sc_cat_item], Connaissances [kb_knowledge], Questions sur les Questions-réponses de réseaux sociaux [kb_social_qa_question] et Utilisateur [sys_user] utilisent le format d'index V4. Si vous mettez à niveau votre instance à partir d'une version précédente, le format d'indexation de ces tables reste le même que dans l'ancienne version.

2. Ajoutez les tables à un groupe d'index de texte afin qu'elles puissent être indexées et recherchées ensemble.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas ajouter la table Tâche [task] ni aucune table qui l'étend à un groupe d'index de texte.

Procédure

1. Configurez les tables que vous souhaitez inclure dans plusieurs recherches de table pour utiliser le format d'index V4.

   Remarque :
   La mise à niveau de V3 vers V4 est facile. Le passage à une version antérieure de V4 à V3 est plus difficile et déconseillé.

   a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte**.

   b. Ouvrez l'enregistrement de la table que vous souhaitez mettre à niveau au format d'index V4.

   c. Si **Format** n'est pas désactivé, sélectionnez **V4**, sélectionnez **Soumettre**, puis passez à l'étape 2.
   Vous pouvez choisir le formatage de l'index à cette étape, car aucun index n'existe pour la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Si le **format** est désactivé, sélectionnez le lien connexe **Afficher l'enregistrement du nom d'index** .
Le champ désactivé signifie qu'un index existe déjà pour la table et que vous devez explicitement mettre à jour le format d'index.
La page d'index de texte s'affiche.

e. Sélectionnez le lien connexe **Mettre à niveau vers V4** , puis sélectionnez **OK**.
Le système planifie une tâche pour mettre à niveau l'index de texte de V3 vers V4, ce qui permet à cette table de participer à l'indexation de plusieurs tables.

2. Créez un groupe d'index de texte qui spécifie les tables que vous souhaitez indexer ensemble afin de pouvoir les rechercher ensemble.

a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Groupes d'index de texte**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Entrez les valeurs de champ suivantes :

Champ	Valeur
Étiquette	Nom du groupe de tables que vous souhaitez indexer et rechercher ensemble.
Tables	Liste des tables que vous souhaitez inclure dans le groupe d'index de texte.

Vous pouvez ajouter des tables formatées avec V3 et V4 aux groupes d'index de texte. Si vous ajoutez des tables V3, le groupe d'index de texte reste inactif.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Configurez les attributs d'indexation et de recherche sur les tables d'un groupe d'index de texte.

a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.
Le formulaire Configuration des index de texte s'affiche. Si vous avez déjà un groupe d'index de texte dans la liste, passez à l'étape 3.d.

c. Dans **S'applique à**, sélectionnez **Groupe d'index**.

d. Dans le **groupe d'index**, sélectionnez la loupe et sélectionnez le groupe d'index de texte que vous avez créé, puis sélectionnez **Soumettre**.
Les seuls groupes d'index de texte qui s'affichent sont ceux que vous avez déjà créés.
La table Configuration des index de texte s'affiche.

e. Ouvrez l'enregistrement de votre groupe d'index de texte.

f. Dans l'onglet **Cartes d'attributs de table d'index de texte** , sélectionnez **Nouveau**.
Le formulaire Carte d'attribut de table d'index de texte s'affiche. Les attributs se rapportent à la façon dont Zing indexe ou recherche des tables individuelles dans le groupe d'index de texte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Dans **Table**, sélectionnez une table pour laquelle définir des attributs.
Seules les tables du groupe d'index de texte spécifié et leurs tables enfants s'affichent.

h. Dans **Nom d'attribut**, sélectionnez la loupe et sélectionnez un attribut.
Pour afficher la liste des attributs, saisissez `ts_configuration_attribute.list` dans le navigateur d'application. Pour les définitions d'attributs, consultez Index Zing et attributs de recherche.

i. Dans **Valeur** , saisissez une valeur et sélectionnez **Soumettre**.
Les valeurs valides dépendent de l'attribut. Pour plus d'informations sur les valeurs valides, consultez Index Zing et attributs de recherche.

j. Répétez cette procédure pour définir des paramètres de moteur de recherche supplémentaires pour d'autres tables dans le groupe d'index de texte.

k. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Générer un index de texte**.

4. Configurez les paramètres de recherche sur les colonnes de table individuelles dans le groupe d'index de texte.

a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte**.

b. Ouvrez l'enregistrement de votre groupe d'index de texte.

c. Dans l'onglet **Cartes d'attributs de colonne d'index de texte** , sélectionnez **Nouveau**.
Le formulaire Carte d'attribut de colonne d'index de texte s'affiche. Les attributs se rapportent à la façon dont Zing indexe ou recherche des colonnes de table individuelles dans le groupe d'index de texte.

d. Dans **Table**, sélectionnez une table pour laquelle définir des attributs.
Seules les tables du groupe d'index de texte et leurs tables enfants s'affichent.

e. Dans **Nom d'attribut**, sélectionnez un paramètre du moteur de recherche, entrez une valeur pour ce paramètre dans **Valeur**, puis sélectionnez **Soumettre**.
Pour afficher la liste des attributs, saisissez `ts_configuration_attribute.list` dans le navigateur d'application. Pour les définitions d'attributs, consultez Index Zing et attributs de recherche.

f. Dans **Colonne**, spécifiez le nom de la colonne de la table sélectionnée à laquelle vous souhaitez appliquer l'attribut de recherche.

g. Dans **Valeur**, spécifiez la valeur de l'attribut qui régit la recherche.

h. Sélectionnez **Soumettre**.

i. Répétez cette procédure pour définir des paramètres de moteur de recherche supplémentaires pour les colonnes de table du groupe d'index de texte.

j. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Générer un index de texte**.

5. **Facultatif :** Ajouter un dictionnaire de synonymes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La spécification d'un dictionnaire permet d'effectuer des recherches sur le terme recherché et les synonymes du terme recherché, tels que voiture et son synonyme auto. Zing fournit un dictionnaire de synonymes par défaut.

a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte**.

b. Ouvrez l'enregistrement de votre groupe d'index de texte.

c. Dans l'onglet **Indexer les dictionnaires de synonymes** , sélectionnez **Nouveau**.

d. Dans **Index**, sélectionnez l'index de table auquel ajouter les mots vides.

e. Dans **Dictionnaire de synonymes**, sélectionnez le dictionnaire à utiliser.
Pour ajouter un dictionnaire, sélectionnez **Nouveau** et suivez la procédure de la section Créer des dictionnaires de synonymes.

f. Sélectionnez **Soumettre**.

g. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Générer un index de texte**.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous pouvez interroger les tables du groupe d'index de texte pour les correspondances de chaîne à l'aide des méthodes GlideRecord.addQuery(name, value) ou GlideRecord.addEncodedQuery(name, value) avec le nom réservé 123TEXTINDEXGROUP321 . Pour plus d'informations sur l'interrogation des groupes d'index de texte pour les correspondances de chaîne, consultez Interrogation de tables dans un script .

Index Zing et attributs du dictionnaire de recherche

Les attributs de dictionnaire suivants affectent la façon dont Zing indexe les tables ou classe les résultats de recherche.

Indexer et rechercher les attributs du dictionnaire

Zing utilise les attributs de dictionnaire définis au niveau de la table ou du champ pour configurer les paramètres suivants :

- Comportement d'indexation
- Classement des résultats de recherche
- l'algorithme de classement par pertinence BM25

Index Zing et attributs du dictionnaire de recherche

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
attachment_index	booléen	Table	Les deux	Si vrai, les pièces jointes de la table sont indexées à	Index des pièces jointes	VRAI	FAUX

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Index Zing et attributs du dictionnaire de recherche (suite)

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
				des fins de recherche.			
no_text_index	booléen	Les deux	Les deux	Cet attribut sur un champ empêche l'inclusion du champ dans un index de texte.	Aucun index de texte	VRAI	FAUX
text_index_attachment_body_weight	flottant	Table	V4	Spécifie le degré de considération (poids, valeur flottante) à donner à un terme de recherche trouvé dans le corps d'une pièce jointe. Pour en savoir plus sur l'incidence de la valeur de poids sur la pertinence des résultats de recherche, reportez-vous à la section Zing calcule les scores des documents à l'aide de trois composants.	Poids du corps de la pièce jointe d'index de texte	FAUX	VRAI
text_index_attachment_displayed	booléen	Table	Les deux	Affiche les pièces jointes dans les résultats de	Pièce jointe d'index de texte affichée	FAUX	FAUX

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Index Zing et attributs du dictionnaire de recherche (suite)

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
				recherche de texte.			
text_index_attachment_title_weight	flottant	Table	V4	Spécifie le degré de considération (poids, valeur flottante) à donner à un terme de recherche trouvé dans le titre d'une pièce jointe. Pour en savoir plus sur l'incidence de la valeur de poids sur la pertinence des résultats de recherche, reportez-vous à la section Zing calcule les scores des documents à l'aide de trois composants.	Poids du titre de la pièce jointe d'index de texte	FAUX	VRAI
text_index_auto_stop	booléen	Table	Les deux	Identifie automatiquement les mots vides et ne les indexe pas. En fonction du seuil spécifié dans text_index_auto_stop_threshold.	Arrêt automatique de l'index de texte	VRAI	VRAI
text_index_auto_stop_threshold	int	Table	Les deux	Seuil (nombre entier,	Seuil d'arrêt automatique	VRAI	VRAI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Index Zing et attributs du dictionnaire de recherche (suite)

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
				nombre d'occurrences pour qu'un mot devienne automatiquement un mot vide. Voir text_index_auto_stop.	des index de texte)		
text_index_default_partial_matching_rule	Chaîne	Table	Les deux	Chaîne pour la configuration de la règle de correspondance partielle. L'entrée doit être basée sur Modifier le mode de requête d'une table indexée.	Règle de correspondance partielle par défaut de l'index de texte	FAUX	VRAI
text_index_default_query_mode	Chaîne	Table	Les deux	Chaîne pour la configuration en mode requête. L'entrée doit être basée sur Modifier le mode de requête d'une table indexée	Mode de requête par défaut d'index de texte	FAUX	VRAI
text_index_disable_synonym	booléen	Table	Les deux	VRAI désactive la recherche sur les synonymes ainsi que sur le terme recherché.	Index de texte Désactiver le synonyme	FAUX	VRAI
text_index_enable_idf	booléen	Table	V3	TRUE active le	Index de texte Activer IDF	FAUX	VRAI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Index Zing et attributs du dictionnaire de recherche (suite)

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
				score TF-IDF .			
text_index_filter_junk	booléen	Table	Les deux	TRUE par défaut, FALSE désactive le filtre de courrier indésirable pour une table. Par défaut, Zing n'indexe pas et ne recherche pas les nombres à 2 chiffres et les mots à un seul caractère (sauf s'il s'agit de caractères chinois ou japonais). Régénérez l'index après avoir désactivé le filtre indésirable. Cet attribut entraîne un index de table plus grand. Pour des performances optimales, ne l'appliquez que si cela est nécessaire.	Courrier indésirable du filtre d'index de texte	VRAI	VRAI
text_index_filter_query	Une encodedQuery sur la table	Table	Les deux	Utilisez cet attribut lorsque vous souhaitez	Filtre d'index	VRAI	FAUX

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Index Zing et attributs du dictionnaire de recherche (suite)

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
				indexer les lignes correspondant à des conditions de filtre spécifiques. La valeur de l'attribut doit être une encodedQuery dans la table.			
text_index_filterable	boolean	Colonne	Les deux	Si un champ avec cet attribut défini sur vrai est modifié, la ligne est évaluée pour réindexation (même si le champ lui-même n'est pas indexable).	Filtrable d'index	VRAI	FAUX
text_index_include_stop_word	boolean	Table	Les deux	Si vous devez indexer les mots vides dans cette table, définissez cet attribut sur vrai.	Inclure un mot vide d'index de texte	VRAI	VRAI
text_index_scorer_bm25_b	decimal	Table	V4	Cet attribut est le paramètre b utilisé dans l'algorithme BM25. Voir text_index_scorer_bm25_b.	bm25_b	FAUX	VRAI
text_index_scorer_bm25_k1	decimal	Table	V4	Cet attribut est le paramètre	bm25_k1	FAUX	VRAI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Index Zing et attributs du dictionnaire de recherche (suite)

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
				K1 utilisé dans l'algorithme BM25. Voir text_index_scorer_bm25_k1.			
text_index_tags	Chaîne	Table	Les deux	Doit être défini sur chaîne spécifique : empty/ everyone_only/ all_shared, selon le type de balises à indexer.	Balises d'index de texte	VRAI	FAUX
text_index_tokenizer_language	Chaîne	Table	Les deux	Mettez « ja » (sans guillemets doubles) lorsqu'il est nécessaire de prendre en charge la tokenisation en japonais.	Langue du créateur de jetons d'index de texte	VRAI	VRAI
text_index_translations	Booléen	Table	Les deux	Si la valeur est présente ou vraie, force le recalcul des index lors de l'ajout de chaînes traduites. Nécessite un rôle sys-admin pour modifier. Défini automatiquement pour les champs indexés qui sont traduits et pour les champs qui ont une traduction	Traductions d'index de texte	VRAI	FAUX

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Index Zing et attributs du dictionnaire de recherche (suite)

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
				et sont en cours d'indexation. La propriété système glide.i18n.force_index, définie par défaut sur true, remplace cet attribut.			
text_search_and_or_limit	int	Table	Les deux	Ajoutez un attribut personnalisé au niveau de la table text_search_and_or_limit qui remplace la propriété globale.	Recherche de texte et ou limite	FAUX	FAUX
ts_language	Chaîne	Colonne	Les deux	Ajouté pour permettre l'indexation de texte uniquement dans certaines langues.	Langue de recherche de texte	VRAI	FAUX
ts_multi_value_field_splitter	Chaîne	Colonne	Les deux	Si un champ est un champ à valeurs multiples, ajoutez le séparateur dans le champ de cet attribut pour répartir les positions d'index des valeurs. Par exemple, pour séparer multi :value, mettez :	Séparateur de champ à valeurs multiples de la recherche de texte	VRAI	VRAI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Index Zing et attributs du dictionnaire de recherche (suite)

Nom	Type de données	Concerne	S'applique à V3 ou V4	Description	Étiquette	Besoin d'une réindexation	Table racine uniquement
				pour cet attribut.			
ts_weight	int	Colonne	Les deux	Contrôle l'importance relative d'une correspondance dans le champ pour la recherche de texte. Pour en savoir plus sur l'incidence de la valeur de poids sur la pertinence des résultats de recherche, reportez-vous à la section Zing calcule les scores des documents à l'aide de trois composants. Pour savoir comment définir la pondération de la recherche de texte pour un champ, reportez-vous à la section Définir le poids relatif d'un champ.	Poids de la recherche de texte	FAUX	FAUX

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

no_text_index

Pour Service et assistance client obtenir des instructions sur la définition de l'option **no_text_index** pour différents types de champs, consultez KB0859922 sur le Now Support site.

text_index_scorer_bm25_b

Cet attribut de dictionnaire fait partie de l'algorithme BM25. L'attribut a une incidence sur l'importance de la longueur d'un document dans les résultats de recherche. Si cet attribut est 0, la longueur n'a pas de relèvement. Dans ce cas, un document de deux mots aurait la même valeur qu'un document de 1000 mots. Les documents très courts sont souvent moins pondérés que les documents plus longs. La valeur par défaut est 0,75.

text_index_scorer_bm25_k1

Cet attribut de dictionnaire fait partie de l'algorithme BM25. L'attribut permet de déterminer les caractéristiques de saturation de la fréquence des termes. En d'autres termes, l'apparition du terme de recherche dans un document augmente la pertinence du document, mais l'augmentation a moins d'impact à mesure que les chiffres augmentent. Par exemple, un terme de recherche apparaissant 10 fois dans un document le rend plus pertinent qu'un document qui n'a qu'une seule occurrence. Cependant, un document qui a 100 occurrences du terme de recherche peut ne pas avoir dix fois plus d'impact qu'un document qui a 10 occurrences. La pertinence se rapproche d'une asymptote à effet maximal. Plus la valeur de l'attribut est élevée, plus l'effet maximal des occurrences multiples est faible. Les valeurs typiques sont comprises entre 1,25 et 2,0.

Régénérer un index de texte pour une table

Vous pouvez régénérer un index de texte de table lorsque vous modifiez les mots vides ou les valeurs d'affichage de la table.

Avant de commencer
La table pour laquelle vous souhaitez régénérer l'index de texte doit déjà être configurée pour l'indexation et la recherche. Pour plus d'informations sur ce processus de configuration, reportez-vous à la section Configurer une table pour l'indexation et la recherche.

Rôle requis : ts_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le système gère les index de texte selon un calendrier quotidien. En règle générale, vous n'avez besoin de régénérer manuellement un index de texte que lorsque vous modifiez ces valeurs.

- Vous modifiez la liste des mots vides spécifiques à une table.
- Vous modifiez la valeur d'affichage d'un enregistrement, par exemple en changeant un nom d'utilisateur ou de groupe. Tant que vous n'avez pas régénéré l'index, les recherches textuelles portant sur les anciennes valeurs d'affichage produisent toujours des résultats et les recherches portant sur la nouvelle valeur d'affichage n'affichent aucun résultat.

Vous pouvez également régénérer un index de texte si vous observez des résultats de recherche incorrects pour la table indexée. Ceci est rare et ne se produit généralement que si l'indexation de texte a été interrompue.

L'indexation de texte peut être une tâche gourmande en ressources qui peut prendre un certain temps. Vous remarquerez peut-être une dégradation des performances ou des résultats de recherche incomplets lors de la génération de l'index. Pour estimer la durée d'indexation de texte, vous pouvez afficher les statistiques historiques.

Traduction automatique

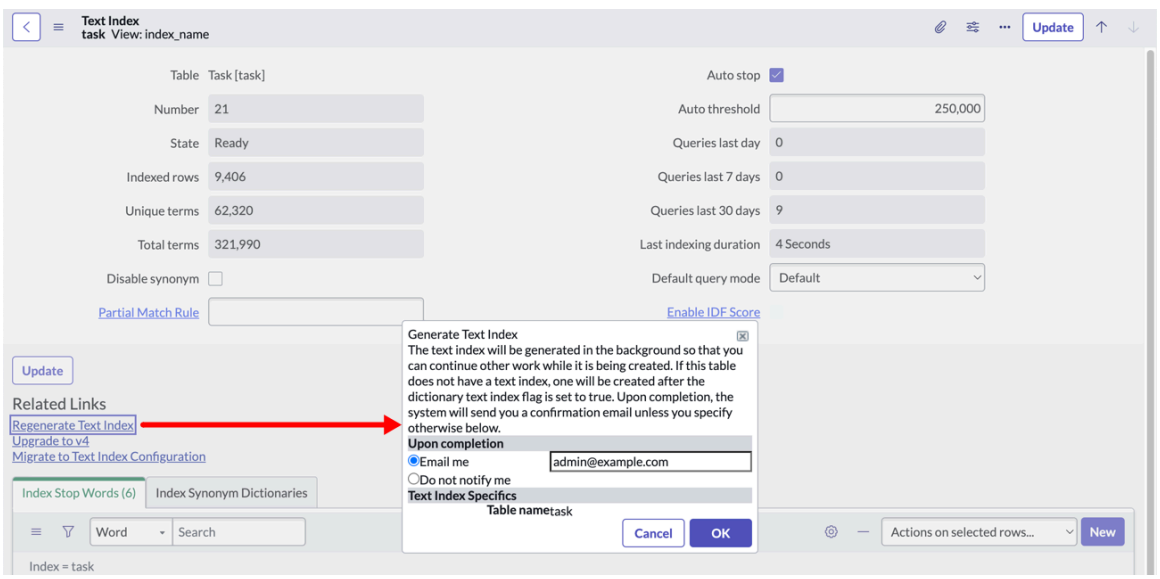
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ce processus de régénération d'index purge l'index de recherche de texte existant pour la table avant de le régénérer. Pendant le traitement, aucun résultat de recherche n'est renvoyé si vous effectuez une recherche de texte avant la fin de la régénération. Une autre méthode disponible n'a pas d'incidence sur l'utilisation des recherches textuelles pour la table pendant le processus de régénération. Consultez Réindexer une table sans impact sur les résultats de la recherche de texte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Index de texte**.
2. Ouvrez l'index de texte pour la table.

   Example
   Par exemple, sélectionnez **une tâche**.
   Le système affiche l'enregistrement d'index de texte pour la table.
3. Sélectionnez le lien connexe **Régénérer l'index de texte**, puis sélectionnez **OK.**



Résultats
Le système planifie la table sélectionnée pour l'indexation de texte.

Réindexer une table sans impact sur les résultats de la recherche de texte

Reconstruire les index de recherche de texte sans impact négatif sur les résultats de recherche. Vous pouvez continuer à effectuer des recherches textuelles sur une table pendant la régénération de l'index.

Avant de commencer
La table pour laquelle vous souhaitez reconstruire l'index doit déjà être configurée pour l'indexation et la recherche. Pour plus d'informations sur ce processus de configuration, reportez-vous à la section Configurer une table pour l'indexation et la recherche.

Rôle requis : admin

Remarque :
Si la valeur par défaut de la `glide.script_processor.admin` propriété système a été modifiée, vous avez besoin du rôle spécifié par cette valeur de propriété. Pour en savoir plus sur cette valeur de propriété et ses effets, reportez-vous à la section Restrict access to background script [Updated in Security Center 1.3 and 2.0] .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette méthode de réindexation ne purge pas l'index de recherche de texte entier avant la reconstruction. Elle reconstruit l'index de table de recherche de texte un enregistrement à la fois et réindexe uniquement la hiérarchie de table cible. Par exemple, si vous sélectionnez la table sc_cat_item, seule la table sc_cat_item est réindexée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts : arrière-plan**.

   Remarque :
   Si la valeur de la *glide.script_processor.admin* propriété système est définie sur security_admin, vous devez vous élever à ce rôle privilégié pour accéder à ce module. Pour plus d'informations sur l'élévation des privilèges, reportez-vous à la section Elevated privilege roles .

2. Dans le champ de texte **Script exécuté (JavaScript exécuté sur le serveur),** saisissez le script en arrière-plan suivant, en veillant à placer les deux arguments entre guillemets, comme indiqué :

   ```
   new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('TABLE_NAME', 'EMAIL_ADDRESS');
   ```

   Où :

   - TABLE_NAME s'agit du nom de la table que vous souhaitez réindexer.

     Remarque :
     Seules la table spécifiée et ses tables enfants sont réindexées.

   - EMAIL_ADDRESS s'agit de l'adresse à laquelle une notification par e-mail doit être envoyée lorsque la réindexation de la table est terminée. Tapez null pour indiquer aucune notification par e-mail.

   Example
   Par exemple, pour régénérer l'index de recherche de texte de la table kb_knowledge et spécifier qu'aucune notification par e-mail n'est requise une fois la reconstruction terminée, créez le script en arrière-plan suivant :

   ```
   new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('kb_knowledge', 'null');
   ```

   Le script crée un événement que le gestionnaire d'index traite afin que le script se termine sans blocage à la fin de la tâche de réindexation.

3. Sélectionnez **Exécuter le script**.

Résultats

Le système réindexe la recherche de texte pour la table spécifiée. Pour les tables volumineuses, telles que sys_metadata, la réindexation peut prendre quelques heures, mais vous pouvez toujours effectuer des recherches de texte sur la table pendant l'exécution du script.

Régénérer l'index de texte pour un seul enregistrement

Mettre à jour l'index de la recherche de texte pour un enregistrement unique. Utilisez cette approche pour vérifier rapidement si l'indexation de texte est la cause d'un problème de recherche sans reconstruire l'index de texte complet pour une table entière.

Avant de commencer

Identifiez les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un terme de recherche qui ne renvoie pas les résultats attendus
- Un enregistrement contenant le terme de recherche identifié qui n'est pas renvoyé lors de la recherche du terme
- Table qui inclut l'enregistrement identifié

La table identifiée doit déjà être configurée pour l'indexation et la recherche. Pour plus d'informations sur ce processus de configuration, reportez-vous à la section Configurer une table pour l'indexation et la recherche.

Rôle requis : admin

Remarque :
Si la valeur par défaut de la `glide.script_processor.admin` propriété système a été modifiée, vous avez besoin du rôle spécifié par cette valeur de propriété. Pour en savoir plus sur cette valeur de propriété et ses effets, reportez-vous à la section Restrict access to background script [Updated in Security Center 1.3 and 2.0] .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette méthode de réindexation reconstruit l'index de recherche de texte pour un enregistrement unique. Cela prend moins de temps que de reconstruire l'index de texte pour tous les enregistrements d'une table.

Vous pouvez utiliser cette méthode pour déterminer rapidement si l'indexation de texte est à l'origine d'un problème de recherche. Cela évite le retard associé à la reconstruction de l'index de recherche de texte de l'ensemble de la table.

Procédure

1. Copiez le sys_id de l'enregistrement identifié en sélectionnant **Copier sys_id** dans son menu contextuel.
2. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts : arrière-plan**.

   Remarque :
   Si la valeur de la `glide.script_processor.admin` propriété système est définie sur security_admin, vous devez vous élever à ce rôle privilégié pour accéder à ce module. Pour plus d'informations sur l'élévation des privilèges, reportez-vous à la section Elevated privilege roles .

3. Dans le champ de texte **Script exécuté (JavaScript exécuté sur le serveur),** entrez le script suivant, en remplaçant TABLE_NAME par le nom de la table contenant l'enregistrement identifié et SYS_ID par le sys_id de l'enregistrement que vous avez copié à l'étape 1:

```
var gr = new GlideRecord('TABLE_NAME');
gr.get('SYS_ID');
gs.eventQueue("text_index", gr, '[TABLE_NAME]','update','text_index');
```

4. Sélectionnez **Exécuter le script**.
   Le script crée un événement de mise à jour text_index pour la table spécifiée dans la file d'attente text_index.
5. Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **Événements** > **Journal des événements** et attendez que l'état du nouvel événement de mise à jour text_index passe à **Traité**.
   Pour trouver le nouvel événement, vous pouvez appliquer un filtre **[Nom] [contient][text_index]** et trier la vue de liste Événements par date/heure de **création** par ordre décroissant (z à a).

Résultats

Le système met à jour l'index de texte de l'enregistrement spécifié dans la table spécifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Répétez votre recherche d'échantillon. Si cette recherche renvoie l'enregistrement identifié, vous pouvez mettre à jour l'index de texte pour l'ensemble de la table qui contient cet enregistrement. Pour plus de détails, voir Régénérer un index de texte pour une table.

Supprimer un index

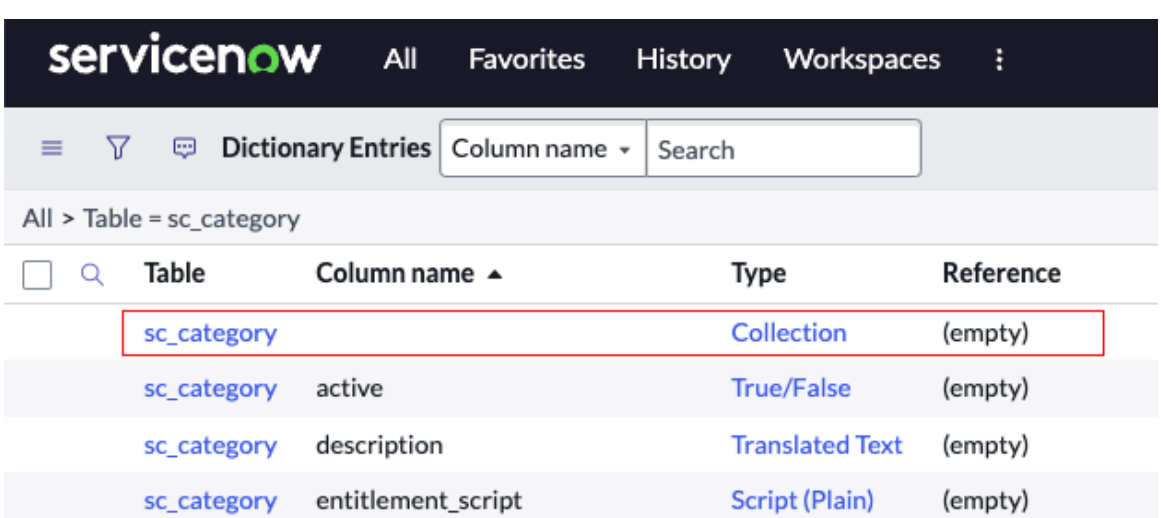
Vous pouvez supprimer l'index d'une table si vous ne souhaitez plus que le moteur de recherche renvoie des résultats pour cette table. Cette procédure supprime également l'index pour toutes les tables qui étendent la table spécifiée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'enregistrement de dictionnaire pour la table.

   L'enregistrement de dictionnaire d'une table est l'enregistrement dont la **table** correspond au nom de la table, un nom de colonne vide et une valeur **Type** de **collection**, comme illustré dans l'exemple d'image suivant.



3. **Facultatif :** Si le champ d'option **d'index de texte** est masqué, configurez la mise en page du formulaire pour l'afficher.
   Pour plus de détails sur l'affichage et le masquage des champs dans un formulaire, reportez-vous à la section Configurer la mise en page du formulaire.
4. Effacez l'option **d'index de texte** de l'enregistrement, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Le système n'indexe plus le texte de la table spécifiée et ne l'interroge plus pour obtenir des résultats de recherche de texte. Ce changement désactive également l'indexation de texte et la recherche pour toutes les tables qui étendent la table spécifiée.

Supprimer un index pour un champ spécifique

Vous pouvez supprimer l'index d'un champ spécifique d'une table si vous ne souhaitez plus que le moteur de recherche renvoie des résultats pour ce champ.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

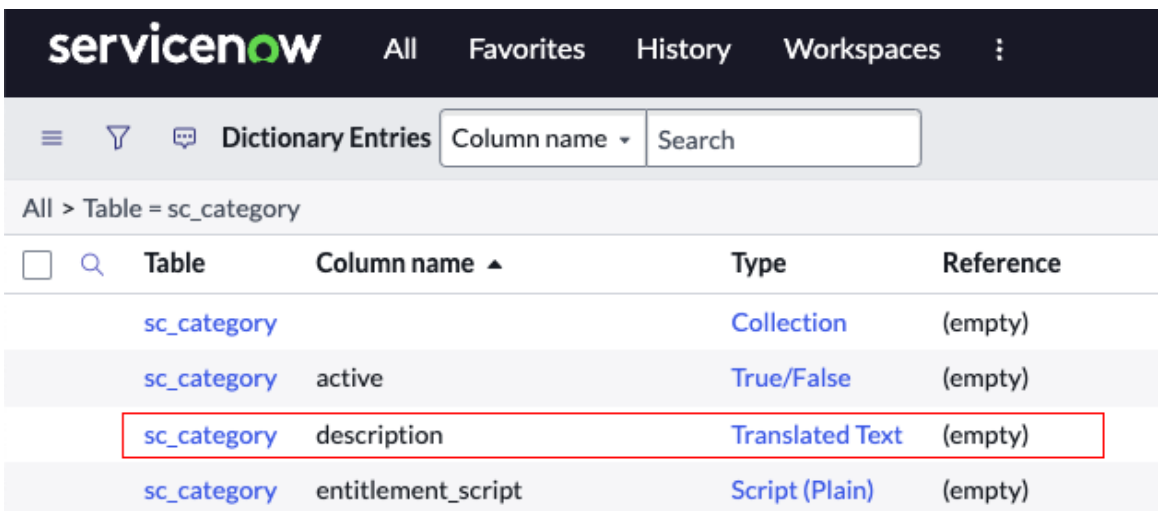
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'enregistrement de dictionnaire pour le champ de table.

   L'enregistrement de dictionnaire d'un champ de table est l'enregistrement dont la **table** correspond au nom de la table et le **nom de colonne** correspond au nom du champ, comme illustré dans l'exemple d'image suivant.



3. Dans la liste connexe Attributs, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Attribut du dictionnaire.

Champ	Valeur
Attribut	Aucun index de texte
Valeur	VRAI

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le système n'indexe plus le texte du champ de table spécifié et ne l'interroge plus pour obtenir des résultats de recherche de texte. Ce changement désactive également l'indexation de texte et la recherche du champ spécifié dans toutes les tables qui étendent la table spécifiée.

Supprimer l'index de texte d'une table enfant

Vous pouvez supprimer l'index de texte d'une table enfant si vous ne souhaitez plus que le moteur de recherche renvoie des résultats pour cette table enfant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'option **d'index de texte** d'une table est héritée par toutes les tables enfants de cette table. La suppression de cette option pour une table enfant individuelle n'a aucun effet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

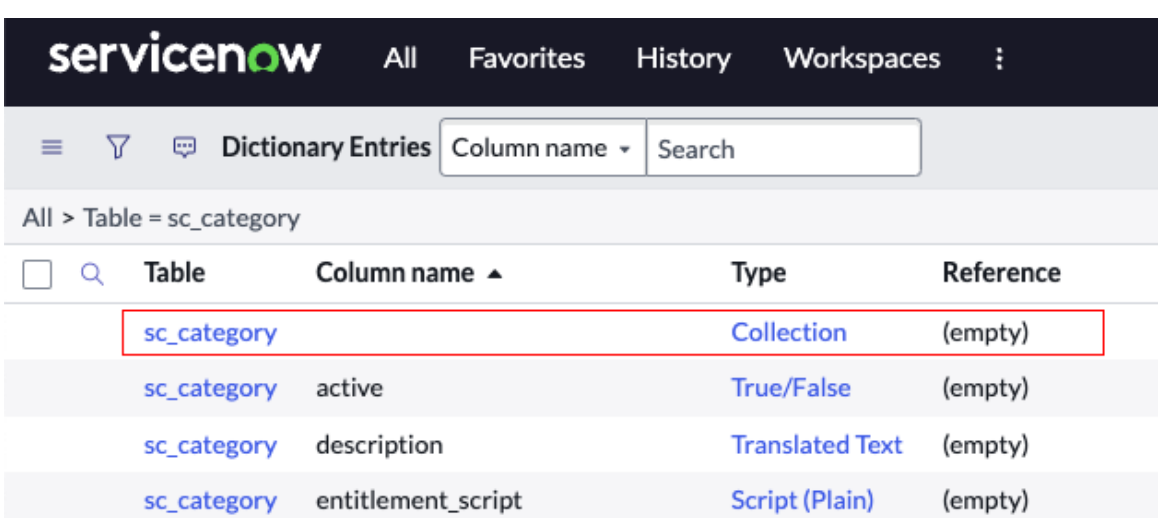
Par exemple, **l'index de texte** est sélectionné pour la table Tâche dans le système de base. Ce paramètre active l'indexation de texte pour la table de tâches. Toutes les tables qui étendent la tâche, telles que Tâche du catalogue, Incident et Demande, héritent de cette option. Effacer l'option **d'index de texte** dans la table enfant d'incident ne désactive pas l'indexation de texte pour les enregistrements d'incident.

Pour désactiver l'indexation de texte pour une table enfant spécifique, définissez l'attribut de `No text index` cette table. Cet attribut remplace l'option **d'index de texte** héritée de la table sans affecter le comportement d'indexation des autres tables de sa hiérarchie.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Ouvrez l'enregistrement de dictionnaire pour la table enfant.

   L'enregistrement de dictionnaire d'une table est l'enregistrement avec un nom de colonne vide et une valeur **Type** de **collection**, comme illustré dans l'exemple d'image suivant.



3. Dans la liste connexe Attributs, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Attribut du dictionnaire :

Champ	Valeur
Attribut	Aucun index de texte
Valeur	VRAI

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le système n'indexe plus ni n'interroge la table enfant pour les résultats de recherche de texte. L'indexation se poursuit pour les autres tables de la hiérarchie de la table.

Modifier le mode de requête d'une table indexée

Définissez le mode de requête pour spécifier si les recherches dans une table indexée doivent correspondre à tous les termes recherchés ou seulement à certains d'entre eux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour modifier le mode de requête d'une table indexée, un index de texte doit être présent pour la table. Assurez-vous que l'indexation de texte est activée pour la table avant de changer le mode de requête. Consultez Configurer une table pour l'indexation et la recherche.

Rôle requis : ts_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une table est indexée, les données de la table peuvent être recherchées via la barre de recherche globale. Modifiez le mode de requête de la table indexée pour permettre à la recherche globale de correspondre à tous les termes recherchés ou seulement à certains d'entre eux. Activez une règle de correspondance partielle pour renvoyer des résultats qui correspondent partiellement aux termes recherchés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Index de texte**.
2. Sélectionnez la table que vous souhaitez configurer dans la liste des tables indexées.
3. Utilisez la liste déroulante pour sélectionner un **mode de requête par défaut**.

Option	Description
Par défaut	Le mode de requête par défaut pour une table est une requête ET.
ET	Correspond à tous les termes de recherche.
OU	Correspond à un ou plusieurs termes de recherche.
AND_OR	Correspond à tous les termes de recherche. Si aucun résultat n'est trouvé, correspond à un ou plusieurs termes de recherche.

4. Pour activer la correspondance partielle des termes recherchés, configurez la règle de correspondance partielle dans le champ **Règle de correspondance partielle** .
   Les règles de correspondance partielle renvoient des résultats qui correspondent partiellement aux termes recherchés. Utilisez une règle de correspondance partielle si les requêtes incluent souvent de nombreux mots clés (si, par exemple, les utilisateurs coupent et collent des phrases dans la barre de recherche globale).

Règles de correspondance partielle

Type d'entrée	Exemple	Description
Entier	3	Indique le nombre minimal de termes de recherche à mettre en correspondance.
Entier négatif	-2	Indique que le nombre de termes recherchés, moins ce nombre, doit être mis en correspondance.
Pourcentage	75 %	Indique le pourcentage minimal de termes de recherche à mettre en correspondance. Le nombre minimal de termes de recherche est le nombre calculé à partir du pourcentage arrondi à la baisse.
Pourcentage négatif	-25%	Indique que le nombre de termes recherchés, moins ce pourcentage, doit être mis en correspondance. Le nombre minimal de termes de recherche est le nombre calculé à partir du pourcentage arrondi au bas de l'échelle et soustrait du nombre total de termes de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'entrée	Exemple	Description
Combinaison	3<70%	Un entier positif, suivi d'un symbole inférieur à, suivi de l'un des types d'entrée mentionnés précédemment. Indique que si le nombre de termes recherchés est égal ou inférieur au nombre entier, tous les termes recherchés sont requis. Si le nombre de termes de recherche est supérieur au nombre entier, la spécification s'applique. Dans cet exemple : s'il y a 1 à 3 termes de recherche, tous sont requis. S'il y a 4 termes de recherche ou plus, seulement 70 % sont requis.
Combinaisons multiples	3<-25%, 9<-5	Plusieurs spécifications conditionnelles séparées par des virgules. Dans cet exemple : s'il y a 1 à 3 termes de recherche, tous sont requis. S'il y a 4 à 9 termes de recherche, tous sauf 25 % sont requis. S'il y a plus de 9 termes de recherche, tous sauf 5 sont requis.

Activer l'indexation du texte dans les jeux de variables de plusieurs lignes

Rendez le texte des jeux de variables de plusieurs lignes Catalogue de services consultable dans la recherche globale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, Zing n'indexe pas le texte des jeux de variables à plusieurs lignes Catalogue de services . La recherche globale ne renvoie pas de résultats pour le texte dans ces jeux de variables.

Les administrateurs peuvent remplacer ce comportement par défaut en ajoutant la `glide.ts.index.variableset`propriété système et en définissant sa valeur sur **vrai**. Avec cette valeur définie, Zing indexe le texte dans des jeux de variables à plusieurs lignes et la recherche globale renvoie des résultats pour ce texte.

Pour en savoir plus sur les jeux de variables, reportez-vous à la section Service catalog variable sets .

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez sys_properties.list.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Rechercher dans la table une propriété système portant le nom `glide.ts.index.variableset`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la propriété existe déjà, changez sa valeur en **vrai** et ignorez les étapes suivantes.
- Si la propriété n'existe pas, passez aux étapes suivantes.

3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Propriétés système.

Champ	Valeur
Nom	glide.ts.index.variableet
Type	vrai | faux
Valeur	VRAI

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Zing indexe le texte des jeux de variables de plusieurs lignes Catalogue de services afin que vous puissiez le trouver à l'aide de la recherche globale.

Que faire ensuite

Pour afficher immédiatement le texte des jeux de variables de plusieurs lignes dans les recherches globales, régénérez les index de texte pour les tables affectées. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Régénérer un index de texte pour une table.

Si vous ne régénérez pas les index de texte pour les tables affectées, les enregistrements de ces tables sont réindexés à mesure qu'ils sont mis à jour ou ajoutés. Les recherches globales renvoient uniquement le texte des jeux de variables de plusieurs lignes sur les enregistrements réindexés.

Statistiques et statut de l'indexation de texte

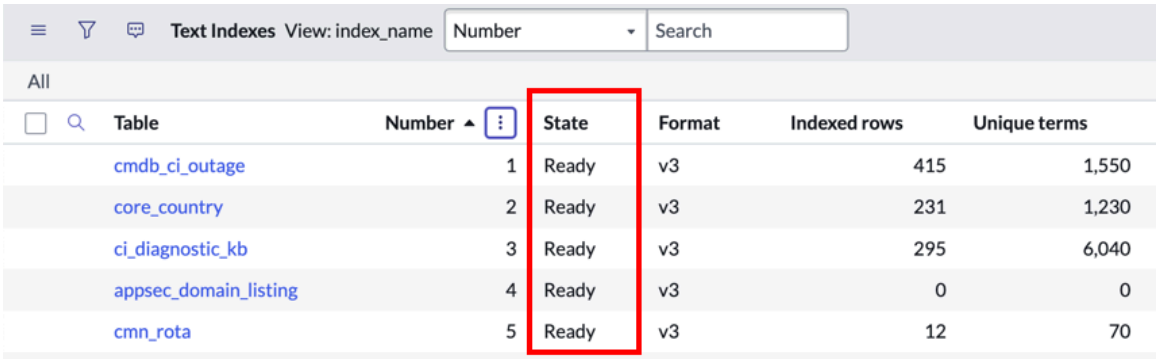
Pour afficher les statistiques et l'état de l'indexation de texte, accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Index de texte**.

- Si l'indexation de texte est en cours, consultez l'état de chaque index dans le champ **État** . Actualisez la liste pour afficher les mises à jour. Les tables sont indexées une par une.
- Pour savoir combien de temps il faut pour indexer une table spécifique, consultez le champ **Dernière durée d'indexation** pour l'entrée de table. Bien que chaque processus varie en fonction de l'activité et des données, les données historiques peuvent fournir une bonne estimation.
- Affichez les statistiques (telles que le nombre de lignes indexées, de termes et de requêtes au cours de la semaine écoulée) dans la liste ou sur le formulaire d'une table spécifique.

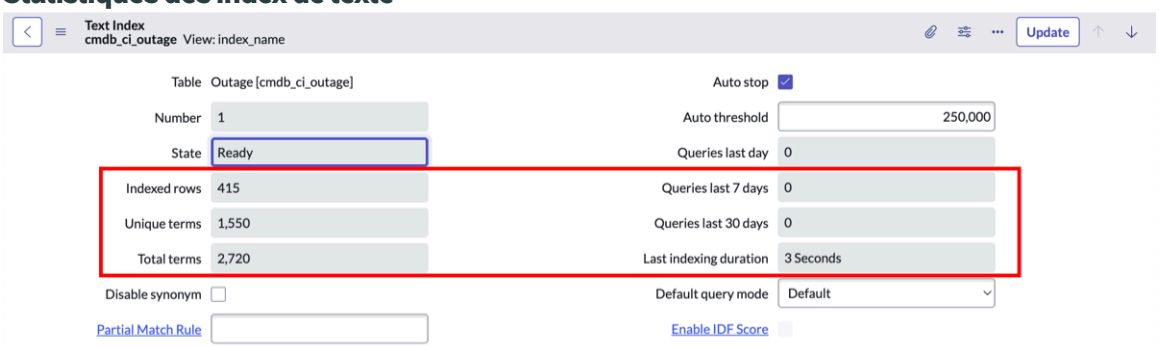
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État des index de texte



Statistiques des index de texte



Configurer les tables pour utiliser le créateur de jetons japonais

Améliorez les résultats de recherche dans les recherches en japonais en configurant des tables individuelles pour utiliser le créateur de jetons japonais.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les recherches en japonais utilisent le jeton japonais Kuromoji dans Zing. L'attribut de créateur de jetons japonais est actif par défaut, mais vous devez configurer des tables individuelles pour l'utiliser, puis régénérer l'index de texte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Recherchez le nom de la table.
3. Dans les résultats de la recherche, ouvrez la table, qui est l'élément **de liste** dont le **nom de colonne** et le type de **collection** sont vides.
4. Faites défiler la page vers le bas et sélectionnez l'onglet **Attributs** , puis sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champs d'attributs

Champ	Description
Attribut	Saisissez **la langue du générateur de jetons d'index de texte**.
Entrée du dictionnaire	La valeur par défaut est le nom de la table.
Valeur	Entrez **ja** pour le tokenizer japonais.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Régénérer un index de texte pour une table.

> **Remarque :**
> L'indexation de texte peut être une tâche gourmande en ressources qui peut prendre un certain temps. Vous remarquerez peut-être une dégradation des performances ou des résultats de recherche incomplets lors de la génération de l'index. Pour estimer la durée d'indexation de texte, vous pouvez afficher les statistiques historiques.

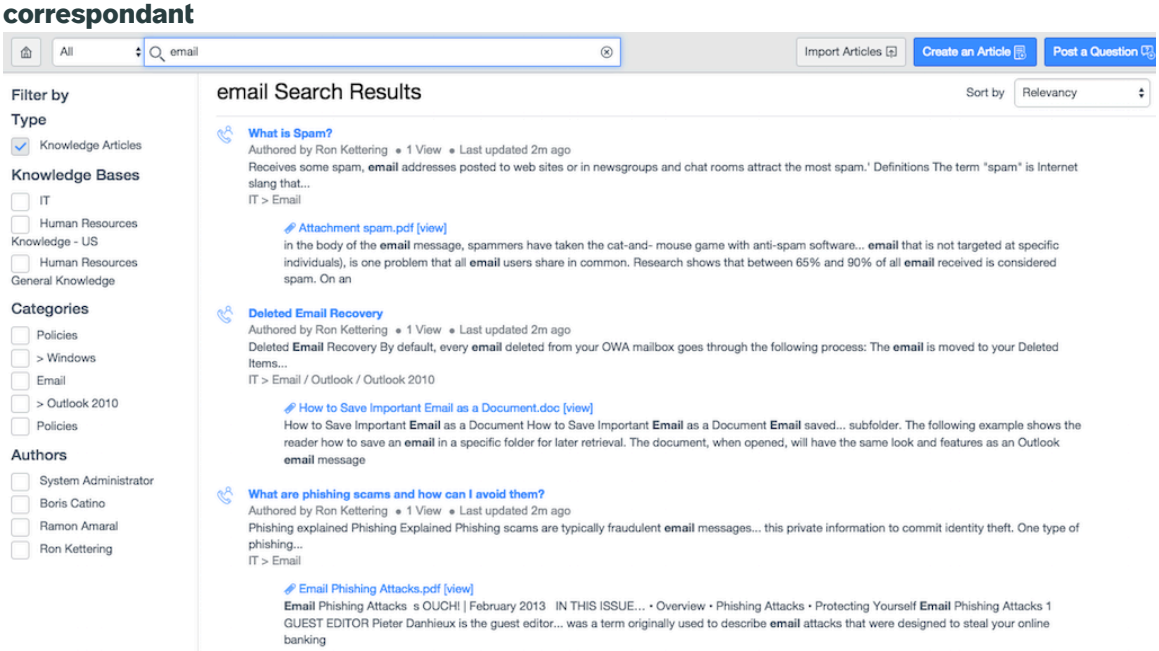
Résultats

Lorsque l'index de texte est généré et que vous accédez à la table que vous avez configurée, la table utilise maintenant le générateur de jetons japonais.

Zing peut inclure les pièces jointes dans les résultats de recherche

Rechercher du contenu dans les pièces jointes sur les tables indexées. Affichez les pièces jointes pour les résultats de recherche de la Knowledge table [kb_knowledge].

Exemple de Knowledge recherche montrant des pièces jointes avec du contenu correspondant



Par défaut, la recherche ne correspond qu'au contenu des pièces jointes des Knowledge enregistrements [kb_knowledge]. Les administrateurs peuvent activer la recherche de pièces jointes sur d'autres tables, mais cela oblige le système à réindexer la table sélectionnée, sa table parente et tous les enfants de la table parente.

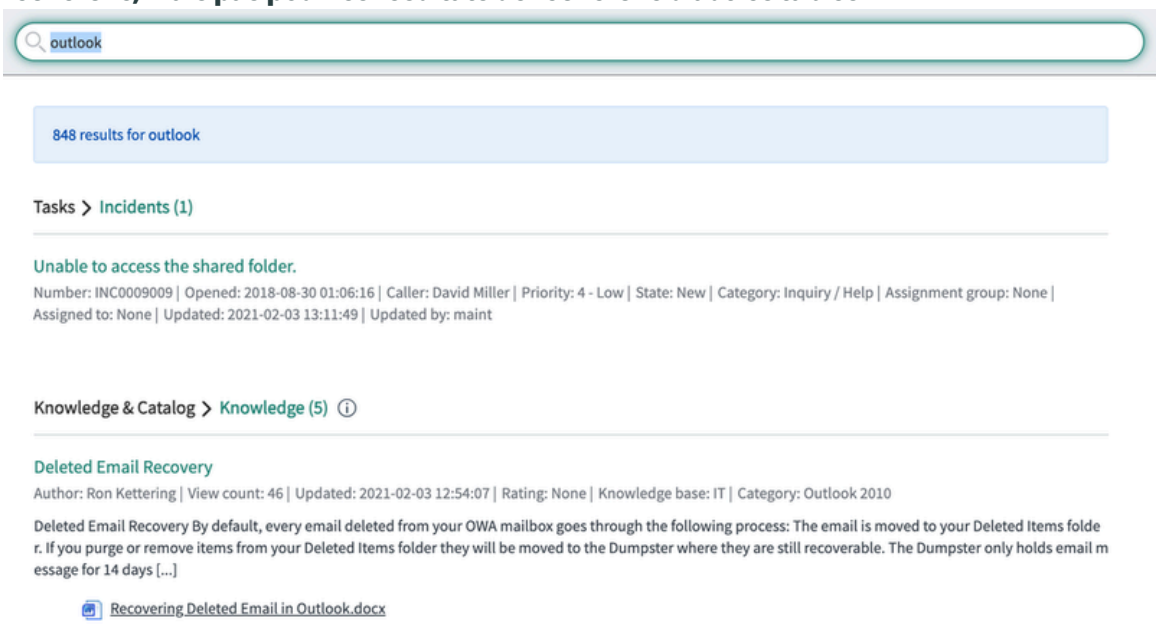
> **Avertissement :**
> Pour les tables volumineuses, telles que la table de tâches, la réindexation peut prendre plusieurs heures et ralentir le système jusqu'à ce qu'elle soit terminée. Il est préférable d'effectuer la réindexation en dehors des heures de pointe.

La page des résultats de recherche affiche uniquement les pièces jointes pour les résultats de recherche de la table [kb_knowledge], même si la Knowledge recherche de pièces jointes est activée dans d'autres tables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La recherche globale affiche les pièces jointes pour Knowledge les résultats de recherche, mais pas pour les résultats de recherche d'autres tables



Zing prend en charge l'indexation et la recherche de ces types de fichiers de pièces jointes.

- .médecin
- .docx
- .point
- .dotx
- .htm
- .HTML
- .ini
- .PDF
- .marmite
- .potx
- .Ppt
- .pptx
- .Reg
- .txt
- .xls
- .xlsx
- .xlt
- .xltx

Information associée

Indexer les pièces jointes sur une table

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indexer les pièces jointes sur une table

Vous pouvez activer l'indexation des pièces jointes pour une table afin que les recherches de texte puissent renvoyer des correspondances à partir de l'enregistrement et de ses pièces jointes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'indexation des pièces jointes est activée pour le Base de connaissances. Vous pouvez activer l'indexation des pièces jointes pour d'autres tables. L'activation de l'indexation des pièces jointes entraîne la réindexation par la plateforme de la table sélectionnée, de sa table parente et de tous les enfants de la table parente. Pour les tables volumineuses, telles que la table de tâches, la réindexation peut prendre plusieurs heures et ralentir le système jusqu'à ce qu'elle soit terminée. Il est préférable d'effectuer la réindexation en dehors des heures de pointe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Configurations des index de texte**.
2. Modifiez l'enregistrement de la table pour laquelle vous souhaitez activer l'indexation des pièces jointes.
3. Dans la liste connexe Cartes d'attributs de table d'index de texte, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Mappage d'attributs de table d'index de texte.

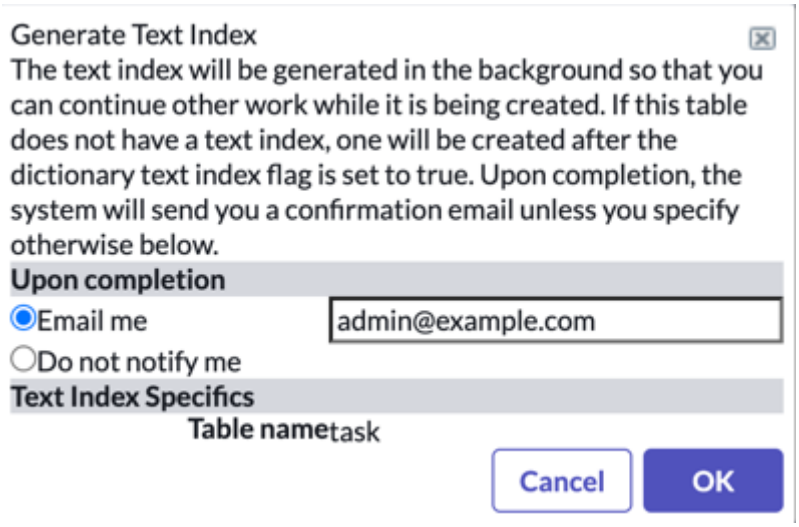
Champ	Valeur
Table	<table name>
Nom d'attribut	Index des pièces jointes
Valeur	VRAI

Remarque :
L'attribut Index des pièces jointes ne s'applique qu'aux tables sur lesquelles vous l'ajoutez explicitement. Elle ne se répercute pas sur les tables enfants. Par exemple, l'activation de l'indexation des pièces jointes sur la table Tâche n'active pas l'indexation des pièces jointes sur la table Incident. Tous les types de fichiers ne sont pas pris en charge pour l'indexation des pièces jointes. Pour obtenir la liste des types de fichiers pris en charge, reportez-vous à la section Zing peut inclure les pièces jointes dans les résultats de recherche.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Un message s'affiche et indique que la modification de l'attribut d'index des pièces jointes n'est pas effective tant que vous n'avez pas réindexé la table sélectionnée.
6. Ignorez le message de réindexation en sélectionnant **OK**.
7. Dans le formulaire Configuration des index de texte, sélectionnez le lien connexe **Générer un index de texte** .
8. Dans la fenêtre de confirmation, effectuez l'une des deux étapes suivantes :
   - Pour recevoir une notification par e-mail du système lorsque l'indexation de texte pour la table est terminée, saisissez votre adresse e-mail et sélectionnez **OK**.
   - Si vous ne souhaitez pas recevoir de notification par e-mail, sélectionnez **Ne pas me notifier**, puis sélectionnez **OK.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Ignorez le message de confirmation en sélectionnant **OK**.

Résultats

Le système commence l'indexation de texte pour la table. Lorsqu'il est terminé, les pièces jointes peuvent être recherchées sur cette table.

Zing supprime les mots vides des requêtes

Supprimez les mots courants des requêtes de recherche qui ne produisent pas de résultats significatifs.

Les mots vides sont des mots courants qui ne sont pas indexés, car ils ne sont pas explicites dans les résultats de recherche. Les articles, les conjonctions, les pronoms personnels et les prépositions sont des exemples de mots vides qui ne sont pas utilisés dans les recherches par mot clé. Les administrateurs peuvent configurer des mots vides pour toutes les tables indexées et pour des tables spécifiques.

Par défaut, le système gère deux types de mots vides.

Types de mots vides

Type de mot vide	Description
Mots vides d'index de texte à l'échelle du système	Le système ignore toujours les mots vides d'index de texte à l'échelle du système lors de la génération d'index de texte. Toute recherche d'un mot vide à l'échelle du système ne renvoie aucun résultat de recherche.
Mots vides spécifiques à une table	Le système utilise l'enregistrement d'index de texte spécifique à la table pour déterminer s'il faut indexer le mot vide ou simplement le supprimer des requêtes de recherche par mot clé par rapport à la table.

Par défaut, le système dispose de mots vides pour les mots anglais courants. Les administrateurs de recherche créent généralement des mots vides à partir de termes de recherche qui produisent trop de résultats de recherche tels que les articles, les conjonctions, les pronoms personnels et les prépositions.

Configurer un mot vide global

Configurez des mots vides qui ne doivent pas être indexés par la recherche.

Avant de commencer

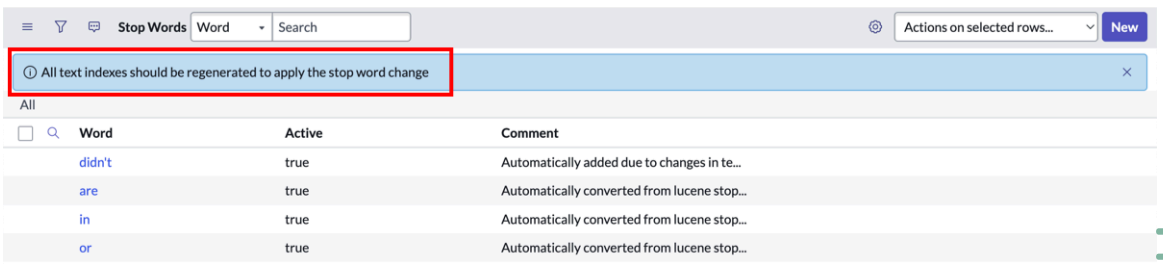
Rôle requis : ts_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Mots vides d'index de texte**.
2. Ajoutez ou supprimez des mots vides de la liste.
3. Si un message apparaît en haut de la liste, contactez le support technique pour régénérer tous les index.
   Vous devez régénérer les index chaque fois que des mots peuvent être manquants dans un index. Par exemple, si vous supprimez, désactivez ou modifiez un mot vide global actif, le mot peut être manquant dans l'index. Une règle métier a posteriori vérifie ces conditions et génère le message de notification lorsqu'une régénération d'index est nécessaire.



Configurer un mot vide propre à une table

Vous pouvez configurer des mots vides pour une table spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : ts_admin ou admin

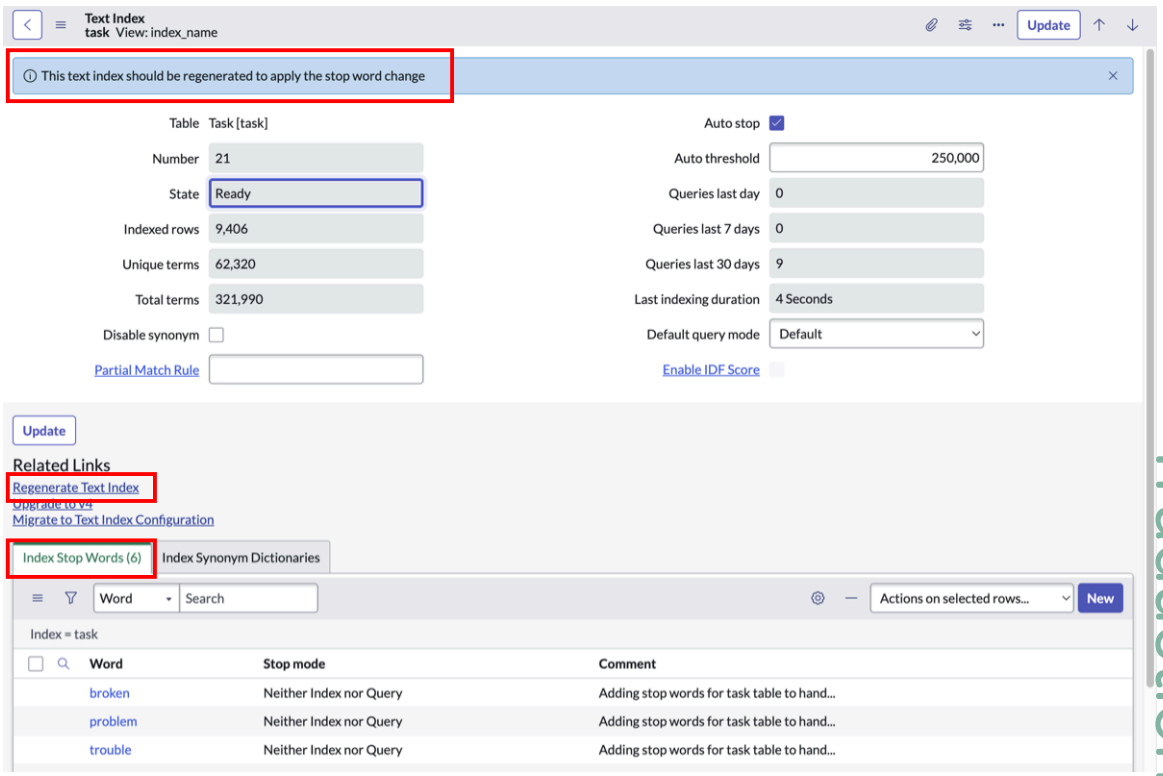
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Index de texte**.
2. Ouvrez l'entrée d'index de texte pour la table.
3. Ajoutez ou supprimez des mots vides de la liste connexe **Mots vides d'index** .
   Pour chaque mot, sélectionnez le **mode d'arrêt** souhaité (Pas un mot vide (désactive le mot vide), Ni indexer ni requête, ou Indexer mais ne pas interroger).
4. Si un message s'affiche en haut du formulaire, sélectionnez **Régénérer l'index de texte**, puis OK**.**
   Vous devez régénérer les index chaque fois que des mots peuvent être manquants dans un index. Par exemple, si vous supprimez ou modifiez un mot vide pour lequel le mode était Ni index ni requête, le mot peut être manquant dans l'index. Une règle métier après vérifie ces conditions et génère le message de notification lorsque la régénération d'index est nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La recherche de texte utilise la liste globale plus la liste spécifique à la table des mots vides lors de l'indexation de la table.



Activer les mots vides automatiques pour une table

Le système peut identifier et générer des mots vides lorsqu'un terme recherché dépasse un seuil d'occurrence.

Avant de commencer
Activez l'indexation de texte pour la table.

Rôle requis : ts_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, la tâche planifiée Statistiques d'index TS identifie et crée des mots vides pour les tables avec des index de texte tous les soirs. L'ajout automatique de mots vides améliore vos résultats de recherche en supprimant les termes de recherche qui renvoient trop de résultats de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Index de texte**.
2. Ouvrez l'entrée d'index de texte pour la table.
3. Cochez la case **Arrêt automatique** .
4. Dans **Seuil automatique**, saisissez le nombre maximum d'occurrences qu'un terme de recherche peut avoir dans les résultats de recherche.
   Lorsqu'un terme de recherche génère plus de résultats de recherche que le seuil, le système crée automatiquement un mot vide pour le terme de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example
Par exemple, pour créer des mots vides pour la table de tâches, consultez le billet de blog Configuration des mots vides automatiques et régénération des index de texte à partir d'un employé de ServiceNow sur le ServiceNow Community.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
La tâche identifie et crée des mots vides pour la table avec une valeur **de mode d'arrêt***indexé mais pas Requête* et insère un **commentaire** pour indiquer que le mot vide a été généré automatiquement.

Désactiver un mot vide dans Zing

Configurez Zing pour qu'il renvoie des résultats pour les termes de recherche de texte qui correspondent à la forme racine d'un mot vide.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonction de racine de Zing peut faire en sorte que la recherche ne renvoie aucun résultat pour un acronyme ou un mot court si sa forme racine est définie comme un mot vide.

Les indications qu'un terme de recherche peut être dérivé d'un mot vide incluent :

- La recherche de texte ne renvoie aucun résultat pour le terme affecté.
- Le système affiche un message d'information : Votre requête de texte contient uniquement des mots courants ou des caractères génériques équivoques, affinez votre recherche et réessayez.

Par exemple, imaginez qu'un utilisateur recherche l'acronyme AMS. Zing rapproche ce terme de recherche de am. Comme am est défini comme un mot vide, Zing ignore le terme de recherche. La recherche AMS de l'utilisateur ne renvoie aucun résultat et le système affiche le message d'information.

Pour activer des résultats de recherche corrects pour un terme affecté, les administrateurs peuvent désactiver le mot vide approprié dans les listes de mots vides globaux et spécifiques à une table.

Remarque :
La désactivation d'un mot vide peut avoir un impact sur les performances et la pertinence de la recherche. La recherche de texte renvoie des résultats correspondants pour le mot vide désactivé ainsi que pour ses formes dérivées.

Pour plus d'informations sur le stemming dans Zing, reportez-vous à la section Zing associe les mots dérivés à la racine.

Procédure

1. Pour désactiver un mot vide dans la liste globale des mots vides, procédez comme suit :
   a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Mots vides d'index de texte**.
   b. Ouvrez l'enregistrement du mot vide que vous souhaitez désactiver.
   c. Dans le formulaire Mot vide, désactivez l'option **Actif** , puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Pour désactiver un mot vide dans les listes de mots vides spécifiques à une table, procédez comme suit pour chaque table contenant le mot vide :

   a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Index de texte**.

   b. Ouvrez l'enregistrement d'index de texte de la table.

   c. Dans la liste connexe à Mots vides d'index, ouvrez l'enregistrement du mot vide.

   > **Remarque :**
   > Si la liste connexe Mots vides d'index n'est pas visible, ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Vue** > **Vue par défaut**.

   d. Dans le formulaire Mot vide d'index, définissez le mode vide du mot vide sur **Pas un mot vide** et sélectionnez **Mettre à jour**.

   e. Dans le formulaire Index de texte, sélectionnez le lien connexe **Régénérer l'index de texte** .

Résultats
Zing n'ignore plus le mot vide désactivé et ses formes dérivées dans les recherches de texte.

Zing associe les mots dérivés à la racine

Convertissez n'importe quel mot clé de recherche à plusieurs caractères en sa forme racine pour trouver des versions dérivées du mot.

La racine supprime une variété d'inflexions de mots courantes, telles que les pluriels et les formes au passé. Zing traite tous les mots avec un radical commun comme des synonymes du terme de recherche d'origine. La radicalisation ne s'applique pas aux recherches impliquant des mots à un seul caractère tels que les pictogrammes chinois et japonais.

Zing utilise l'algorithme Porter Stemming , qui est plus efficace pour le texte anglais, mais prend en charge le stemming dans ces langues.

- Anglais
- Français
- Allemand

Le langage de création de racines détermine la façon dont le système génère des index de données d'enregistrement. Le système ne prend en charge qu'une seule langue dérivée à la fois, quel que soit le nombre de langues prises en charge par l'instance. Lorsque vous modifiez la langue de création de racines, le système crée de nouvelles entrées d'index en fonction des nouvelles règles de création de racines de langues, mais ne régénère pas les enregistrements d'index existants. Vous devez régénérer manuellement les index pour les tables que vous souhaitez utiliser avec le nouveau langage de création de racines.

Zing peut développer les résultats de recherche avec des synonymes

Développez les résultats de recherche pour inclure des termes de recherche supplémentaires.

Par défaut, Zing inclut un exemple de dictionnaire de synonymes composé d'une liste d'ensembles de synonymes (synsets). Zing prend en charge deux types d'ensembles de synonymes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'ensembles de synonymes

Type d'ensemble de synonymes	Description	Exemple
Liste de synonymes	Une liste de synonymes est une liste de mots séparés par des virgules. Lorsqu'une recherche utilise un mot de la liste, Zing élargit la recherche pour inclure tous les mots de la liste.	Cyber, Internet, Cybercafé
Carte de synonymes	Une carte de synonymes est constituée de deux listes de mots séparées par des caractères égaux et supérieurs à => . Lorsqu'une recherche utilise un mot de la liste de gauche, Zing élargit la recherche pour inclure tous les mots de la liste de droite. Lorsqu'une recherche utilise un mot de la liste de droite, Zing n'étend pas la recherche pour inclure les termes de la liste de gauche.	IOT, Internet des objets = > puce, thermostat Nest, RFID, IOT

Résultats de recherche, développement des synonymes et pondération

Dans les résultats de recherche, les documents contenant les mots clés de recherche d'origine ont un score plus élevé que les documents contenant les synonymes recherchés. Par exemple, les documents avec le mot-clé de recherche IOT ont un score plus élevé que les documents avec le synonyme Internet des objets.

- L'expansion des synonymes à sens unique vers/depuis plusieurs termes (blork, cork => malork, elastic) fonctionne comme prévu. Le blork et le liège se dilatent tous deux en malork et élastique.
- L'expansion à plusieurs niveaux à sens unique (blork => cork => malork) ne fonctionne pas de manière transitive. Ni le blork ni le liège ne se transforment en malork.
- L'expansion à plusieurs niveaux à sens unique divisée entre plusieurs enregistrements d'ensembles de synonymes (blork => cork)(cork => malork) ne fonctionne pas de manière transitive. Seul le liège s'étend au malork, le blork ne s'étend qu'au liège mais pas au malork.

Par défaut, les synonymes n'utilisent pas le même poids que les termes de recherche habituels. Les synonymes ne sont pondérés qu'à 10 % du poids de recherche par défaut. De plus, plusieurs occurrences d'un synonyme dans un seul document/champ n'augmentent pas le poids de la recherche. Le poids des synonymes est contrôlé par la propriété `glide.ts.synonym.expanded.boost`. Lorsque cette valeur de propriété = 1, les synonymes sont pondérés de la même manière que les termes de recherche normaux. 0,5 = 50 % du poids, etc.

Activer la recherche de synonymes

L'activation des synonymes d'index de texte permet à Zing d'étendre les recherches textuelles avec des mots clés supplémentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : ts_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les recherches de texte n'utilisent pas de synonymes d'index de texte.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Recherche de texte**.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à **Activer le synonyme** et sélectionnez **Oui**.

Résultats
Les recherches textuelles utilisent des dictionnaires de synonymes actifs pour développer les recherches par mot clé.

Créer des dictionnaires de synonymes

Vous pouvez créer des dictionnaires de synonymes pour développer les recherches textuelles Zing avec des mots clés supplémentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : ts_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le système fournit un exemple de dictionnaire de synonymes Zing appelé **Exemple de dictionnaire de synonymes**. Vous pouvez ajouter des synonymes à ce dictionnaire ou créer vos propres dictionnaires de synonymes.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Créer un index de texte pour les dictionnaires de synonymes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Dictionnaire de synonymes.

Formulaire Dictionnaire de synonymes

Champ	Description
Nom	Nom unique du dictionnaire de synonymes.
Actif	Option permettant d'activer le dictionnaire de synonymes. Zing n'utilise que des dictionnaires de synonymes actifs lors de l'expansion des recherches.
Global	Option permettant d'utiliser le dictionnaire de synonymes pour les recherches sur toutes les tables qui n'ont pas été configurées individuellement.
État	État de publication pour le dictionnaire de synonymes. Ce champ est en lecture seule.
Commande	Ordre d'évaluation du dictionnaire de synonymes. Zing évalue les dictionnaires de synonymes avec des valeurs inférieures `Order` avant les dictionnaires avec des valeurs plus élevées.
Description	Description du dictionnaire de synonymes.

4. Pour chaque ensemble de synonymes que vous souhaitez ajouter au dictionnaire de synonymes, insérez une nouvelle ligne d'ensemble de synonymes et renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'ensemble de synonymes

Champ	Description
Synset	Jeu d'expansions de synonymes séparés par des virgules. Zing élargit les recherches contenant l'un de ces termes pour inclure tous ces termes. Par exemple, si vous définissez l'ensemble de synonymes médicaliser,médicalisé et recherchez médicaliser, Zing élargit votre recherche pour faire correspondre les enregistrements contenant médicaliser ou médicalisé.
Actif	Option pour rendre cet ensemble de synonymes actif. Zing n'utilise des ensembles de synonymes actifs que lors de l'expansion des recherches.
Description	Description de l'ensemble de synonymes.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Sélectionnez le lien connexe **Publier tous les dictionnaires** .
   Un message indique que la publication de vos dictionnaires de synonymes a été planifiée. Actualisez la page pour voir si la publication est terminée. Le dictionnaire est publié lorsque son état passe de **Brouillon** à **Publié**.

Sélectionner des dictionnaires de synonymes pour une table

Les administrateurs de recherche peuvent spécifier un ou plusieurs dictionnaires de synonymes disponibles pour une table particulière.

Avant de commencer
Rôle requis : ts_admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Index de texte**.
2. Sélectionnez la table pour laquelle vous souhaitez modifier le comportement de recherche.
   Le système affiche l'enregistrement d'index de texte pour la table.
3. Sélectionnez l'onglet **Indexer les dictionnaires de synonymes** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Sélectionnez un dictionnaire de synonymes dans le champ **Dictionnaire de synonymes** du formulaire **Indexer le dictionnaire de synonymes** .
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Les recherches de texte sur cette table utilisent les dictionnaires de synonymes sélectionnés.

Désactiver les synonymes pour une table

Par défaut, Zing utilise tous les dictionnaires de synonymes actifs lorsqu'un utilisateur effectue une recherche de texte. Les administrateurs de recherche peuvent désactiver l'utilisation du dictionnaire de synonymes pour chaque table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : ts_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Index de texte**.
2. Sélectionnez la table pour laquelle vous souhaitez modifier le comportement de recherche.
   Le système affiche l'enregistrement d'index de texte pour la table.
3. Sélectionnez **Désactiver le synonyme** pour que la vérification s'affiche.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Déboguer les recherches de synonymes

Vous pouvez afficher les messages de débogage pour déterminer si les recherches de synonymes fonctionnent comme prévu.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Déboguer la recherche de texte**.
2. Effectuez une recherche à l'aide d'un terme dans un dictionnaire de synonymes.
3. Affichez la sortie de débogage de session.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez afficher les résultats du débogage que sur une vue de table (_list.do). Vous ne pouvez pas l'afficher sur une page de l'interface utilisateur elle-même.

Zing affiche les suggestions de recherche lorsque les utilisateurs entrent des termes de recherche

Afficher les complétions possibles de la requête de recherche à mesure que les utilisateurs entrent des termes de recherche.

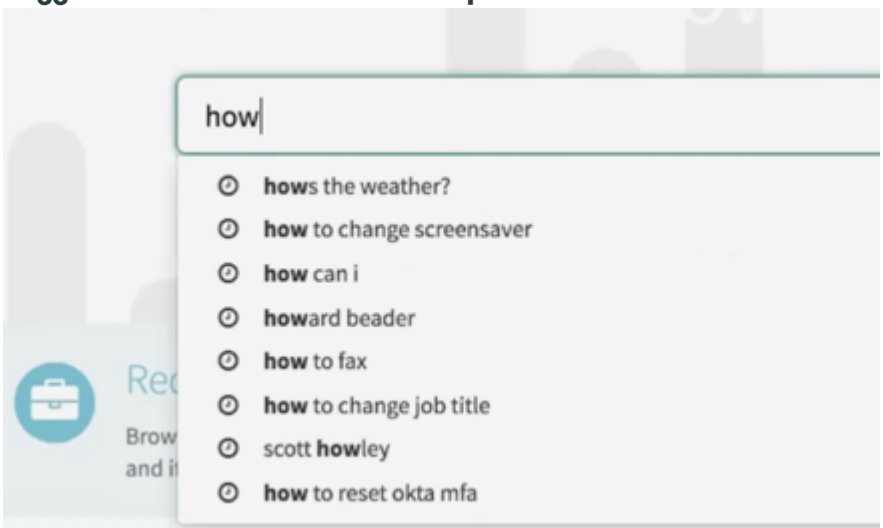
Pour utiliser l'application Suggestions de recherche, activez le module d'extension com.glide.search.suggestions s'il n'est pas déjà installé. Pour plus d'informations, consultez Demander un module d'extension et Activer un module d'extension.

Une fois que vous avez activé les suggestions de recherche, les suggestions s'affichent automatiquement lorsque les utilisateurs entrent du texte dans les Portail de services champs de recherche Zing du ou Now Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suggestions de recherche automatique



S'il existe des suggestions correspondantes provenant des recherches précédentes de l'utilisateur, ces suggestions apparaissent en premier, avec une icône d'horloge. Les suggestions restantes sont celles provenant des recherches d'autres utilisateurs.

Dans le , vous pouvez utiliser les suggestions de recherche ou la Portail de servicesfonctionnalité de suggestion automatique, mais pas les deux en même temps. Dans Now Mobile, seules les suggestions de recherche sont disponibles. Par défaut, les nouvelles ServiceNow instances utilisent les suggestions de recherche dans le Portail de servicesfichier . Les instances mises à niveau utilisent ce qui a été précédemment activé. Vous pouvez facilement activer les suggestions de recherche sur les instances mises à niveau. Pour en savoir plus, consultez Activer et désactiver les suggestions de recherche dans Zing.

Pour plus de détails sur la configuration et l'utilisation de l'application Suggestions de recherche, reportez-vous à la section Suggestions de recherche.

Activer et désactiver les suggestions de recherche dans Zing

Activez l'application Suggestions de recherche pour améliorer l'expérience utilisateur de recherche Zing.

Avant de commencer

ServiceNow Le personnel a installé et activé le module d'extension com.glide.search.suggestions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Suggestions de recherche est disponible par défaut sur les nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau, les suggestions de recherche sont activées Now Mobile et désactivées par Portail de services défaut.

Les propriétés système suivantes activent et désactivent les suggestions de recherche :

- *glide.search.suggestions.enabled*: défini sur **vrai** (valeur par défaut) pour activer les suggestions de recherche dans Zing, ou défini sur **faux** pour désactiver les suggestions de recherche dans Zing.
- *glide.service_portal.search_as_you_type_behavior*: sélectionnez **la fonctionnalité Suggestions** ou **Suggestion automatique** dans le Portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sur les nouvelles instances, le premier paramètre est défini sur **vrai** et le second sur **Suggestions**. Dans les instances mises à niveau, les paramètres sont définis sur ce qui était précédemment activé.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez `sys_properties.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Pour basculer entre les suggestions de recherche et la fonctionnalité de suggestion automatique dans Portail de services, procédez comme suit.
   a. Dans la colonne Recherche **par nom** , saisissez *`glide.service_portal.search_as_you_type_behavior`*.
   b. Sur la page Propriétés système, dans le champ **Valeur** , saisissez `Suggestions` pour activer les suggestions de recherche ou `Suggestion automatique` pour activer la fonctionnalité de suggestion automatique.
   Vous ne pouvez entrer qu'une seule de ces options.
3. Pour activer ou désactiver globalement les suggestions de recherche, procédez comme suit.
   a. Dans la colonne Recherche **par nom** , saisissez *`glide.search.suggestions.enabled`*.
   b. Dans le champ **Valeur** , double-cliquez sur la valeur et sélectionnez **vrai** pour activer les suggestions ou **faux** pour désactiver globalement les suggestions de recherche.

Définir le nombre maximal de suggestions affichées par Zing

Définissez le nombre maximal de suggestions de recherche que Zing affiche lorsque les utilisateurs saisissent des chaînes de recherche dans Now Mobile et Portail de services.

Avant de commencer

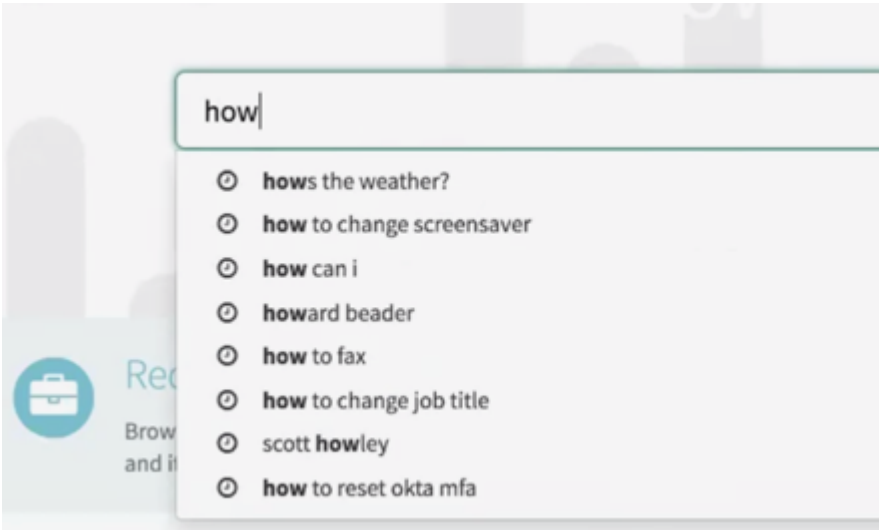
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Zing affiche les suggestions générées par l'application Suggestions de recherche lorsque les utilisateurs entrent du texte dans un champ de recherche d'une application de recherche prise en charge. Vous pouvez contrôler le nombre de chaînes de recherche suggérées affichées à l'aide de la table Now Mobilede sys_search_context_config_list et des options d'instance pour le widget Recherche de suggestion automatique dans Portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Définissez le nombre maximal de chaînes de recherche affichées dans Now Mobile.
   a. Accédez à la vue de liste de la table Configuration de l'application de recherche [sys_search_context_config] en sélectionnant **Tout**, en saisissant `sys_search_context_config.list` dans le filtre de navigation, puis en appuyant sur Entrée.
   b. Dans la liste Configurations du contexte de recherche, dans la ligne où **ID d'application** correspond à **Application native de demande mobile ServiceNow**, double-cliquez sur le nombre dans la colonne **Limite de suggestions** .
   c. Mettez à jour le numéro et sélectionnez la coche verte.
2. Définissez le nombre maximal de chaînes de recherche affichées pour Base de connaissances les recherches.
   a. Accédez à https://<nom d'instance Portail de services>/`service-now.com/sp` dans votre navigateur Web.
   b. Sélectionnez le lien vers la **base de connaissances** .
   c. Placez votre curseur dans le champ de recherche.
   d. Tout en maintenant la touche Contrôle enfoncée, appuyez sur la touche gauche de la souris.
   Un menu contextuel apparaît.
   e. **Sélectionnez le schéma des options de widget**.
   f. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section où **l'étiquette** est **Limite**, saisissez le nombre maximal de suggestions de recherche à afficher dans le champ **Valeur par défaut** , puis sélectionnez **Enregistrer** en bas du formulaire.

> **Remarque :**
> Vous pouvez limiter le nombre de suggestions de recherche dans les formulaires qui utilisent le widget Recherche de suggestion automatique. Par exemple, l'onglet **État du système** utilise également le widget de suggestion automatique, mais pas l'onglet **Catalogue** . Pour plus d'informations, voir Widget Recherche de suggestion automatique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Zing

Plusieurs types de composants sont installés avec Zing.

Tables installées avec Zing

Table	Description
Index de texte [ts_index_name]	Stocke les tables indexées par le système.
Mot vide d'index [ts_index_stop]	Stocke les mots vides d'une table spécifique.
Mot vide [ts_stop]	Stocke les mots vides globaux.
Groupes de recherche texte [ts_group]	Stocke les groupes de recherche pour la recherche de texte global.
• ts_attachment • ts_chain_summary • ts_chain • ts_deleted_doc • ts_document • ts_index_stats • ts_phrase • ts_search_stats • ts_search_summary • ts_word_roots • ts_word	Tables système prenant en charge Zing. Il n'est pas recommandé d'étendre ou de modifier ces tables.

Règles métier installées avec Zing

Règle métier	Description
Modification rationnelle de la propriété de recherche de texte	Garantit que des valeurs valides sont saisies pour les propriétés de recherche de texte Zing.
Rappel d'arrêt d'index de texte	Avertit l'utilisateur des modifications apportées aux mots vides qui nécessitent la reconstruction de l'index (spécifiques à la table). L'avertissement est émis si l'enregistrement qui avait un mode d'arrêt « ni index ni requête » est supprimé, si le mode d'arrêt de l'enregistrement est mis à jour vers autre chose et était « ni index ni requête », et si le mot de l'enregistrement est mis à jour vers autre chose et que le mode d'arrêt est « ni index ni requête ».
Rappel de mot vide	Avertit l'utilisateur des modifications apportées aux mots vides qui nécessitent la reconstruction de l'index (global). L'avertissement est émis si l'enregistrement est supprimé et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier installées avec Zing (suite)

Règle métier	Description
	qu'il était actif, si l'enregistrement est désactivé et si le mot de l'enregistrement est modifié et était actif.

Travaux planifiés installés avec Zing

Tâche planifiée	Description
Statistiques de recherche TS	Compile des suggestions de suggestion automatique chaque soir. Voir Mettre à jour une suggestion de suggestion automatique.
Statistiques d'index TS	Collecte des statistiques et effectue la maintenance pour la recherche de texte et l'indexation. S'exécute tous les soirs.
Processus des événements d'index de texte	Collecte des statistiques et effectue la maintenance pour la recherche de texte et l'indexation. S'exécute toutes les 30 secondes.
Résumé de la chaîne TS	Compile les statistiques de la chaîne de recherche toutes les heures.

Action d'interface utilisateur installée avec Zing

Action d'interface utilisateur	Description
Régénérer l'index de texte	Affiche le lien **Régénérer l'index de texte** sur les formulaires d'index de texte.

Rôles Zing

Zing est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Rechercher un administrateur d'application [search_application_admin]

Créez, lisez, mettez à jour et supprimez des configurations d'application de recherche pour Zing et Recherche IA.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- ais_admin
- personalize_dictionary

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations spéciales

Accordez ce rôle aux utilisateurs qui doivent configurer Recherche IA des applications.

Administrateur de recherche de texte [ts_admin]

Configurez les index de texte, les groupes d'index de texte, les mots vides d'index de texte et les synonymes d'index de texte pour Zing.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Recherche IA

L'application ServiceNow® Recherche IA fournit un moteur de recherche de niveau consommateur pour ServiceNow® Portail de services, ServiceNow® Now Mobileet ServiceNow® Agent virtuel . Les fonctionnalités de requêtes intelligentes vous aident à trouver rapidement les réponses dont vous avez besoin.

Recherche IA Vidéo de présentation, d'une durée d'environ trois minutes et six secondes.

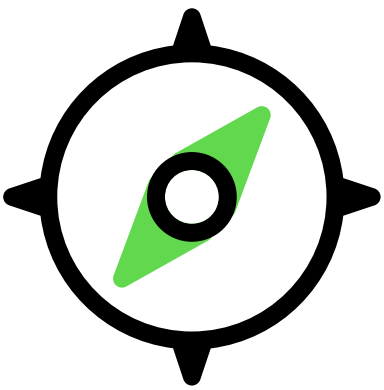
Regardez cette courte vidéo pour découvrir comment les utilisateurs peuvent trouver des réponses à l'aide Recherche IAde .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

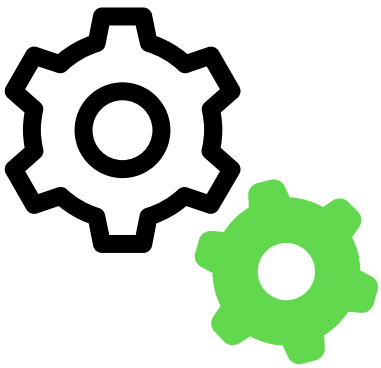
Commencez

Explorer



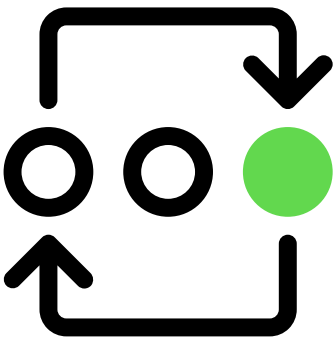
En savoir plus sur les Recherche IA fonctionnalités.

Configurer



Configurez le contenu interrogeable, les expériences de recherche et Now Platform® les applications de recherche.

Intégrer



Intégrez Recherche IA des fonctionnalités dans d'autres Now Platform applications.

Utiliser



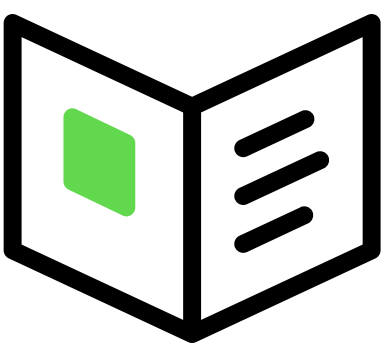
Trouvez vos réponses à l'aide de Recherche IA.

Administrer



Obtenez des informations plus approfondies sur le Recherche IA comportement.

Référence



Obtenez des détails sur Recherche IA les propriétés et fonctionnalités système.

Traduction automatique

Remarque :
Recherche IA n'est pas disponible dans les instances de développeur personnels (PDI).

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://store.servicenow.com/

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Étendre Recherche IA avec des applications à partir de ServiceNow® Store

Analysez les tendances du trafic des demandes de recherche, examinez les nombres d'enregistrements indexés et les paramètres de configuration et prévisualisez les résultats de la requête de recherche avec Outils de gestion avancés Recherche IA.

Explorer Recherche IA

Découvrez les Recherche IA fonctionnalités qui vous permettent de proposer des expériences de recherche de niveau consommateur à vos utilisateurs.

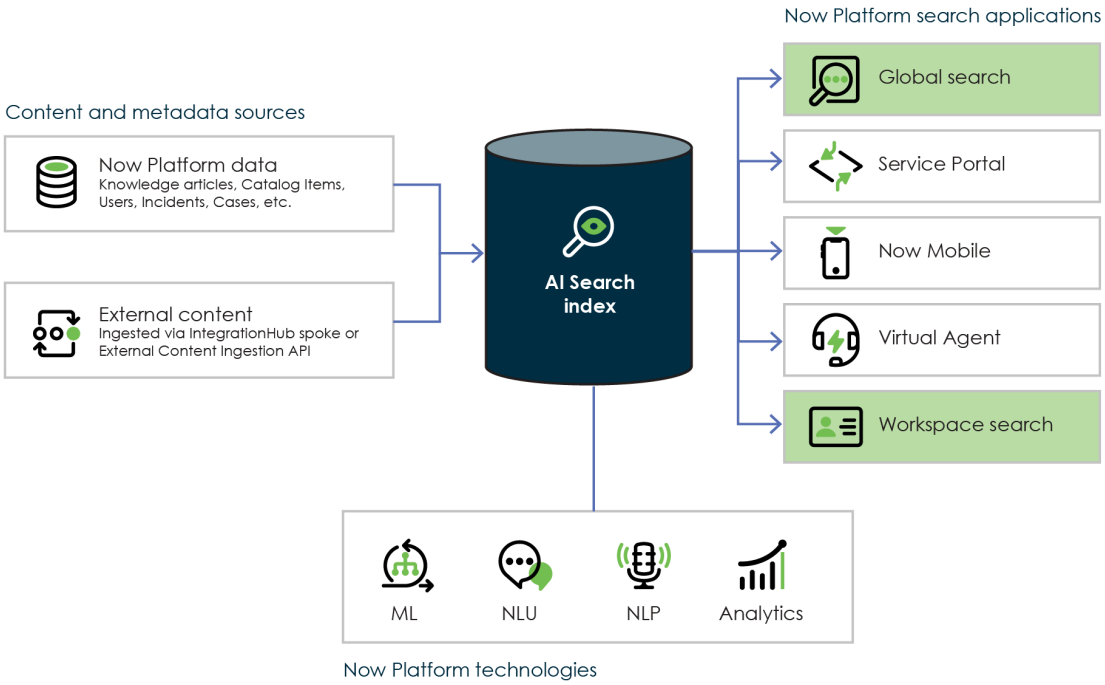
Architecture Recherche IA

L'index Recherche IA stocke les données provenant d'enregistrements ou de sources externes et les met à la disposition des Now Platform® utilisateurs qui effectuent des recherches dans plusieurs applications. Les fonctionnalités de requêtes de recherche utilisent Now Platform des technologies pour améliorer l'expérience utilisateur en matière de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

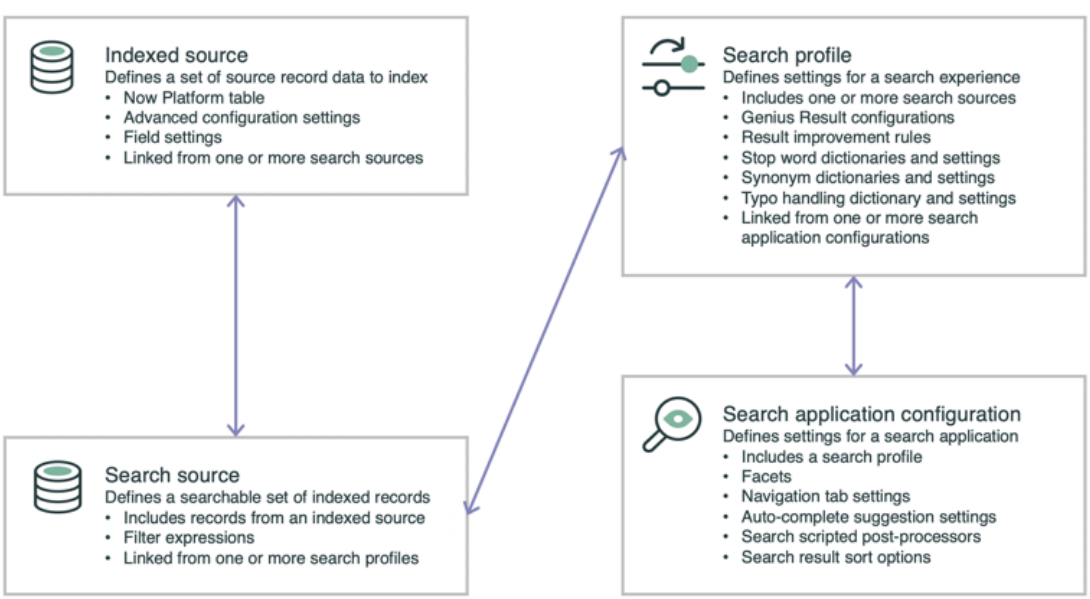
Recherche IA Diagramme d'architecture



Configuration Recherche IA

Les administrateurs de Search configurent Recherche IA les paramètres d'indexation et de recherche dans les sources indexées, les sources de recherche, les profils de recherche et les configurations des applications de recherche.

Recherche IA Diagramme de configuration



Indexez le contenu consultable à partir de tables et de Now Platform® sources externes

Rendez le contenu d'enregistrement consultable en configurant une source indexée pour l'ajouter à l'index Recherche IA .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définissez une source indexée pour chaque table à partir de laquelle Now Platform vous souhaitez indexer les enregistrements. Les administrateurs de Search peuvent configurer les paramètres de chaque source indexée :

- Activez l'indexation pour les tables enfants de la table source.
- Configurez l'indexation des balises de l'enregistrement source, des pièces jointes, des champs traduits et des champs référencés.
- Mappez les champs de la table source aux champs d'index Recherche IA pour faciliter la recherche.

Le système de base inclut des sources indexées préconfigurées pour Base de connaissances les articles, les éléments de catalogue et les enregistrements utilisateur. Vous pouvez créer vos propres sources indexées pour indexer les enregistrements d'autres Now Platform tables.

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation des sources indexées pour Now Platform les enregistrements de table, reportez-vous à la section Sources indexées.

En activant l'option , vous pouvez activer l'indexation Contenu externe pour Recherche IA le module d'extension (com.glide.ais.external_content)et rechercher du contenu d'enregistrement à partir de sources externes. Les sources prises en charge comprennent les collections SharePoint, les sites Confluence et les tables distantes . Pour en savoir plus, consultez Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA.

Contrôler l'accès au contenu pouvant faire l'objet d'une recherche à l'aide de sources de recherche

Une source de recherche définit un sous-ensemble de contenu indexé que les utilisateurs peuvent rechercher à l'aide d'un profil de recherche. Créez des sources de recherche en appliquant des conditions de filtre au contenu à partir de sources indexées.

Les administrateurs de Search lient les sources de recherche aux profils de recherche, ce qui permet un contrôle précis du contenu que les utilisateurs peuvent rechercher. Pour plus d'informations sur la création de sources de recherche, reportez-vous à la section Rechercher des sources.

Définir les paramètres de l'expérience de recherche dans les profils de recherche

Les profils de recherche définissent les sources de recherche et les paramètres des fonctionnalités de requête de recherche linguistique. Chaque profil de recherche représente une expérience de recherche individuelle que vous souhaitez proposer aux utilisateurs dans une application prise en charge Now Platform® .

Chaque profil de recherche peut inclure les paramètres suivants :

- Une ou plusieurs sources de recherche définissant le contenu que les utilisateurs peuvent rechercher à l'aide du profil.
- Dictionnaires de synonymes, de mots vides et de termes d'autocorrection de la gestion des fautes de frappe appliqués aux recherches à l'aide du profil.
- Configurations des résultats Genius appliquées aux recherches à l'aide du profil.
- Règles d'amélioration des résultats appliquées aux recherches à l'aide du profil.

Les administrateurs de Search créent des profils de recherche, leur lient des sources de recherche, en configurent les paramètres et les publient. Pour plus d'informations sur la création, la configuration et la publication de profils de recherche, reportez-vous à la section Profils de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Recherche IA dans les applications prises en charge Now Platform®

Fournissez plusieurs points d'entrée de recherche dans votre organisation en l'activant Recherche IA en tant que moteur de recherche pour les applications de recherche. Le système de base s'active Recherche IA en tant que moteur de recherche pour la recherche globale et l'espace de travail, Gestion du service clientèle, Now Mobile, Portail de services, et Agent virtuel .

Les administrateurs de Search définissent les configurations d'application de recherche pour Now Platform les applications. Chaque configuration est liée à un profil de recherche définissant l'expérience de recherche pour l'application. Les administrateurs peuvent configurer le comportement de l'application comme suit :

- Activez ou désactivez la correction automatique de la gestion des erreurs de frappe pour les requêtes de recherche.
- Configurez des filtres d'onglet et de facette de navigation pour permettre aux utilisateurs d'affiner les résultats de recherche.
- Limitez le nombre maximum de suggestions de recherche et de cartes de résultats Genius que l'application peut afficher pour une recherche.
- Limitez le nombre de résultats de recherche que l'application affiche sur chaque page de résultats.

Pour en savoir plus sur la configuration et l'activation Recherche IA dans les applications prises en charge, reportez-vous Now Platform aux sections Configurations de l'application Rechercher et Activation et configuration dans les Recherche IANow Platform applications.

Fournir aux utilisateurs une recherche puissante et flexible

Recherche IA inclut des fonctionnalités de recherche qui aident les utilisateurs à trouver les réponses dont ils ont besoin.

Langage de requête puissant

Requête de termes et d'expressions indexés. Logique de requête de contrôle avec opérateurs booléens. Faites correspondre une plage de termes indexés à l'aide d'opérateurs de caractères génériques.

Pour obtenir un guide complet sur la syntaxe et les opérateurs de langage de requête pris en charge, reportez-vous à la section Recherche IA langage de requête.

Requêtes de recherche de saisie semi-automatique

Affichez les suggestions dans le champ d'entrée lorsque les utilisateurs composent leurs recherches. Les suggestions incluent des requêtes et des résultats de recherche récents et populaires, ainsi que des entrées de l'historique de recherche personnel de l'utilisateur.

Les suggestions de saisie semi-automatique sont des fonctionnalités linguistiques que les administrateurs de recherche configurent dans les configurations des applications de recherche. Pour plus d'informations sur les paramètres de type de suggestion de saisie semi-automatique, reportez-vous à la section Configurer un type de suggestion de saisie semi-automatique dans une configuration d'application Recherche IA.

Lemme sensible au langage et normalisation Unicode des termes de requête de recherche

Soutenez la recherche en langage naturel en développant les termes de requête de recherche pour qu'ils correspondent à d'autres inflexions et formulaires. Recherche IA prend en charge la normalisation des lemmes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

spécifiques au langage pour Français, Chinois simplifié, Chinois traditionnel, Espagnol, Français, Canada, Italien, Japonais, Coréen, Espagnol, Japonais, Portugais, Suédois et Néerlandais. Il prend en charge la normalisation Unicode pour le contenu dans toutes les Now Platform® langues.

Les lemmes et la normalisation Unicode sont des caractéristiques linguistiques qui ne nécessitent pas de configuration. Pour plus de détails sur le comportement de normalisation, reportez-vous à la section Normalisation lemme et Unicode.

Développer les termes de requête de recherche à l'aide de synonymes configurables

Améliorez la mémorisation des recherches en configurant des dictionnaires spécifiques à la langue de termes ayant des significations ou des usages équivalents. Lorsqu'une requête de recherche inclut l'un de ces termes, Recherche IA l'étend pour inclure tous les termes équivalents, offrant aux utilisateurs une expérience de recherche plus naturelle.

Les synonymes sont des fonctionnalités linguistiques que les administrateurs de recherche configurent dans les profils de recherche. Pour plus d'informations sur la configuration des synonymes et des dictionnaires de synonymes, reportez-vous à la section Synonymes. Recherche IA prend en charge les dictionnaires de synonymes pour Français, Chinois simplifié, Chinois traditionnel, Espagnol, Français, Canada, Italien, Japonais, Coréen, Espagnol, Japonais, Portugais, Suédois et Néerlandais.

Supprimez les termes de recherche trop fréquents à l'aide de mots vides configurables

Augmentez la précision de la recherche en configurant des dictionnaires spécifiques à la langue des termes apparaissant fréquemment qui diluent la pertinence de la recherche. Recherche IA Supprime ces mots vides des requêtes de recherche utilisateur pour exclure les résultats non pertinents.

Les mots vides sont des fonctionnalités linguistiques que les administrateurs de recherche configurent dans les profils de recherche. Pour plus d'informations sur la configuration des mots vides et des dictionnaires de mots vides, reportez-vous à la section Mots vides. Recherche IA prend en charge les dictionnaires de mots vides pour Portugais (Brésil), Néerlandais, Anglais, Français - Canada, Français, Allemand, Italien, Portugais, Espagnol et Suédois.

Correction automatique des fautes de frappe dans les termes de requête de recherche

Remplacez automatiquement les termes de requête de recherche mal orthographiés par l'orthographe trouvée dans le contenu indexé. Les corrections d'orthographe sont affichées au-dessus des résultats de recherche. Les utilisateurs peuvent toujours choisir de répéter la recherche avec leurs termes de requête d'origine.

La correction automatique de la correction des fautes de frappe est une fonctionnalité linguistique que les administrateurs de Search configurent dans les profils de recherche. Pour plus d'informations sur le contrôle de l'ensemble des termes d'autocorrection disponibles, reportez-vous à la section Traitement des erreurs de frappe. Recherche IA prend en charge la dérivation des termes d'autocorrection pour Portugais (Brésil), Néerlandais, Anglais, Français - Canada, Français, Allemand, Italien, Portugais, Espagnol et Suédois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer les filtres d'affinement des résultats de recherche

Recherche IA Permet aux utilisateurs d'affiner les recherches en filtrant leurs résultats. Utilisez des onglets de navigation pour filtrer les résultats par source, ou sélectionnez des facettes pour appliquer des filtres générés dynamiquement à partir du jeu de résultats.

Filtrer les résultats par source à l'aide des onglets de navigation

Affichez des catégories prédéfinies que les utilisateurs peuvent sélectionner pour exclure immédiatement les résultats de recherche indésirables.

Les administrateurs de Search configurent les onglets de navigation dans les configurations des applications de recherche. Pour plus d'informations sur les paramètres disponibles, reportez-vous à la section Configurer les onglets de navigation dans une configuration d'application Recherche IA.

Filtrer les résultats de manière dynamique à l'aide de facettes

Affichez les sélections de filtres basés sur des valeurs de champ générés dynamiquement à partir de l'ensemble de résultats de la requête de recherche. Les utilisateurs peuvent sélectionner plusieurs valeurs de facette pour affiner leur zone d'intérêt. Les facettes ne s'affichent que lorsqu'elles produisent des résultats, de sorte que les utilisateurs n'ont jamais à se soucier des impasses.

Les administrateurs de Search définissent les facettes dans les configurations des applications de recherche. Pour plus d'informations sur la création et la configuration des facettes, reportez-vous à la section Créer une facette dans une configuration d'application Recherche IA.

Affichez des résultats de recherche pertinents et exploitables

Recherche IA fournit aux utilisateurs des réponses claires à leurs requêtes de recherche.

Mise en surbrillance des résultats

Recherche IA Met en évidence les termes de requête de recherche qui apparaissent dans les résultats de recherche. Cette mise en surbrillance permet aux utilisateurs de voir quels termes de requête ont contribué aux correspondances d'enregistrement.

Affichez d'abord les résultats les plus pertinents avec la pertinence de l'apprentissage machine

Recherche IA trie les résultats de recherche par ordre décroissant de pertinence. L'apprentissage machine ajuste et améliore automatiquement la notation de pertinence des résultats de recherche pour chaque profil de recherche en fonction des données d'interaction agrégées des utilisateurs et des évaluations A/B du trafic de recherche en direct.

La pertinence de l'apprentissage machine est automatiquement activée et n'est pas configurable, bien que les administrateurs de recherche puissent exclure des profils de recherche spécifiques des mises à jour automatiques du modèle de pertinence. Pour plus d'informations sur le réglage automatique du score de pertinence, reportez-vous à la section Pertinence de l'apprentissage machine dans Recherche IA.

Afficher les meilleures réponses sous forme de cartes de résultats Genius activables

Configurez les résultats Genius pour analyser l'intention de la requête de recherche et donner la priorité aux meilleures réponses. Les utilisateurs de recherche peuvent lire un Knowledge article, afficher le profil ou l'organigramme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'un utilisateur ou demander un élément de catalogue directement à partir d'une carte de réponse de résultat Genius.

Les administrateurs de Search peuvent lier les résultats Genius aux profils de recherche, modifier leurs paramètres et créer de nouvelles configurations. Pour en savoir plus sur les configurations des résultats Genius, reportez-vous à la section Résultats Genius.

Valoriser, bloquer ou promouvoir les résultats de recherche

Définissez des règles d'amélioration des résultats avec des conditions de déclenchement configurables. Une règle peut améliorer la pertinence des résultats de recherche en fonction de la requête de recherche ou du contexte utilisateur, ou peut bloquer ou promouvoir des résultats spécifiques pour une requête de recherche particulière.

Les administrateurs de Search définissent des règles d'amélioration des résultats dans les profils de recherche. Pour plus d'informations sur la création de règles et la configuration de leurs actions de promotion, de blocage ou de promotion, reportez-vous à la section Règles d'amélioration des résultats. Recherche IA prend en charge les règles d'amélioration des résultats pour Français, Chinois simplifié, Chinois traditionnel, Espagnol, Français, Canada, Italien, Japonais, Coréen, Espagnol, Japonais, Portugais, Suédois et Néerlandais les requêtes de recherche.

Sécurité du contenu dans Recherche IA

Lors de l'indexation des enregistrements, Recherche IA préserve leurs Now Platform® fonctionnalités de sécurité. Au moment de la requête, Recherche IA filtre les résultats de la requête de recherche et affiche uniquement les enregistrements auxquels l'utilisateur peut accéder.

Pour plus d'informations sur la gestion Recherche IA des fonctions de sécurité pour Now Platform les enregistrements de table, reportez-vous à la section Sécurité du contenu dans Recherche IA.

Prise en charge de l'internationalisation

Recherche IA prend en charge l'indexation et la recherche dans toutes les langues proposées par le Now Platform®. Les administrateurs de Search peuvent configurer Recherche IA les fonctionnalités de recherche pour les langues activées dans votre instance.

Pour en savoir plus sur la prise en charge des langues dans les fonctionnalités de recherche, reportez-vous à Recherche IA la section Prise en charge de l'internationalisation pour Recherche IA.

Rechercher des fonctionnalités

Le tableau suivant présente l'ensemble des fonctionnalités de Recherche IA recherche disponibles pour des langues spécifiques Now Platform .

Fonctionnalités de recherche prises en charge par langue

Langue	Fonctionnalités de recherche prises en charge
Anglais	• Résultats Genius • Identification de la langue • Normalisation lemme et Unicode

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de recherche prises en charge par langue (suite)

Langue	Fonctionnalités de recherche prises en charge
	• Règles d'amélioration des résultats • Mots vides • Synonymes • Traitement des erreurs de frappe
Portugais (Brésil), Espagnol, Français, Français (Canada), Italien et Espagnol	• Identification de la langue • Normalisation lemme et Unicode • Règles d'amélioration des résultats • Mots vides • Synonymes • Traitement des erreurs de frappe
allemand et suédois	• Identification de la langue • Normalisation lemme et Unicode (y compris la décomposition) • Règles d'amélioration des résultats • Mots vides • Synonymes • Traitement des erreurs de frappe
Japonais, chinois simplifié et chinois traditionnel	• Identification de la langue (y compris l'identification de la zone de texte et du terme de recherche) • Normalisation lemme et Unicode • Règles d'amélioration des résultats • Mots vides • Synonymes
Coréen	• Identification de la langue • Normalisation lemme et Unicode (y compris la décomposition) • Règles d'amélioration des résultats • Mots vides • Synonymes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de recherche prises en charge par langue (suite)

Langue	Fonctionnalités de recherche prises en charge
Toutes les autres Now Platform langues activées dans votre instance	• Normalisation Unicode • Règles d'amélioration des résultats • Mots vides • Synonymes

Recherche de contenu traduit

Par défaut, Recherche IA elle renvoie uniquement les résultats des enregistrements dont le contenu est traduit, tels que les articles de la base de connaissances, dans la langue de la session de Now Platform l'utilisateur. Vous pouvez modifier ce comportement par défaut de plusieurs manières :

Affecter l'article Knowledge Rechercher des langues par pays

Améliorez la mémorisation des recherches multilingues en définissant un ensemble de langues de recherche d'articles pour chaque pays d'utilisateur Knowledge . Les recherches utilisateur peuvent faire correspondre Knowledge les articles dans n'importe quelle langue spécifiée pour leur pays ainsi que dans la langue associée à leur Now Platform session.

Configurer des articles de la base de connaissances pouvant faire l'objet d'une recherche globale

Définissez une requête codée pour correspondre aux articles de la base de connaissances que vous souhaitez rendre consultables, quelle que soit la langue de la session de l'utilisateur.

Configurer une langue de secours

Définir une langue de secours pour la langue de la session de l'utilisateur. Recherche IA Renvoie les résultats du contenu traduit de la langue de secours sélectionnée ainsi que de la langue de session de l'utilisateur.

Activer un paramètre régional de secours global pour le contenu traduit

Configurez un paramètre régional de secours global à utiliser pour toutes les recherches de contenu traduit. Recherche IA Renvoie les résultats du contenu traduit de la langue du paramètre régional de secours global ainsi que de la langue de session de l'utilisateur.

Remarque :
Les paramètres régionaux de secours globaux sont plus appropriés si vous souhaitez que tous les enregistrements en anglais puissent faire l'objet de recherches globales.

À utiliser pour la Recherche IA recherche globale et la recherche dans l'espace de travail configurable dans Next Experience

Recherche IA est le moteur de recherche par défaut pour Navigation unifiée les recherches dans Next Experience, y compris la recherche globale et la recherche dans l'espace de travail configurable.

Les administrateurs de Search peuvent configurer la recherche globale et les paramètres de recherche de l'espace de travail configurables à l'aide de l'application Recherche IA pour Next Experience .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'application Recherche IA pour Next Experience est automatiquement installée et activée dans les nouvelles Yokohama instances. Si vous effectuez une mise à niveau à Yokohama partir d'une version précédente, vos administrateurs peuvent installer et activer manuellement l'application.

Pour en savoir plus sur , y compris les étapes de configuration et un guide d'utilisation, reportez-vous à Recherche IA pour Next Experiencela section Recherche IA pour Next Experience.

Rediriger les incidents vers l'intérieur avec Portail de services le Recherche IA widget Assist

Améliorez la déviation d'incident pour Portail de services les utilisateurs en affichant les résultats de recherche les plus pertinents dans un créateur d'enregistrement.

Recherche IA Assist peut aider un agent ou un utilisateur à trouver les éléments les plus pertinents dans une recherche sur votre portail. Par exemple :

- Un agent travaillant sur un enregistrement d'incident peut utiliser Recherche IA l'Assistant pour rechercher et joindre des articles de la base de connaissances, commander un élément de catalogue au nom de l'appelant ou rechercher un article et le lier à un incident ou à un problème connexe.
- Un utilisateur qui crée un incident via le Portail de services, peut voir les éléments de catalogue connexes qu'il peut commander. L'utilisateur peut également consulter des articles de la base de connaissances connexes pour l'aider à résoudre le problème par lui-même sans impliquer les opérateurs du centre de services.

Recherche IA Assist aide à réorienter l'incident pour les domaines suivants :

- Créateurs d'enregistrements d'incidents : déviez les incidents en aidant les utilisateurs finaux à résoudre les problèmes avant qu'ils ne soumettent un incident.
- Formulaires d'incident : aidez le personnel du Centre de services à résoudre rapidement les incidents en fournissant des connaissances pertinentes.
- Notifications par e-mail d'incident : aidez les utilisateurs finaux à résoudre eux-mêmes leurs incidents sans intervention manuelle du personnel du centre de services.

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation du Recherche IA widget Assistant dans , reportez-vous à Portail de servicesla section Recherche IA Aider l'intégration du créateur d'enregistrement pour Portail de services.

Configurer Recherche IA

Planifiez et configurez votre implémentation Recherche IA.

Recherche IA Vue d'ensemble de la configuration

Étape de configuration	Description
Affecter des rôles aux administrateurs et aux Recherche IA utilisateurs	Affectez le ais_admin rôle aux utilisateurs qui doivent créer, lire, mettre à jour et supprimer des paramètres d'indexation et de recherche de contenu pour Recherche IA. Affectez le rôle de ais_high_security_admin privilège élevé aux utilisateurs qui doivent accéder aux paramètres de sécurité élevée pour Recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape de configuration	Description
	Affectez la aux utilisateurs qui doivent créer, lire, mettre à jour et supprimer des search_application_admin configurations d'application de recherche.
Définir les sources indexées	Créez et configurez une source indexée pour chaque table qui a du Now Platform® contenu pour lequel vous voulez autoriser la recherche. Indexez les tables sources pour ajouter leur contenu consultable à l'index Recherche IA . Le système de base inclut des sources indexées préconfigurées pour les tables Élément de catalogue, Base de connaissances et Utilisateur.
Définir les sources de recherche	Appliquez des conditions de filtre aux sources indexées pour définir les sources de recherche auxquelles les utilisateurs peuvent accéder dans vos expériences de recherche. Le système de base inclut des sources de recherche préconfigurées qui référencent les sources indexées par défaut.
Définir les profils de recherche	Créez un profil de recherche pour chaque expérience de recherche distincte que vous souhaitez proposer dans les applications de recherche. Spécifiez les données que les utilisateurs peuvent rechercher en liant les sources de recherche au profil de recherche. Contrôlez le comportement de recherche en configurant des synonymes, des mots vides, des paramètres de gestion des erreurs de frappe, des résultats Genius et des règles d'amélioration des résultats. Le système de base comprend des profils de recherche préconfigurés à utiliser avec Portail de services, et le Recherche IA widget Assist Portail de servicesNow Mobile.
Définir les configurations de l'application de recherche	Créez une configuration pour chaque Now Platform application prenant en charge Recherche IA. Sélectionnez un profil de recherche pour l'application à utiliser. Configurez les paramètres de recherche spécifiques à l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape de configuration	Description
	Le système de base comprend des configurations d'application de recherche préconfigurées pour Portail de services, et le Recherche IA widget Assist Portail de servicesAgent virtuel.
Activer et configurer Recherche IA dans Now Platform applications	Spécifiez Recherche IA comme moteur de recherche dans les applications prises en charge Now Platform . Sélectionnez une configuration d'application de recherche pour chaque application à utiliser et configurez les paramètres UX de recherche disponibles.
Créer une correspondance de recherche personnalisée pour la recherche globale	Configurez éventuellement des recherches globales de correspondance exacte qui ne font correspondre que les résultats d'une colonne (champ) spécifiée sur une table particulière Now Platform .

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Recherche IA

La configuration guidée fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer Recherche IA votre ServiceNow instance. Pour ouvrir la Recherche IA configuration guidée, accédez à **Tout** > *Recherche IA* > **Configuration guidée**.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Affecter des rôles aux administrateurs et aux Recherche IA utilisateurs

Accordez aux utilisateurs les ais_adminrôles , ais_external_content, ais_high_security_admin, et afin search_application_admin qu'ils puissent configurer et gérer les paramètres et le contenu des Recherche IA applications et des applications de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs disposant des rôles suivants peuvent accéder aux paramètres et au contenu de l'application et les Recherche IA configurer.

Rôle	Description
Recherche IA Administrateur [ais_admin]	Gère les paramètres de configuration de l'application Recherche IA , notamment les éléments suivants : • Crée, lit, met à jour et supprime les sources indexées • Crée, lit, met à jour et supprime des sources de recherche • Crée et supprime des mappages entre les sources de recherche et les profils de recherche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description
	• Crée, lit, met à jour et supprime des profils de recherche • Crée, lit, met à jour et supprime des dictionnaires de synonymes et de mots vides • Crée et supprime des mappages entre les dictionnaires et les profils de recherche • Lit et met à jour les dictionnaires de correction automatique de la gestion des erreurs de frappe liés aux profils de recherche • Crée, lit, met à jour et supprime des configurations de résultats Genius • Crée et supprime des mappages entre les configurations des résultats Genius et les profils de recherche • Crée, lit, met à jour et supprime des règles d'amélioration des résultats • Crée et supprime des mappages entre les règles d'amélioration des résultats et les profils de recherche
Recherche IA Administrateur de haute sécurité [ais_high_security_admin]	Accède aux paramètres de haute sécurité pour Recherche IA, notamment : • Contourne tous les filtres de recherche des sources de recherche et la sécurité du contenu dans l'interface utilisateur de l'aperçu de recherche, en affichant tous les résultats de requête de recherche disponibles dans l'index Recherche IA • Lit les enregistrements de l'historique des importations de mappage utilisateur de contenu externe Il s'agit d'un rôle à privilèges élevés. Les rôles de privilège élevé ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par Elevation. Pour en savoir plus sur les rôles de privilège élevé, reportez-vous à la section Elevated privilege roles. Pour en savoir plus sur l'altitude, reportez-vous à la section Elevate to a privileged role. La mesure utilisateur Utilisateurs du centre de sécurité **de l'instance avec rôles de privilège élevé** affiche le nombre d'utilisateurs affectés à ce rôle. Pour plus de détails, reportez-vous à la section User metrics.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description
Rechercher un administrateur d'application [search_application_admin]	Crée, lit, met à jour et supprime les configurations d'application de recherche pour Zing et Recherche IA. Ce rôle comprend les rôles et personalize_dictionary ais_admin .
Recherche IA utilisateur de l'API de contenu externe [ais_external_content]	Accède aux points de terminaison des Recherche IA API de contenu externes, notamment les suivants : • Alimente les documents externes à Recherche IA indexer en tant que résultats de recherche ou supprime les enregistrements de documents externes de l'index, à l'aide de la commande External Content Ingestion API . • Importe les mappages d'utilisateurs pour la sécurité du contenu externe à l'aide du AI Search External User Mapping API . Affectez ce rôle aux utilisateurs non interactifs et aux utilisateurs d'intégration qui ont besoin d'accéder aux points de terminaison d'API de contenu externe. Pour en savoir plus sur les utilisateurs non interactifs, reportez-vous à la section Sessions non interactives. Pour en savoir plus sur les utilisateurs d'intégration, reportez-vous à la section Mark service accounts as internal integration users . Les utilisateurs disposant du rôle administrateur n'ont pas besoin de ce rôle pour accéder aux points de terminaison d'API de contenu externe.

Affectez ces rôles à des utilisateurs et à des groupes pour les activer en tant qu'administrateurs de recherche ou utilisateurs d'API de contenu externe pour Recherche IA.

Procédure

- Affecter un rôle à un utilisateur
- Affecter un rôle à un groupe

Sources indexées

Les sources indexées désignent Now Platform® les tables et les ensembles de documents externes dont le contenu doit permettre la recherche. Recherche IA ingère les enregistrements ou les documents de ces sources et stocke leur contenu pouvant faire l'objet de recherches dans son index de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir des instructions sur la création d'une source indexée, reportez-vous à la section Créer une source indexée.

Types de sources indexées

Recherche IA prend en charge les types de sources indexées suivants.

Source indexée interne

Une source indexée interne récupère le contenu et les métadonnées des Now Platform enregistrements. Elle comprend un nom unique et une référence à une Now Platform table contenant des enregistrements dans lesquels vous souhaitez autoriser les recherches. Recherche IA extrait et indexe le contenu et les métadonnées interrogeables à partir des enregistrements de cette table et de l'une de ses tables enfants que vous configurez pour l'indexation.

Recherche IA Exclut certaines Now Platform tables de l'indexation. Vous ne pouvez pas définir de sources indexées pour ces tables exclues ou leurs tables dérivées. Pour obtenir la liste des tables exclues, reportez-vous à la section Now PlatformTables exclues de l'indexation Recherche IA.

Vous ne pouvez pas indexer les tables distantes avec des sources indexées internes. Pour indexer le contenu d'une table distante, créez une source indexée externe.

Source indexée externe

Une source indexée externe récupère le contenu et les métadonnées d'un référentiel externe ou d'une table distante . Il comprend un nom unique et une référence à une table de schéma de contenu externe au lieu d'une Now Platform table. Pour plus de détails sur la configuration des sources indexées pour le contenu externe, reportez-vous à la section Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA.

Politiques de conservation des sources indexées et conditions de filtre

L'indexation de tables sources volumineuses, telles que la table Tâche [task] et les tables qui l'étendent, peut ajouter un grand nombre d'enregistrements à l'index Recherche IA . Pour limiter l'ensemble d'enregistrements indexés à partir d'une table source, vous pouvez configurer des politiques de conservation et des conditions de filtre pour vos sources indexées. Recherche IA utilise également ces paramètres pour purger automatiquement les enregistrements périmés de l'index. Pour plus d'informations sur les politiques de conservation et les conditions de filtre, reportez-vous à la section Politiques de conservation des sources indexées et conditions de filtre.

Remarque :
Les politiques de conservation sont requises pour les sources indexées qui indexent les enregistrements de la table de tâches [task] ou des tables qui l'étendent. Ils sont facultatifs pour les autres sources indexées.

Attributs de source indexés et paramètres de champ

Vous pouvez configurer les attributs et les paramètres de champ d'une source indexée afin de contrôler le comportement d'indexation des enregistrements sources. Les attributs contrôlent le comportement de la source indexée au niveau de l'enregistrement, tandis que les paramètres de champ définissent son comportement pour les champs individuels des enregistrements indexés. Pour plus d'informations, y compris la liste des attributs et des paramètres de champ disponibles, reportez-vous aux sections Attributs de la source indexée et Paramètres du champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indexation du contenu à partir d'une source indexée

Une fois que vous avez défini une source indexée, Recherche IA l'indexation commence automatiquement pour refléter les changements apportés aux enregistrements dans la table source sélectionnée et ses tables enfants spécifiées. Les résultats de toutes les opérations de création, de mise à jour et de suppression d'enregistrements dans ces tables sont reflétés dans l'index de recherche. Recherche IA n'indexe pas le contenu des enregistrements non modifiés de ces tables tant que vous n'avez pas effectué un index de table complet. Pour plus d'informations sur le comportement d'indexation, y compris les étapes pour l'indexation complète des tables, reportez-vous à la section Indexation du contenu à partir de sources indexées.

Remarque :
Sources indexées préconfigurées incluses avec Recherche IA uniquement le contenu d'index à partir des champs de chaîne sur les enregistrements sources. Lorsque vous recherchez des enregistrements dans ces sources indexées, vous pouvez utiliser des champs numériques pour facetter ou filtrer vos résultats de recherche, mais vous ne pouvez pas trouver d'enregistrements à l'aide de leurs valeurs de champ numériques. Pour rechercher les valeurs de champ numérique d'un enregistrement, copiez-les dans un champ de chaîne afin qu'elles puissent être indexées.

Indexation du contenu des articles de la base de connaissances

Lors de l'indexation du contenu à partir d'enregistrements dans la table Recherche IA de connaissances [kb_knowledge], inclut par défaut le contenu défini dans les blocs de connaissances. Les administrateurs peuvent remplacer ce comportement par défaut et configurer Recherche IA pour exclure le contenu des blocs de connaissances lors de l'indexation des articles de la base de connaissances. Pour plus de détails sur cette modification, voir Exclure le contenu du bloc de connaissances de l'index Recherche IA.

Plusieurs sources indexées pour la même Now Platform table

Vous ne pouvez pas créer plus d'une source indexée pour une seule Now Platform table. Toutefois, les modules d'extension et les applications peuvent définir des sources indexées en double pour une Now Platform table. Par exemple, le système de base inclut une source indexée définie pour la table Utilisateur [sys_user], mais un module d'extension ou une application peut définir une deuxième source indexée pour cette table sous un nom différent.

Remarque :
Une seule source indexée peut être active à la fois pour une table donnée Now Platform . Le système rend les sources indexées en double d'une table inactives par défaut. Avant de pouvoir activer l'une de ces sources en double, vous devez modifier la source actuellement active et la rendre inactive. Recherche IA indexe uniquement le contenu et les métadonnées des sources indexées actives.

Créer une source indexée

Définissez une source indexée pour permettre la recherche de contenu et de métadonnées à partir d'enregistrements de table à l'aide Recherche IAde Now Platform® .

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une source indexée, vous spécifiez une Now Platform table. Recherche IA Indexe le contenu et les métadonnées de la source spécifiée et permet de l'inclure dans les sources de recherche.

Par défaut, Recherche IA indexe tous les enregistrements de la table source spécifiée. Vous pouvez limiter les enregistrements indexés en configurant une politique de conservation et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des conditions de filtre pour la source indexée. Pour plus d'informations sur les politiques de conservation et les conditions de filtre, reportez-vous à la section Politiques de conservation des sources indexées et conditions de filtre.

Remarque :
Les politiques de conservation sont requises pour les sources indexées qui indexent les enregistrements de la table de tâches [task] ou des tables qui l'étendent. Ils sont facultatifs pour les autres sources indexées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Sources indexées, renseignez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Source indexée.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas créer plus d'une source indexée pour une seule Now Platform table.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   La nouvelle source indexée apparaît dans la liste Sources indexées avec **l'état**Recherche IA défini sur **Nouveau**. Si la nouvelle source indexée nécessite une indexation manuelle, un message d'information et une icône de triangle d'alerte (icône ⚠) s'affichent.
5. **Facultatif :** Pour configurer l'indexation pour les tables enfants de la table source sélectionnée, ouvrez la nouvelle source indexée et procédez comme suit pour chaque table enfant :

   a. Dans la liste connexe Tables enfants, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Table enfant.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de table enfant.

   c. Sélectionnez **Soumettre**.
   La nouvelle table enfant apparaît dans la liste connexe Tables enfants.

Que faire ensuite

Pour contrôler la façon dont votre nouvelle source indexée traite les enregistrements et les champs sources pendant l'indexation, configurez ses attributs de source indexée et ses paramètres de champ. Pour plus d'informations, consultez Attributs de la source indexée et Paramètres du champ.

Pour rendre le contenu des enregistrements sources consultable, effectuez un index de table complet pour votre nouvelle source indexée. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.

Politiques de conservation des sources indexées et conditions de filtre

Recherche IA utilise des paramètres pour purger automatiquement les enregistrements périmés de l'index et optimiser les performances de recherche. Pour limiter l'ensemble des enregistrements indexés à partir des tables sources, vous pouvez configurer des politiques de conservation et des conditions de filtre pour vos sources indexées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politiques de rétention de la source indexée

L'indexation de tables sources volumineuses, telles que la table Tâche [task] et les tables qui l'étendent, peut ajouter un nombre important d'enregistrements à l'index Recherche IA . Pour limiter l'ensemble des enregistrements de table source indexés en fonction de l'heure de leur dernière mise à jour, sélectionnez une politique de conservation pour votre source indexée. Recherche IA Indexe uniquement les enregistrements sources mis à jour au cours de la période définie pour la politique de conservation. Par exemple, si vous sélectionnez une politique de conservation de deux ans, Recherche IA elle exclut les enregistrements sources qui ont été mis à jour pour la dernière fois il y a plus de deux ans.

Lorsque le délai écoulé depuis la dernière mise à jour d'un enregistrement source dépasse la limite de la politique de conservation de la source indexée, Recherche IA l'enregistrement indexé correspondant est marqué comme périmé.

Remarque :
Les politiques de conservation sont requises pour les sources indexées qui indexent les enregistrements de la table de tâches [task] ou des tables qui l'étendent. Ils sont facultatifs pour les autres sources indexées.

Conditions de filtre de source indexée

Pour limiter l'ensemble d'enregistrements indexés à partir d'une table source, définissez des conditions de filtre pour votre source indexée. Recherche IA Indexe uniquement les enregistrements qui correspondent à toutes les conditions de filtre définies.

Lorsqu'un enregistrement source ne satisfait plus aux conditions de filtre de la source indexée, Recherche IA marque l'enregistrement indexé correspondant comme périmé.

Purge des enregistrements périmés

Recherche IA Purge automatiquement les enregistrements obsolètes de l'index quotidiennement. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent purger manuellement les enregistrements périmés. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Purger les enregistrements périmés de l'index Recherche IA.

Purger les enregistrements périmés de l'index Recherche IA

Exécutez une tâche planifiée pour supprimer les enregistrements périmés de l'index Recherche IA .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
Si la valeur par défaut de la `glide.script_processor.admin` propriété système a été modifiée, vous avez besoin du rôle spécifié par cette valeur de propriété. Pour en savoir plus sur cette valeur de propriété et ses effets, reportez-vous à la section Restrict access to background script [Updated in Security Center 1.3 and 2.0] .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si l'une ou l'autre de ces conditions est satisfaite pour un enregistrement dans l'index Recherche IA , Recherche IA marque l'enregistrement comme périmé.

- Le délai écoulé depuis la dernière mise à jour de l'enregistrement dépasse la limite d'âge de la politique de conservation de sa source indexée
- L'enregistrement ne satisfait plus aux conditions de filtre définies pour sa source indexée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Purge automatiquement les enregistrements obsolètes de l'index quotidiennement. Les administrateurs peuvent purger les enregistrements manuellement en exécutant un script en arrière-plan.

Pour plus d'informations sur l'exécution de scripts en arrière-plan, reportez-vous à la section Scripts - Background module .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts : arrière-plan**.

   Remarque :
   Si la valeur de la `glide.script_processor.admin` propriété système est définie sur security_admin, vous devez vous élever à ce rôle privilégié pour accéder à ce module. Pour plus d'informations sur l'élévation des privilèges, reportez-vous à la section Elevated privilege roles .

2. Dans le champ de texte **Script exécuté (JavaScript exécuté sur le serveur),** entrez l'un des scripts en arrière-plan suivants.
   - Pour purger les enregistrements périmés indexés à partir d'une table spécifique, saisissez ce script en remplaçant TABLE_NAME par le nom de la table choisie :

     ```
     new sn_ais.IndexEvent().purgeFilteredDocuments('TABLE_NAME');
     ```

     Par exemple, pour purger tous les enregistrements périmés indexés à partir de la source indexée de la table de connaissances, remplacez TABLE_NAME par kb_knowledge dans le script.
   - Pour purger tous les enregistrements périmés dans l'index, quelle que soit la table à partir de laquelle ils ont été indexés, entrez ce script :

     ```
     new sn_ais.IndexEvent().purgeFilteredDocuments();
     ```

3. Sélectionnez **Exécuter le script**.
   Le script crée un événement que le gestionnaire d'index traite afin que le script se termine sans blocage à la fin de la tâche de purge.

Résultats

Le script en arrière-plan s'exécute et supprime les enregistrements périmés de l'index Recherche IA .

Garde-fous de source indexée

Réduisez la taille de l'index et augmentez les performances de recherche grâce à des garde-fous qui limitent le nombre d'enregistrements de tâches et de sources d'alertes indexés à partir de sources indexées.

Vue d'ensemble des garde-fous

Les tables de tâches [task] et d'alertes [em_alert] et leurs tables enfants contiennent un grand nombre d'enregistrements. L'indexation de l'ensemble complet des enregistrements de ces tables pour la recherche augmente la taille de l'index Recherche IA et peut avoir un impact sur les performances d'indexation et de recherche.

Pour réduire la taille de l'index et préserver les performances de recherche, Recherche IA applique des *garde-fous* lors de l'indexation des enregistrements de ces tables. Ces garde-fous limitent le nombre maximal d'enregistrements qui peuvent être indexés à partir des tables de tâches et d'alertes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les garde-fous sont activés dans le système de base pour les tables de tâches et d'alertes et leurs tables enfants. Par défaut, Recherche IA indexe un maximum de 10 millions d'enregistrements pour chacune de ces tables.

Fonctionnement des garde-fous

Lorsque les garde-fous sont activés, Recherche IA vérifie d'abord la table Limite de garde-fou pour les sources de données indexées [ais_guard_rail_limit_data_source] pour voir si un enregistrement existe pour la source indexée (définissant le nombre maximal d'enregistrements à indexer pour cette source indexée). Si aucune entrée de table n'existe, Recherche IA vérifie la valeur de la propriété système glide.ais.ingestion.guard_rails_enabled_datasources pour voir si une limite y est définie pour la source indexée. Si aucune limite n'est trouvée à l'un ou l'autre endroit, Recherche IA n'applique pas de limites de garde-fous à la source indexée.

Les limites de garde-fou sur le nombre d'enregistrements indexés sont appliquées après que l'ensemble d'enregistrements sources est limité par les conditions de filtre et la politique de conservation de la source indexée. Pour plus d'informations sur les conditions de filtre des sources indexées et les politiques de conservation, reportez-vous à la section Politiques de conservation des sources indexées et conditions de filtre.

Recherche IA indexe toujours les enregistrements les plus récemment modifiés à partir de la table source indexée. Si l'indexation entraîne un dépassement du nombre d'enregistrements de la table par rapport à la limite du garde-fou, Recherche IA les enregistrements les plus anciens sont supprimés de l'index pour faire de la place aux enregistrements plus récents.

Modification des paramètres du garde-fou

Un ServiceNow® employé peut modifier les paramètres du garde-fou de votre instance comme suit :

- Remplacer les limites de nombre d'enregistrements du système de base pour les garde-fous des tables de tâches et d'alertes
- Créer des garde-fous personnalisés pour limiter le nombre maximal d'enregistrements indexés à partir d'autres tables sources
- Désactiver les garde-fous

Remarque :
Les changements apportés aux paramètres du garde-fou de votre instance peuvent prendre jusqu'à 24 heures pour être reflétés dans Recherche IAle comportement d'indexation de .

Configuration d'index sémantique pour les sources indexées

Le Recherche IA cadre de travail RAG (Retrieval-Augmented Generation) généralisé offre un moyen simplifié de configurer les paramètres d'indexation sémantique pour les enregistrements indexés à partir de Now Platform® tables.

Vue d'ensemble de la configuration de l'index sémantique

Recherche IA Les administrateurs peuvent configurer les paramètres d'indexation sémantique d'une source indexée. Ces paramètres spécifient comment Recherche IA indexe le contenu de la source indexée à utiliser avec la recherche vectorielle sémantique. Le groupe de paramètres d'indexation sémantique pour une source indexée particulière est appelé configuration *d'index sémantique*.

Chaque configuration d'index sémantique comprend les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Source indexée

Référence à une source indexée existante avec des valeurs de champ ou des pièces jointes que vous souhaitez indexer pour la recherche de vecteur sémantique.

Pour plus d'informations sur les sources indexées, reportez-vous à la section Sources indexées. Pour en savoir plus sur la recherche vectorielle sémantique, reportez-vous à la section Recherche vectorielle sémantique dans Recherche IA.

Modèles d'incorporation

Une liste d'un ou de plusieurs *modèles d'incorporation* que le système peut utiliser lors de l'indexation du contenu à partir de la source indexée pour la recherche de vecteur sémantique.

Un modèle d'incorporation spécifie comment les informations trouvées dans votre contenu indexé sont codées dans une carte vectorielle. La recherche vectorielle sémantique utilise les informations codées de la carte vectorielle pour trouver des résultats de recherche ayant des significations similaires à celles de vos termes de recherche.

Stratégie de mise en bloc et paramètres connexes

Stratégie *de mise en bloc* et valeurs de paramètres connexes qui, ensemble, déterminent comment le contenu des champs et des pièces jointes sélectionnés de la source indexée est géré pendant l'indexation pour la recherche de vecteur sémantique.

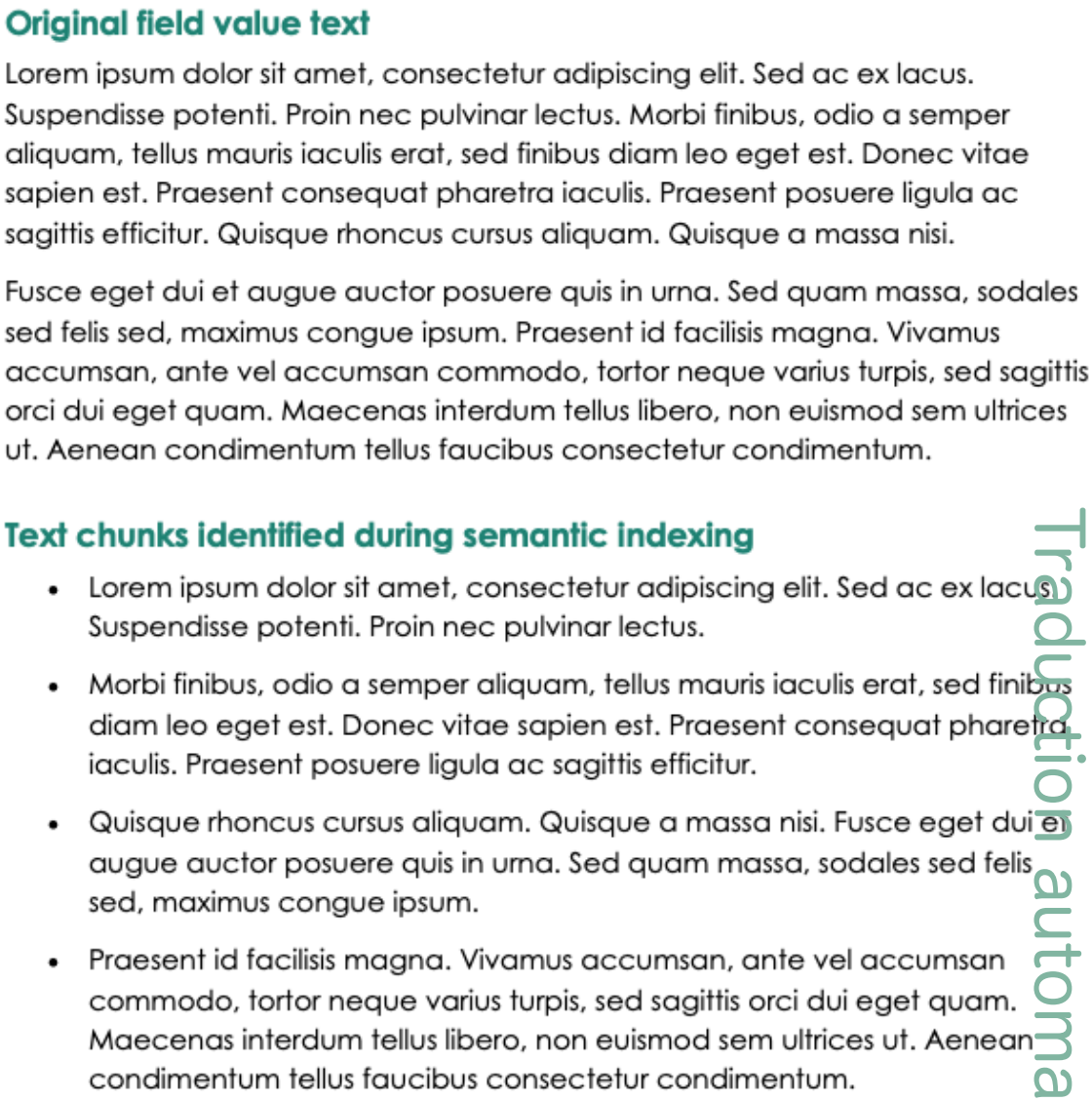
Le découpage est le processus de décomposition du texte en parties plus petites (appelées *blocs*) pendant l'indexation. En morcelant votre contenu, Recherche IA vous réduisez la charge de recherche et améliorez le contexte et la pertinence des correspondances de vecteurs sémantiques.

L'image suivante montre comment un bloc de deux paragraphes d'exemple de texte de valeur de champ peut être divisé en morceaux pour l'indexation sémantique. Comme indiqué, les blocs peuvent contenir plusieurs phrases

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et peuvent couvrir des sauts de paragraphe trouvés dans le texte



original.

Champs de l’index sémantique

Références à un ou plusieurs *champs d’index sémantique* qui fournissent des paramètres d’indexation sémantique pour le contenu de la source indexée.

Chaque champ d’index sémantique définit les paramètres d’indexation sémantique d’un seul champ de la table source indexée ou des pièces jointes de cette table. Vous pouvez spécifier l’ordre dans lequel les champs de l’index sémantique sont évalués lors de l’indexation du contenu à partir de la source indexée pour la recherche de vecteur sémantique.

Remarque :
Vous pouvez définir plusieurs configurations d’index sémantiques pour une source indexée, mais chaque configuration après la première impose un coût de performance supplémentaire au moment de l’indexation.

Activation de la configuration d’index sémantique

La fonctionnalité de configuration d’index sémantique est fournie par le .Module d’extension Recherche IA Contrôleur sémantique (com.glide.ais.semantic_search) Ce module d’extension est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

automatiquement activé pour votre instance lorsque vous installez un Now Assist l'application .

Vous pouvez vérifier si la configuration d'index sémantique est activée en accédant à **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées** et la sélection d'un enregistrement source indexé. Si la liste connexe Configuration d'index sémantique s'affiche dans le formulaire Source indexée, le module d'extension est activé.

Configurer les paramètres d'indexation sémantique pour une source indexée

Spécifiez les paramètres de configuration d'indexation sémantique que vous souhaitez appliquer lors Recherche IA de l'indexation des enregistrements à partir de vos sources indexées.

Avant de commencer

Le Module d'extension Recherche IA Contrôleur sémantique (com.glide.ais.semantic_search) doit être actif sur votre instance. Ce module d'extension est automatiquement activé lorsqu'un Now Assist l'application est installé sur votre instance.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur Recherche IA , vous pouvez effectuer cette tâche pour choisir les champs et la table de la source indexée que vous souhaitez que le système indexe pour la recherche vectorielle sémantique. Vous pouvez également choisir les modèles d'incorporation et la stratégie de segmentation de contenu à utiliser pour le contenu indexé sémantiquement à partir de la table source.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Sélectionnez la source indexée pour laquelle vous souhaitez configurer les paramètres d'indexation sémantique.
   La source indexée sélectionnée s'ouvre dans la vue du formulaire Source indexée.
3. Dans la liste connexe Configuration de l'index sémantique, sélectionnez **Nouveau**.

   Remarque :
   Si la liste connexe Configuration d'index sémantique n'apparaît pas dans le formulaire Source indexée, consultez votre administrateur pour vous assurer que votre instance dispose d'au moins une Now Assist l'application Installé. L'installation de n'importe quelle Now Assist application active , ce qui est requis pour la configuration de l'index Module d'extension Recherche IA Contrôleur sémantique (com.glide.ais.semantic_search)sémantique.

4. Renseignez les champs du formulaire Configuration d'index sémantique.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de configuration d'index sémantique.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Si vous mettez à jour une configuration d'index sémantique existante, sélectionnez **Mettre à jour** à la place.
   Le formulaire de configuration de l'index sémantique recharge et affiche les valeurs des champs que vous avez sélectionnés et la liste connexe Champs de l'index sémantique.
6. Dans la liste connexe Champs de l'index sémantique, procédez comme suit pour chaque champ dont le contenu doit être inclus dans l'index sémantique de la source indexée spécifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Champ de l'index sémantique.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de champ d'index sémantique.

c. Sélectionnez **Soumettre**.
Le nouvel enregistrement de champ d'index sémantique apparaît dans la liste connexe Champs de l'index sémantique.

Que faire ensuite

Après avoir modifié les paramètres de configuration de l'index sémantique pour une source indexée, vous devez réindexer le contenu à partir de cette source indexée. Pour connaître les étapes de réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.

Remarque :
L'indexation du contenu pour la recherche vectorielle sémantique est généralement plus lente que l'indexation pour la recherche par mot clé. La réindexation de votre source indexée peut prendre plus de temps une fois que vous avez défini une configuration d'index sémantique pour celle-ci.

Exclure le contenu du bloc de connaissances de l'index Recherche IA

Empêchez Recherche IA l'indexation du contenu qui se trouve dans vos blocs de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Recherche IA inclut le contenu spécifié dans vos blocs de connaissances publiés lorsqu'il indexe le contenu et les métadonnées de vos articles de la base de connaissances.

Les administrateurs peuvent remplacer ce comportement par défaut et exclure le contenu de votre bloc de connaissances de l'index de recherche en définissant la valeur de la `glide.ais.disable_kbb` propriété système. Si la valeur de cette propriété système est définie sur vrai, Recherche IA ignore le contenu du bloc de connaissances lors de l'indexation du contenu et des métadonnées de vos articles de la base de connaissances.

Pour en savoir plus sur la création et la publication de blocs de connaissances à titre de référence dans vos articles de la base de connaissances, reportez-vous à la section Using knowledge blocks .

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez sys_properties.list.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Recherchez un enregistrement de propriété système avec le nom `glide.ais.disable_kbb`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- S'il existe un enregistrement de propriété système portant ce nom, ouvrez-le en le sélectionnant.
- S'il n'existe aucun enregistrement de propriété système portant ce nom, sélectionnez **Nouveau**, puis saisissez glide.ais.disable_kbb dans le champ **Nom**du formulaire Propriétés système.

3. Dans le champ Valeur du formulaire **Propriétés** système, saisissez *true*.
4. Enregistrez l'enregistrement de propriété système modifié en sélectionnant **Soumettre** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour appliquer le nouveau paramètre, réindexez la source indexée de la table de connaissances. Pour plus d'informations sur la réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.

Attributs de la source indexée

Un attribut de source indexée définit le comportement d'indexation de tous les enregistrements provenant d'une source indexée.

Voici des exemples d'utilisation des attributs de source indexés.

- Définir un filtre pour limiter le jeu d'enregistrements indexés à partir de la table source
- Modifier le comportement d'indexation par défaut pour les pièces jointes ou les balises trouvées sur les enregistrements de table source
- Spécifier s'il faut indexer les champs traduits à partir des enregistrements de la table source

Les attributs d'une source indexée apparaissent dans sa liste connexe Configuration avancée.

Créer un attribut de source indexé

Définissez un attribut de source indexée pour configurer le comportement d'indexation Recherche IA de contenu pour tous les enregistrements d'une table source.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur les attributs et les valeurs de source indexée disponibles, reportez-vous à la section Liste des attributs de Recherche IA source indexés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez la source indexée pour laquelle vous souhaitez définir un attribut.
3. Dans la liste connexe Configuration avancée, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Attribut de la source indexée.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'attribut de source indexé.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le nouvel attribut de source indexée apparaît dans la liste connexe Configuration avancée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Pour que le nouvel attribut de source indexée prenne effet, effectuez une réindexation complète de la table pour la source indexée. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.

Activer l'indexation des balises pour une source indexée

Configurez un attribut de source indexée pour activer l'indexation du contenu à partir des balises trouvées sur les enregistrements d'une source indexée.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, Recherche IA l'indexation ignore les balises des enregistrements sources. Vous pouvez activer l'indexation des balises pour tous les enregistrements à partir d'une source indexée. Choisissez si vous souhaitez indexer toutes les balises partagées et visibles globalement ou uniquement les balises visibles globalement. Les balises privées ne sont jamais indexées.

Pour des instructions plus générales sur la définition des attributs de source indexés, reportez-vous à la section Créer un attribut de source indexé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez la source indexée pour laquelle vous souhaitez activer l'indexation des balises.
3. Dans la liste connexe Configuration avancée, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Attribut de la source indexée.
   a. Dans le champ **Attribut** , saisissez index_tags.
   b. Dans le champ **Valeur** , entrez l'une des options suivantes :

Option	Description
everyone_only	Seules les balises partagées avec tout le monde sont indexées.
all_shared	Toutes les balises partagées (**Tout le monde**, **Groupes et Utilisateurs**) sont indexées.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'attribut de source indexé.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le nouvel *index_tags* attribut de source indexée apparaît dans la liste connexe Configuration avancée.

Que faire ensuite

Pour que le nouvel *index_tags* attribut prenne effet, réindexez la table complète pour la source indexée. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer l'indexation des pièces jointes pour une source indexée

Configurez un attribut de source indexée pour activer l'indexation du contenu à partir des pièces jointes trouvées dans les enregistrements d'une source indexée.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, Recherche IA indexe le contenu et les métadonnées interrogeables (tels que la taille et la date du fichier) pour les pièces jointes trouvées sur les enregistrements de table source. L'indexation prend en charge les formats de fichier de pièce jointe suivants :

- Page de serveur actif étendue (.aspx)
- Langage de balisage hypertexte (.html, .htm)
- Microsoft Excel (.xls, .xlsx)
- Microsoft PowerPoint (.pot, .potx, .ppt, .pptm, .pptx)
- MicrosoftWord (.doc, .docx, .dot, .dotx)
- Texte brut (.txt)
- Format de document portable (.pdf)

Remarque :
Recherche IA Ignore les pièces jointes de plus de 25 Mo. L'indexation standard indexe uniquement le contenu des premiers 1 Mo de données de la pièce jointe, tandis que l'indexation vectorielle sémantique indexe le contenu complet de la pièce jointe.

Recherche IA fournit une prise en charge limitée des pièces jointes d'enregistrement chiffrées :

- Lors de l'indexation d'une pièce jointe chiffrée, Recherche IA extrait les métadonnées telles que la taille et la date du fichier de pièce jointe, mais n'extrait pas le contenu pouvant faire l'objet de recherches.
- Le type MIME de la pièce jointe chiffrée est détecté comme application/octet-stream.
- Aucun commentaire pour la pièce jointe chiffrée n'apparaît dans les messages du journal d'ingestion.

L'indexation des pièces jointes est contrôlée par l'attribut d'une *index_attachments* source indexée :

- vrai (valeur par défaut) : les pièces jointes sont indexées pour les enregistrements à partir de la source indexée.
- faux : les pièces jointes ne sont pas indexées pour les enregistrements provenant de la source indexée.

La procédure suivante explique comment s'assurer que cet attribut est défini sur vrai pour une source indexée. Pour des instructions plus générales sur la définition des attributs de source indexés, reportez-vous à la section Créer un attribut de source indexé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez la source indexée pour laquelle vous souhaitez vérifier ou modifier l'indexation des pièces jointes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe Configuration avancée, recherchez un `index_attachments` attribut avec la valeur `false`.

   Remarque :
   Si aucun attribut n'existe `index_attachments` dans la liste connexe, ou si l'attribut existe avec une valeur `true`, l'indexation des pièces jointes est déjà activée pour la source indexée. Aucune autre étape n'est requise.

4. Ouvrez l'attribut `index_attachments` et modifiez sa valeur de `false` .`true`

Résultats
L'indexation des pièces jointes est activée pour la source indexée.

Que faire ensuite
Si vous avez modifié la valeur de l'attribut `index_attachments` de `false` à `true`, réindexez le contenu pour la source indexée. Pour plus d'informations sur la réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.

Liste des attributs de Recherche IA source indexés

Vous pouvez ajuster le comportement d'indexation d'une Recherche IA source indexée en configurant les attributs et les valeurs de la source indexée.

Pour obtenir des instructions sur la définition Recherche IA des attributs de source indexés, reportez-vous à la section Créer un attribut de source indexé.

Attribut	Description
filtre	Spécifiez une condition de filtre qui s'applique sur la table source indexée et toutes ses tables enfants configurées pour l'indexation. L'indexation ignore les enregistrements sources qui ne répondent pas à cette condition de filtre. Si vous modifiez la valeur de cet attribut pour une source indexée, la modification ne prend effet qu'une fois que vous avez réindexé le contenu à partir de la source indexée. Pour connaître les étapes de réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.
index_attachments	Contrôlez le comportement d'indexation des pièces jointes à partir d'enregistrements indexés. Valeurs prises en charge : • `true`: activer l'indexation des pièces jointes pour cette table. • `false`: désactiver l'indexation des pièces jointes pour cette table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
	Valeur par défaut: *true* Si vous modifiez la valeur de cet attribut pour une source indexée, la modification ne prend effet qu'une fois que vous avez réindexé le contenu à partir de la source indexée. Pour connaître les étapes de réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.
index_tags	Contrôlez le comportement d'indexation des balises à partir d'enregistrements indexés. Valeurs prises en charge : • *all_shared*: indexe les balises partagées et les balises visibles globalement. • *everyone_only*: indexez uniquement les balises visibles globalement. • *none*: désactiver l'indexation des balises. Valeur par défaut: *none* **Remarque :** Les résultats de recherche affichent des balises indexées en fonction de la visibilité de l'enregistrement de résultat et non de la visibilité de la balise. Si vous modifiez la valeur de cet attribut pour une source indexée, la modification ne prend effet qu'une fois que vous avez réindexé le contenu à partir de la source indexée. Pour connaître les étapes de réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.
index_translated_fields	Contrôlez le comportement d'indexation des champs traduits à partir d'enregistrements indexés. Valeurs prises en charge : • *true*: activer l'indexation des champs traduits pour cette table. • *false*: désactiver l'indexation des champs traduits pour cette table. Valeur par défaut: *false*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
	Remarque : Pour les tables avec des enregistrements mappés manuellement, tels que kb_knowledge, l'indexation ignore cet attribut et honore le mappage manuel. Si vous modifiez la valeur de cet attribut pour une source indexée, la modification ne prend effet qu'une fois que vous avez réindexé le contenu à partir de la source indexée. Pour connaître les étapes de réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.
index_translated_reference_fields	Contrôlez le comportement d'indexation des champs de référence traduits à partir d'enregistrements indexés. Valeurs prises en charge : • `true`: activez l'indexation des champs de référence traduits pour cette table. • `false`: désactiver l'indexation des champs de référence traduits pour cette table. Valeur par défaut: `true` Si vous modifiez la valeur de cet attribut pour une source indexée, la modification ne prend effet qu'une fois que vous avez réindexé le contenu à partir de la source indexée. Pour connaître les étapes de réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.
user_read_takes_precedence_over_group_deny	Contrôlez la priorité des autorisations d'accès en lecture des utilisateurs externes et des autorisations de refus d'accès à un groupe externe pour les résultats de recherche de documents externes provenant de la source indexée. Valeurs prises en charge : • `true`: les autorisations d'accès en lecture des utilisateurs externes ont priorité sur les autorisations de refus d'accès aux groupes externes pour les résultats de recherche de documents externes provenant de la source indexée. • `false`: les autorisations de refus d'accès à un groupe externe ont priorité sur les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
	autorisations d'accès en lecture des utilisateurs externes pour les résultats de recherche de documents externes à partir de la source indexée. Valeur par défaut : *true* sur les sources indexées pour les tables de schéma de contenu externe. Non défini sur les sources indexées pour les tables internes. **Remarque :** Cet attribut s'applique uniquement aux sources indexées pour les tables de schéma de contenu externes. Si vous appliquez cet attribut à une source indexée pour une table interne, cela n'a aucun effet.

Remarque :
Les attributs de source indexés sont des enregistrements de la table Attribut de configuration Recherche IA [ais_configuration_attribute] dont la valeur du champ **S'applique à est Table** . Les enregistrements de cette table dont la valeur du champ **S'applique à** sont les suivants :Paramètres du champ

Paramètres du champ

Un paramètre de champ contrôle le comportement d'indexation d'un champ spécifié (colonne) sur tous les enregistrements à partir d'une source indexée.

Voici des exemples d'utilisation des paramètres de champ.

- Désactiver l'indexation de texte ou la recherche pour un champ trouvé sur les enregistrements de table source
- Modifier les mappages par défaut entre les champs de table source et les champs dans l'index Recherche IA
- Ajouter un champ de table référencé à l'index en remontée pas à pas à partir d'un champ de référence sur des enregistrements de table source

Les paramètres de champ d'une source indexée apparaissent dans sa liste connexe Paramètres de champ et mappage.

Créer un paramètre de champ pour une source indexée

Définissez un paramètre de champ source indexé pour configurer Recherche IA le comportement d'indexation de contenu d'un champ spécifique sur les enregistrements de table source.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour plus d'informations sur les paramètres et valeurs de champ disponibles, reportez-vous à la section Liste des paramètres de champ de Recherche IA source indexée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez la source indexée pour laquelle vous souhaitez définir un paramètre.
3. Dans la liste connexe à Mappage et paramètres de champ, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Paramétrage des champs.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le nouveau paramètre de champ apparaît dans la liste connexe Mappage et paramètres de champ.

Que faire ensuite

Pour appliquer le nouveau paramètre de champ, procédez à une réindexation complète de la table pour la source indexée. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.

Activer l'indexation des champs de table référencés pour une source indexée

Configurez une source indexée pour indexer les valeurs de champ à partir des tables référencées par les champs de la table source. Vous pouvez indexer ces valeurs de champ pour les utiliser dans des filtres et EVAM des configurations de résultats de recherche, les indexer pour la recherche ou les deux.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une table source indexée inclut un champ de référence, elle indexe par défaut les valeurs pour le champ de référence, Recherche IA mais pas pour les autres champs de la table qu'elle référence. Pour indexer les valeurs de ces champs de table référencés, vous pouvez créer *dot_walk_fields* des paramètres de champ sur *searchable_dot_walk_fields* votre table source indexée.

- Pour utiliser les valeurs de champ des tables référencées dans les filtres de source de recherche, les filtres de facette et EVAM les configurations des résultats de recherche, créez un paramètre de *dot_walk_fields* champ.
- Pour rendre les valeurs de champ des tables référencées consultables, créez un paramètre de *searchable_dot_walk_fields* champ.

Comme valeur pour l'un ou l'autre de ces paramètres de champ, répertoriez les noms des champs de table référencés que vous souhaitez indexer, séparés par des virgules. Par exemple, pour indexer les champs **nom** et **ville** à partir de la table référencée par le champ **société** sur la table source indexée, sélectionnez le champ **société** et entrez la valeur nom,ville.

Pour parcourir plusieurs tables, vous pouvez entrer des valeurs de nom de champ avec des préfixes de champ de référence séparés par des points. Par exemple, **saisissez la valeur**company.contact.name pour indexer le champ nom dans la table référencée par le champ **contact** dans la table référencée par le champ de référence **d'entreprise** de la table source indexée.

Remarque :
Chaque niveau de référence de remontée pas à pas impose un impact sur les performances de l'indexation. Évitez d'utiliser des références à plusieurs niveaux, sauf si cela est nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez créer les deux *dot_walk_fields* paramètres de champ ET *searchable_dot_walk_fields* pour le même champ de référence.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Dans la liste connexe à Mappage et paramètres de champ, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Paramétrage du champ, entrez les valeurs de champ affichées pour votre cas d'utilisation.
   - Pour indexer les valeurs de champ des tables référencées à utiliser dans les filtres de source de recherche, les filtres de facette et EVAM les configurations des résultats de recherche, entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Attribut	dot_walk_fields
Champ	<nom du champ de référence de la table source indexée que vous souhaitez utiliser pour remonter pas à pas vers une autre table>
Valeur	< liste de noms séparés par des virgules pour les champs que vous souhaitez indexer à partir de la table référencée>

   - Pour indexer les valeurs de champ des tables référencées en tant que texte pouvant faire l'objet d'une recherche, saisissez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Attribut	searchable_dot_walk_fields
Champ	<nom du champ de référence de la table source indexée que vous souhaitez utiliser pour remonter pas à pas vers une autre table>
Valeur	< liste de noms séparés par des virgules pour les champs que vous souhaitez indexer à partir de la table référencée>

Remarque :
Si les *dot_walk_fields* attributs et *searchable_dot_walk_fields* n'apparaissent pas dans la liste **de sélection d'attributs** , assurez-vous que votre sélection de **champ** est un champ de référence.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'attribut et la valeur apparaissent dans la liste connexe Mappage et paramètres de champ.

Liste des paramètres de champ de Recherche IA source indexée

Vous pouvez ajuster le comportement d'indexation des champs d'enregistrement source dans une Recherche IA source indexée en configurant des attributs et des valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la création de paramètres de champ, reportez-vous à la section Créer un paramètre de champ pour une source indexée.

Attribut	Description
dot_walk_fields	Indexez les valeurs de référence et d'affichage des champs sur la table source du champ de référence sélectionné à utiliser dans les filtres de source de recherche, les filtres de facette et EVAM les configurations des résultats de recherche. Recherche IA Met automatiquement à jour les valeurs de champ indexées pour refléter les changements apportés aux valeurs de champ de la table référencée. Pour plus d'informations sur les filtres sources de recherche, reportez-vous à la section Rechercher des sources. Pour plus d'informations sur les filtres de facette, reportez-vous à la section Créer une facette dans une configuration d'application Recherche IA. • Champ : nom du champ de référence dans votre table de source indexée. Par exemple, si votre table de source indexée contient un champ de référence **d'entreprise** qui fait référence à la table Société [core_company], et que vous souhaitez indexer les valeurs de champ à partir des champs de **nom** et de **ville** de cette table, vous devez définir `Société` comme champ. • Type : chaîne • Valeur : liste séparée par des virgules des champs de table référencés à partir desquels indexer les valeurs. Par exemple, si votre table de source indexée contient un champ de référence **d'entreprise** qui fait référence à la table Société [core_company] et que vous souhaitez indexer les valeurs de champ à partir des champs de **nom** et de **ville** de cette table, vous devez définir `nom,ville` comme valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
	Remarque : Vous ne pouvez pas rechercher des valeurs de champ indexées avec ce paramètre de champ. Pour indexer les valeurs de champ des tables référencées pour la recherche, créez un paramètre de `searchable_dot_walk_fields` champ. Vous pouvez créer les deux `dot_walk_fields` paramètres de champ ET `searchable_dot_walk_fields` pour le même champ de référence. Si vous modifiez la valeur de ce paramètre pour le champ d'une source indexée, la modification ne prend effet qu'une fois que vous avez réindexé le contenu à partir de la source indexée. Pour connaître les étapes de réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.
index_calculated_field	Option permettant d'activer l'indexation du contenu pouvant faire l'objet d'une recherche à partir des valeurs de champ calculées. Si votre source indexée contient un champ calculé, définissez ce paramètre de champ sur `true` ce champ afin d'indexer correctement ses valeurs. Avec une valeur de champ définie sur `false` ou sans valeur, Recherche IA ignore les valeurs du champ calculé lors de l'indexation du contenu. • Champ : nom d'un champ calculé à partir de la table source indexée. (Si vous spécifiez un champ non calculé, le système rejette la soumission du paramètre de champ et affiche un message d'avertissement.) • Type : booléen • Valeurs prises en charge : ◦ `true`: appliquer une gestion spéciale pour indexer correctement les valeurs de champ calculées à partir du champ sélectionné. ◦ `false`: n'appliquez pas de gestion spéciale lors de l'indexation des valeurs de champ à partir du champ sélectionné. Les valeurs de champ calculées ne sont pas indexées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
	Si vous modifiez la valeur de ce paramètre pour le champ d'une source indexée, la modification ne prend effet qu'une fois que vous avez réindexé le contenu à partir de la source indexée. Pour connaître les étapes de réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.
map_to	Mappez le champ sélectionné de la table source indexée à un Recherche IA champ d'index. Lors de l'indexation des enregistrements à partir de la table source, Recherche IA le champ d'index spécifié est renseigné avec la valeur du champ source sélectionné. Par exemple, la source indexée de la table de connaissances du système de base mappe le champ source **kb_knowledge.short_description** au champ d'index de **titre** . Lorsqu'un Recherche IA enregistrement de la table de connaissances [kb_knowledge] est indexé, le titre pouvant faire l'objet de recherches dans l'enregistrement indexé est renseigné avec la valeur du champ **short_description** de l'enregistrement source. • Champ : nom d'un champ à partir de la table source indexée. • Type : chaîne • Valeur : nom du Recherche IA champ sur lequel vous souhaitez mapper les valeurs d'affichage du champ sélectionné. Pour plus de détails sur Recherche IA les champs d'index, reportez-vous à la section Recherche IA Champs d'index. **Remarque :** Vous ne pouvez définir qu'un seul paramètre **de champ map_to** pour un champ source indexé. Si vous essayez de définir plusieurs paramètres **map_to** pour le même champ, le système affiche un message d'erreur. Si vous modifiez la valeur de ce paramètre pour le champ d'une source indexée, la modification ne prend effet qu'une fois que vous avez réindexé le contenu à partir de la source indexée. Pour connaître les étapes de réindexation, reportez-vous à la section

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
	Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.
no_text_index	Option permettant de désactiver l'indexation du contenu pouvant être recherché à partir du champ sélectionné sur les enregistrements provenant de la source indexée. • Champ : nom d'un champ à partir de la table source indexée. • Type : booléen • Valeurs prises en charge : ○ `true`: désactiver l'indexation du contenu consultable pour le champ sélectionné. La recherche et les filtres ne peuvent pas correspondre à la valeur du champ. ○ `false`: activez l'indexation du contenu consultable pour le champ sélectionné. La recherche et les filtres peuvent correspondre à la valeur du champ. • Valeur par défaut: `false` Si vous modifiez la valeur de ce paramètre pour le champ d'une source indexée, la modification ne prend effet qu'une fois que vous avez réindexé le contenu à partir de la source indexée. Pour connaître les étapes de réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique. Pour Service et assistance client obtenir des instructions sur la définition de l'option **no_text_index** pour différents types de champs, consultez KB0859922 sur le Now Support site.
not_searchable	Option permettant de désactiver la correspondance de recherche pour le contenu indexé à partir du champ sélectionné. • Champ : nom d'un champ à partir de la table source indexée. • Type : booléen • Valeurs prises en charge : ○ `true`: désactivez la correspondance des recherches pour le contenu indexé à partir du champ sélectionné. La

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
	recherche ne peut pas correspondre à la valeur du champ. Les filtres (par exemple, pour la sécurité du contenu, les onglets de navigation et les facettes) peuvent toujours correspondre à la valeur du champ. ○ `false`: activez la correspondance de recherche pour le contenu indexé à partir du champ sélectionné. La recherche et les filtres peuvent correspondre à la valeur du champ. • Valeur par défaut: `false` Si vous modifiez la valeur de ce paramètre pour le champ d'une source indexée, la modification ne prend effet qu'une fois que vous avez réindexé le contenu à partir de la source indexée. Pour connaître les étapes de réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.
searchable_dot_walk_fields	Indexez la référence et affichez les valeurs des champs de la table source du champ de référence sélectionné sous forme de texte pouvant faire l'objet d'une recherche. Recherche IA ne met pas automatiquement à jour les valeurs de champ indexées pour refléter les changements apportés aux valeurs de champ de la table référencée. Pour mettre à jour les valeurs des champs indexés, vous devez réindexer la source indexée. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique. • Champ : nom du champ de référence dans votre table de source indexée. Par exemple, si votre table de source indexée contient un champ de référence **d'entreprise** qui fait référence à la table Société [core_company], et que vous souhaitez indexer le texte interrogeable à partir des champs de **nom** et de **ville** de cette table, vous devez définir `Société` comme champ. • Type : chaîne • Valeur : liste séparée par des virgules des champs de table référencés à indexer comme contenu pouvant faire l'objet de

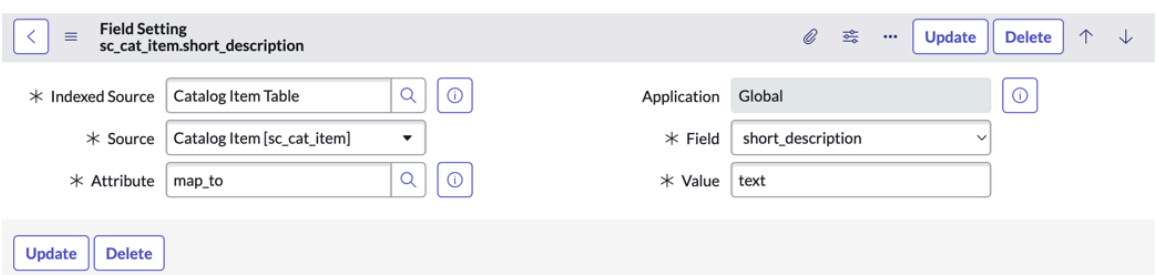
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
	recherches. Par exemple, si votre table de source indexée contient un champ de référence **d'entreprise** qui fait référence à la table Société [core_company] et que vous souhaitez indexer le texte consultable à partir des champs **de nom** et de **ville** de cette table, vous devez définir `nom,ville` comme valeur. **Remarque :** Vous ne pouvez pas utiliser de valeurs de champ indexées avec ce paramètre de champ dans les filtres de source de recherche. Pour indexer les valeurs de champ des tables référencées en vue de les utiliser dans les filtres de source de recherche, créez un paramètre de `dot_walk_fields` champ. Vous pouvez créer les deux `dot_walk_fields` paramètres de champ ET `searchable_dot_walk_fields` pour le même champ de référence. Si vous modifiez la valeur de ce paramètre pour le champ d'une source indexée, la modification ne prend effet qu'une fois que vous avez réindexé le contenu à partir de la source indexée. Pour connaître les étapes de réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.

Remarque : Les paramètres de champ sont des enregistrements de la table Attribut de configuration Recherche IA [ais_configuration_attribute] dont la valeur du champ **S'applique à sont Colonne** . Les enregistrements de cette table dont la valeur du champ **S'applique à** sont les suivants :Attributs de la source indexée

Cet exemple montre comment la source indexée de la table d'éléments de catalogue du système de base mappe **short_description** valeurs de champ de la table Élément de catalogue [sc_cat_item] au champ **de texte** de l'index pour les Recherche IA enregistrements indexés.



Sécurité pour les valeurs de champ de table référencée interrogeables

Lorsqu'un utilisateur recherche des valeurs de champ de table référencées que vous avez indexées pour la recherche avec le paramètre de `searchable_dot_walk_fields` champ,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

seules les valeurs de champ que l'utilisateur peut afficher apparaissent dans les résultats de la recherche. Le système utilise les règles de liste de contrôle d'accès (ACL) basées sur les rôles d'une valeur de champ pour déterminer si l'utilisateur effectuant la recherche peut voir cette valeur de champ.

Les valeurs de champ de table référencées pouvant faire l'objet d'une recherche qui ont des ACL basées sur des conditions ou des scripts ou des critères d'utilisateur n'apparaissent pas dans les résultats de recherche.

Pour les valeurs de champ interrogeables indexées via plusieurs niveaux de référence de remontée pas à pas, le système ne prend en compte que les ACL basées sur les rôles pour la valeur de champ finale. Par exemple, si vous indexez company.contact.name valeurs de champ de table référencées pour la recherche, l'accès de l'utilisateur aux valeurs de champ de **nom** n'est pas affecté par les ACL basées sur les rôles sur les valeurs de champ **de contact** .

Pour contourner toutes les ACL et permettre aux utilisateurs de rechercher toutes les valeurs de champ de table référencées pouvant faire l'objet de recherches, vous pouvez définir la *glide.ais.query.allow_indexlookup_for_dotwalk* propriété système sur true. Cela contourne l'évaluation ACL pour les valeurs de champ indexées via les paramètres de *dot_walk_fields* champ and *searchable_dot_walk_fields* .

Pour plus de détails sur les types et la configuration des ACL, consultez Règles de la liste de contrôle d'accès .

Indexation du contenu à partir de sources indexées

Recherche IA Indexe les enregistrements sur les tables sources indexées afin de rendre leur contenu consultable.

Une fois que vous avez défini une source indexée, Recherche IA l'indexation commence automatiquement pour refléter les changements apportés aux enregistrements dans la table source sélectionnée et ses tables enfants spécifiées. Les résultats de toutes les opérations de création, de mise à jour et de suppression d'enregistrements dans ces tables sont reflétés dans l'index de recherche. Recherche IA n'indexe pas le contenu des enregistrements non modifiés de ces tables tant que vous n'avez pas effectué un index de table complet.

Indexation du contenu à partir des tables référencées

Lorsqu'une table source indexée inclut un champ de référence qui stocke une référence à une autre table, elle indexe par défaut les valeurs pour le champ de référence, Recherche IA mais pas pour les autres champs de la table référencée. Par exemple, la table Utilisateur [sys_user] inclut un champ de référence **d'entreprise** qui stocke une référence à la table d'entreprise [core_company]. Lors de l'indexation des enregistrements à partir de la table Utilisateur, Recherche IA indexe les valeurs du champ de référence **Société** , mais n'indexe pas les valeurs des autres champs de la table Société tels que **la ville** ou **le site Web**.

Pour indexer des champs supplémentaires à partir de tables référencées, vous pouvez configurer *dot_walk_fields* les paramètres de *searchable_dot_walk_fields* champ pour les champs de référence sur votre table source indexée.

- Pour utiliser les valeurs de champ des tables référencées dans les filtres de source de recherche, les filtres de facette et EVAM les configurations des résultats de recherche, créez un paramètre de *dot_walk_fields* champ.
- Pour rendre les valeurs de champ des tables référencées consultables, créez un paramètre de *searchable_dot_walk_fields* champ.

Vous pouvez créer les deux *dot_walk_fields* paramètres de champ ET *searchable_dot_walk_fields* pour le même champ de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir des instructions sur la configuration *dot_walk_fields* et *searchable_dot_walk_fields* les paramétrages des champs, reportez-vous à la section Activer l'indexation des champs de table référencés pour une source indexée. Pour plus d'informations sur les paramètres de champ, reportez-vous à la section Paramètres du champ. Pour en savoir plus sur les filtres de source de recherche, reportez-vous à la section Rechercher des sources. Pour plus d'informations sur les filtres de facette, reportez-vous à la section Créer une facette dans une configuration d'application Recherche IA. Pour comprendre EVAM les configurations, consultez Mappage d'action des vues d'entité .

Indexation du contenu à partir des pièces jointes de l'enregistrement source

Par défaut, Recherche IA indexe le contenu et les métadonnées interrogeables (tels que la taille et la date du fichier) pour les pièces jointes trouvées sur les enregistrements de table source. L'indexation prend en charge les formats de fichier de pièce jointe suivants :

- Page de serveur actif étendue (.aspx)
- Langage de balisage hypertexte (.html, .htm)
- Microsoft Excel (.xls, .xlsx)
- Microsoft PowerPoint (.pot, .potx, .ppt, .pptm, .pptx)
- MicrosoftWord (.doc, .docx, .dot, .dotx)
- Texte brut (.txt)
- Format de document portable (.pdf)

Remarque :
Recherche IA Ignore les pièces jointes de plus de 25 Mo. L'indexation standard indexe uniquement le contenu des premiers 1 Mo de données de la pièce jointe, tandis que l'indexation vectorielle sémantique indexe le contenu complet de la pièce jointe.

Recherche IA fournit une prise en charge limitée des pièces jointes d'enregistrement chiffrées :

- Lors de l'indexation d'une pièce jointe chiffrée, Recherche IA extrait les métadonnées telles que la taille et la date du fichier, mais n'extrait pas le contenu pouvant faire l'objet de recherches.
- Le type MIME de la pièce jointe chiffrée est détecté comme application/octet-stream.
- Aucun commentaire pour la pièce jointe chiffrée n'apparaît dans les messages du journal d'ingestion.

L'indexation des pièces jointes est contrôlée par l'attribut d'une *index_attachments* source indexée. Pour vérifier que l'indexation des pièces jointes est activée pour une source indexée, reportez-vous à la section Activer l'indexation des pièces jointes pour une source indexée.

Indexation du contenu à partir des balises d'enregistrement source

Recherche IA Peut indexer les balises trouvées sur les enregistrements de table source. Les résultats de recherche affichent des balises indexées en fonction de la visibilité de l'enregistrement de résultat et non de la visibilité de la balise.

Par défaut, l'indexation ignore les balises des enregistrements sources. Vous pouvez activer l'indexation des balises pour chaque source indexée. Choisissez si vous souhaitez indexer toutes les balises partagées et visibles globalement ou uniquement les balises visibles globalement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus de détails sur l'activation de l'indexation des balises pour une source indexée, reportez-vous à la section Activer l'indexation des balises pour une source indexée.

Indexation du contenu de la table de tâches et de ses tables enfants

Lors de la définition d'une source indexée qui indexe les enregistrements de la table de tâches ou de l'une de ses tables enfants, vous devez spécifier une politique de conservation. Pour plus d'informations sur les politiques de conservation, reportez-vous à la section Politiques de conservation des sources indexées et conditions de filtre.

Réindexation du contenu

Vous devez effectuer une réindexation complète de la table pour une source indexée dans les circonstances suivantes :

- Après avoir ajouté, modifié ou supprimé un attribut de source indexée ou un paramètre de champ pour la source indexée.
- Si vous souhaitez mettre à jour les valeurs indexées pour les champs des tables référencées par les enregistrements de table source. Par exemple, le champ **Société** de la table Utilisateur [sys_user] stocke une référence à la table Société [core_company]. Si vous configurez l'indexation pour les valeurs des champs de la table Société référencée, comme la **ville** ou le **site Web**, vous devez réindexer la table Utilisateur pour mettre à jour ces valeurs de champ de la table Société indexée. Pour plus d'informations sur la configuration de l'indexation des champs de table référencés, reportez-vous à la section Activer l'indexation des champs de table référencés pour une source indexée.

Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique

Rendez le contenu d'une source indexée interne consultable en effectuant un index de table complet. Cette procédure indexe les enregistrements existants de la table source et toutes les tables enfants configurées pour l'indexation. Vous pouvez réindexer manuellement le contenu à partir d'une source indexée interne en répétant ces étapes.

Avant de commencer

Votre source indexée doit être active et interne (se référant à une Now Platform® table). Pour indexer le contenu d'une source indexée pour les documents externes, reportez-vous à la section Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez défini une source indexée, Recherche IA l'indexation commence automatiquement pour refléter les changements apportés aux enregistrements dans la table source sélectionnée et ses tables enfants spécifiées. Les résultats de toutes les opérations de création, de mise à jour et de suppression d'enregistrements dans ces tables sont reflétés dans l'index de recherche. Recherche IA n'indexe pas le contenu des enregistrements non modifiés de ces tables tant que vous n'avez pas effectué un index de table complet.

Suivez ces étapes pour indexer le contenu pouvant faire l'objet d'une recherche à partir d'enregistrements existants dans une source indexée. Utilisez les mêmes étapes pour réindexer manuellement le contenu existant pour une source indexée qui a déjà été indexée.

Si une source indexée contient des enregistrements non indexés, la liste des sources indexées affiche un message d'information et marque la nouvelle source d'une icône en forme de triangle d'alerte (⚠ Un message d'information similaire apparaît sur le formulaire Source indexée. Assurez-vous d'effectuer un index de table complet pour chaque source indexée qui affiche l'icône en forme de triangle d'alerte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez la source indexée avec le contenu que vous souhaitez rendre consultable.
3. **Sélectionnez Indexer toutes les tables**.
   La boîte de dialogue Générer un index de texte s'affiche.
4. **Facultatif :** Si vous souhaitez Recherche IA autoriser l'indexation des mises à jour des enregistrements individuels dans la table source pendant l'exécution de l'événement d'indexation de table, sélectionnez l'option **d'index non bloquant** .

   Remarque :
   Lorsque cette option est désélectionnée, Recherche IA l'indexation des mises à jour des enregistrements individuels dans la table source est différée jusqu'à ce que l'événement d'indexation de table soit terminé. L'index peut ne pas refléter le tout dernier contenu des enregistrements mis à jour tant que les événements d'indexation d'enregistrements différés ne sont pas terminés.

5. Sélectionnez **OK**.
   La page Historique de la source indexée s'affiche. Signale un message qui Recherche IA a mis en file d'attente une tâche d'indexation pour la source indexée.
6. **Facultatif :** Pour surveiller la progression de la tâche d'indexation, actualisez la page du formulaire Historique des sources indexées.
   Lorsque la tâche est terminée, le champ **État d'ingestion** affiche *indexed*.
7. Pour revenir à la liste des sources indexées, sélectionnez l'icône Retour (icône).

Résultats

Recherche IA Indexe le contenu des enregistrements existants dans la source indexée. L'indexation se poursuit de manière planifiée. Vous n'avez pas besoin de répéter cette tâche pour la source indexée, sauf si vous souhaitez réindexer son contenu avant la prochaine exécution d'indexation planifiée.

Que faire ensuite

Définissez des sources de recherche afin de rendre le contenu pouvant être recherché à partir de la source indexée et disponible dans les expériences de recherche utilisateur. Pour plus d'informations sur la création de sources de recherche, reportez-vous à la section Créer une source de recherche.

Effectuer un index de table complet ou réindexer pour plusieurs sources indexées

Rendez le contenu provenant de plusieurs sources indexées internes consultable en effectuant un index de table complet. Cette procédure indexe les enregistrements existants à partir des tables sources et de toutes les tables enfants configurées pour l'indexation. Vous pouvez réindexer manuellement le contenu à partir de sources indexées internes en répétant ces étapes.

Avant de commencer

Vos sources indexées doivent être actives et internes (se référant aux Now Platform® tables). Pour indexer le contenu à partir de sources indexées pour les documents externes, reportez-vous à la section Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez défini une source indexée, Recherche IA l'indexation commence automatiquement pour refléter les changements apportés aux enregistrements dans la table source sélectionnée et ses tables

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

enfants spécifiées. Les résultats de toutes les opérations de création, de mise à jour et de suppression d'enregistrements dans ces tables sont reflétés dans l'index de recherche. Recherche IA n'indexe pas le contenu des enregistrements non modifiés de ces tables tant que vous n'avez pas effectué un index de table complet.

Suivez ces étapes pour indexer le contenu pouvant être recherché à partir d'enregistrements existants dans des sources indexées. Utilisez les mêmes étapes pour réindexer manuellement le contenu des sources indexées qui ont déjà été indexées.

Si une source indexée contient des enregistrements non indexés, la liste des sources indexées affiche un message d'information et marque la nouvelle source d'une icône en forme de triangle d'alerte (Un message d'information similaire apparaît sur le formulaire Source indexée. Assurez-vous d'effectuer un index de table complet pour chaque source indexée qui affiche l'icône en forme de triangle d'alerte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Sélectionnez les sources indexées avec du contenu pour lesquelles vous souhaitez autoriser les recherches. Pour sélectionner toutes les sources indexées sur la page, suivez les instructions pour la version de votre liste dans Effectuer des actions sur les éléments sélectionnés dans une liste .
3. Dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées...** , sélectionnez **Indexer toutes les tables**. La page Historique de la source indexée du dernier index sélectionné s'affiche. Signale un message qui Recherche IA a mis en file d'attente une tâche d'indexation pour la source indexée.
4. **Facultatif :** Actualisez la page du formulaire Historique de la source indexée pour surveiller la progression de la tâche d'indexation.
   Lorsque la tâche est terminée, le champ **État d'ingestion** affiche *indexed*.
5. Pour revenir à la liste des sources indexées, sélectionnez l'icône Retour (icône).

Résultats

Recherche IA Indexe le contenu des enregistrements existants dans les sources indexées. L'indexation se poursuit de manière planifiée. Vous n'avez pas besoin de répéter cette tâche pour les sources indexées, sauf si vous souhaitez réindexer leur contenu avant la prochaine exécution d'indexation planifiée.

Que faire ensuite

Définissez les sources de recherche afin de rendre le contenu pouvant être recherché à partir de sources indexées disponibles dans les expériences de recherche utilisateur. Pour plus d'informations sur la création de sources de recherche, reportez-vous à la section Créer une source de recherche.

Rechercher des sources

Définissez des sources de recherche afin de rendre le contenu pouvant faire l'objet de recherches disponible dans les expériences de recherche. Choisissez une source indexée et configurez des conditions de filtre facultatives pour limiter le contenu que les utilisateurs peuvent rechercher.

Structure de la source de recherche

Une source de recherche comprend deux éléments :

- Référence à une source indexée. Par défaut, les requêtes de recherche utilisant la source de recherche peuvent renvoyer tous les enregistrements de la source indexée référencée. Pour plus d'informations sur les sources indexées, reportez-vous à la section Sources indexées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ensemble facultatif de conditions de filtre appliquées aux enregistrements de la source indexée. Les enregistrements sources indexés doivent satisfaire à toutes ces conditions de filtre pour être renvoyés en tant que résultats de recherche pour les requêtes utilisant la source de recherche.

Vous pouvez définir plusieurs sources de recherche qui font référence à la même source indexée, en spécifiant des conditions de filtre distinctes pour chacune.

Conditions de filtres

Pour limiter l'ensemble d'enregistrements de la table source indexée renvoyés Recherche IA en tant que résultats de recherche, vous pouvez appliquer des conditions de filtre à votre source de recherche.

Remarque :
Les conditions de filtre de source de recherche ne peuvent fonctionner que sur les champs d'enregistrement source indexés. Les champs des enregistrements référencés ne sont pas indexés par défaut. Pour utiliser un champ d'enregistrement référencé dans une condition de filtre de source de recherche, vous devez d'abord configurer l'indexation du champ dans la source indexée. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Activer l'indexation des champs de table référencés pour une source indexée.

Vous pouvez utiliser des conditions de filtre statiques et dynamiques pour filtrer les enregistrements sources de recherche. Par exemple, vous pouvez appliquer un filtre utilisateur **dynamique [Affecté à] [est (dynamique)] [Moi]** pour que votre source de recherche ne renvoie que les résultats correspondant aux enregistrements de table source indexés affectés à l'utilisateur de recherche.

Les sources de recherche ne prennent en charge aucune des options de filtre dynamique suivantes :

- Filtres dynamiques avec des scripts qui utilisent le mot clé ou la `current` variable globale
- Filtres dynamiques avec des scripts qui font référence aux règles métier globales
- Filtres dynamiques avec des scripts qui utilisent des includes de script

Pour plus d'informations sur les conditions de filtre, voir Filtres . Pour en savoir plus sur les options de filtre dynamique et les scripts associés, reportez-vous à la section Create a dynamic filter option .

Lier les sources de recherche aux profils de recherche

Pour permettre aux utilisateurs d'accéder au contenu de votre source de recherche, associez-le à un ou plusieurs profils de recherche. Vous pouvez lier plusieurs sources de recherche à un seul profil de recherche.

Pour plus d'informations, consultez Lier une source de recherche à un profil de recherche.

Affichage des sources de recherche

Vous pouvez afficher ou modifier des sources de recherche à partir de l'un des modules d'application suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour afficher toutes les sources de recherche définies, accédez à **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Sources de recherche**.
- Pour afficher les sources de recherche qui font référence à une source indexée particulière, accédez à **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**. Ouvrez la source indexée et sélectionnez sa liste connexe Mappages de la source de recherche.
- Pour afficher les sources de recherche liées à un profil de recherche particulier, accédez à **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**. Ouvrez le profil de recherche et sélectionnez sa liste connexe Sources de recherche.

Créer une source de recherche

Rendez le contenu consultable à partir d'une source indexée disponible dans les expériences de recherche utilisateur en définissant une source de recherche.

Avant de commencer

Vous devez définir une source indexée. Pour plus d'informations sur la configuration des sources indexées, reportez-vous à la section Créer une source indexée.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez au moins une source de recherche pour chacune de vos sources indexées. Vous pouvez définir plusieurs sources de recherche qui font référence à la même source indexée, en spécifiant des conditions de filtre distinctes pour chacune.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Dans la liste connexe à Mappages de la source de recherche, sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Source de recherche, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Source de recherche.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   La nouvelle source de recherche apparaît dans la liste connexe Sources de recherche.

Prévisualiser les enregistrements correspondants pour une source de recherche

Affichez les enregistrements de Now Platform® table qui correspondent à la table source indexée et aux conditions de filtre d'une source de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Sources de recherche**.
2. Ouvrez la source de recherche pour laquelle vous souhaitez prévisualiser les enregistrements correspondants.
3. Sur le formulaire Source de recherche, sélectionnez le lien **d'aperçu** dans le message d'information qui indique le nombre d'enregistrements correspondants.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Source de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

La Now Platform table spécifiée dans la source indexée de la source de recherche s'affiche, avec des conditions de filtre appliquées pour faire correspondre les conditions de la source de recherche. Cette vue filtrée affiche tous les enregistrements pouvant faire l'objet de recherches via la source de recherche.

Remarque :
L'aperçu utilise les conditions enregistrées à partir de la source de recherche. Si vous modifiez les conditions d'une source de recherche, l'aperçu ne reflète pas vos modifications tant que vous ne les avez pas enregistrées.

Profils de recherche

Recherche IA Stocke les paramètres d'expérience de recherche dans les profils de recherche. Définissez un profil de recherche pour chaque expérience de recherche unique que vous voulez offrir aux utilisateurs dans une Now Platform® application. Créez et remplissez des dictionnaires de synonymes et de mots vides. Configurez les paramètres du dictionnaire de gestion des erreurs de frappe. Définissez les résultats Genius et les règles d'amélioration des résultats.

Un profil de recherche contient des paramètres qui déterminent comment Recherche IA générer les résultats de recherche pour une recherche donnée. La configuration de l'application de recherche spécifie le profil de recherche à utiliser et détermine également la façon dont les résultats générés sont affichés aux utilisateurs. Pour en savoir plus sur les paramètres d'affichage de configuration de l'application de recherche, reportez-vous à la section Configurations de l'application Rechercher.

Le tableau suivant décrit les paramètres d'expérience de recherche que vous pouvez configurer dans un profil de recherche.

Paramètres du profil de recherche

Paramètre	Description
Sources de recherche	Liez une ou plusieurs sources de recherche à un profil de recherche. Les sources de recherche permettent aux administrateurs de contrôler précisément le contenu pouvant faire l'objet de recherches disponible pour les utilisateurs.
Synonymes	Définissez des dictionnaires de termes spécifiques à la langue qui Recherche IA sont considérés comme équivalents dans les requêtes de recherche. Les synonymes améliorent la mémorisation des recherches et offrent une expérience de recherche plus naturelle aux utilisateurs.
Mots vides	Définissez des dictionnaires linguistiques de termes courants à Recherche IA supprimer des requêtes de recherche. Les mots vides améliorent la précision de la recherche et la pertinence des résultats

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres du profil de recherche (suite)

Paramètre	Description
	en éliminant les correspondances non pertinentes.
Traitement des erreurs de frappe	Configurez les paramètres de dérivation des termes de correction automatique à partir du contenu indexé de la source de recherche. Recherche IA Remplace les termes de requête de recherche mal orthographiés par des termes de correction automatique.
Résultats Genius	Analysez l'intention de la requête de recherche et affichez les meilleures réponses sous forme de cartes de réponses de résultats Genius. Les résultats Genius permettent aux utilisateurs d'agir directement sur leurs résultats de recherche.
Règles d'amélioration des résultats	Définissez des règles avec des déclencheurs configurables pour modifier les résultats de recherche pour des requêtes de recherche spécifiques. Les règles d'amélioration des résultats permettent aux administrateurs d'améliorer, de bloquer ou de promouvoir des enregistrements dans un jeu de résultats d'une requête de recherche.

Traduction automatique

Publication des paramètres du profil de recherche

Pour activer les paramètres d'un profil de recherche dans les requêtes de recherche, vous devez le publier. La publication propage les paramètres suivants aux configurations d'application de recherche qui font référence au profil de recherche.

- L'ensemble des dictionnaires de synonymes et de mots vides liés au profil de recherche
- Paramètres, termes bloqués et termes dérivés de correction automatique pour les dictionnaires de gestion des erreurs de frappe liés au profil de recherche
- Règles et actions d'amélioration des résultats définies dans le profil de recherche

Un profil de recherche peut avoir l'un des états suivants :

- **Nouveau** : le profil de recherche n'a jamais été publié.
- **Brouillon** : le profil de recherche est enregistré avec des modifications non publiées.
- **Publié** : le profil de recherche est enregistré avec tous les changements publiés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche** liste, les profils de recherche avec l'état affichent une icône de triangle d'alerte (icône ⚠*New* Un message d'information vous invite à publier ces profils de recherche.

Créer un profil de recherche

Créez un profil de recherche pour stocker les paramètres d'expérience de recherche d'une application de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Profil de recherche, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Profil de recherche.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le nouveau profil de recherche apparaît dans la liste des profils de recherche avec **l'état**Recherche IA défini sur *.New* Un message d'information et une icône en forme de triangle d'alerte (⚠) indiquent que le nouveau profil de recherche n'a jamais été publié.

Que faire ensuite
Pour rendre le contenu consultable à l'aide de votre nouveau profil de recherche, liez une ou plusieurs sources de recherche à celui-ci. Pour obtenir des instructions sur la liaison des sources de recherche, reportez-vous à la section Lier une source de recherche à un profil de recherche.

Votre nouveau profil de recherche comprend des exemples de dictionnaires de synonymes et de mots vides, ainsi qu'un dictionnaire par défaut pour la gestion des erreurs de frappe. Pour plus de détails sur la configuration et le remplissage de ces dictionnaires, reportez-vous aux sections Synonymes, Mots videsetTraitement des erreurs de frappe.

Lier une source de recherche à un profil de recherche

Liez les sources de recherche à un profil de recherche pour spécifier le contenu que les utilisateurs peuvent rechercher via ce profil.

Avant de commencer
Vous devez déjà avoir créé au moins une source de recherche. Pour obtenir des instructions sur la création de sources de recherche, reportez-vous à la section Créer une source de recherche.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lier une source de recherche à un profil de recherche rend son contenu filtré disponible aux recherches à l'aide de ce profil de recherche. Recherche IA utilise uniquement le contenu des sources de recherche liées du profil de recherche pour trouver et générer des résultats de recherche standard et des réponses de résultats Genius.

Lorsque vous associez une source de recherche à un profil de recherche, vous pouvez spécifier des options qui contrôlent la façon dont le contenu de la source de recherche est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

accessible pour les recherches effectuées à l'aide de ce profil de recherche. Vous pouvez exclure le contenu de la source de recherche afin qu'il ne soit pas pris en compte lors de la recherche des résultats de recherche standard ou l'empêcher d'être pris en compte lors de la génération de réponses de résultat Genius. Pour une source de recherche qui inclut du contenu *interne* (à partir d'une Now Platform® table), vous pouvez également exclure le contenu indexé des pièces jointes pour ne pas être pris en compte lors de la génération de réponses de résultat Genius.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous souhaitez lier la source de recherche.
3. Dans la liste connexe à Sources de recherche, sélectionnez **Lier existant**.
4. Sur le formulaire Profil de recherche - Mappage de la source de recherche, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Profil de recherche : formulaire Mappage de la source de recherche.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La nouvelle source de recherche apparaît dans la liste connexe Sources de recherche. Les résultats de la requête de recherche reflètent immédiatement les changements apportés à l'ensemble d'enregistrements pouvant être recherché via le profil de recherche.

Que faire ensuite

Les listes de termes de correction automatique dérivées du dictionnaire de gestion des erreurs de frappe du profil de recherche ne sont pas automatiquement mises à jour pour refléter les changements apportés à l'ensemble d'enregistrements pouvant faire l'objet de recherches. Pour mettre à jour ces listes de termes de correction automatique, publiez le profil de recherche que vous avez modifié. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Publier un profil de recherche

Publiez un profil de recherche pour appliquer les modifications en attente de ses paramètres dans les applications de recherche associées.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour activer les paramètres d'un profil de recherche dans les requêtes de recherche, vous devez le publier. La publication propage les paramètres suivants aux configurations d'application de recherche qui font référence au profil de recherche.

- L'ensemble des dictionnaires de synonymes et de mots vides liés au profil de recherche
- Paramètres, termes bloqués et termes dérivés de correction automatique pour les dictionnaires de gestion des erreurs de frappe liés au profil de recherche
- Règles et actions d'amélioration des résultats définies dans le profil de recherche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.

Remarque :
Les profils de recherche avec l'état affichent une icône de triangle d'alerte *New* (Un message d'information vous invite à publier ces profils de recherche.

2. Ouvrez le profil de recherche que vous souhaitez publier.
3. Sélectionnez **Publier**.

Résultats
Le profil de recherche apparaît dans la liste des profils de recherche avec **l'état***Published*Recherche IA défini sur .

Cloner un profil de recherche

Créez une copie d'un profil de recherche existant. Le profil de recherche cloné conserve les sources de recherche, les dictionnaires de mots vides et de synonymes, les configurations des résultats Genius et les règles d'amélioration des résultats du profil de recherche d'origine.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Plusieurs applications de recherche peuvent être liées au même profil de recherche. Par exemple, dans le système de base, Portail de services et Agent virtuel les deux sont liés à l'enregistrement du **profil de recherche du Portail de services** .

En tant qu'administrateur de recherche, vous pouvez configurer des profils de recherche distincts pour deux applications qui partagent un profil de recherche. Le clonage du profil de recherche existant vous permet de créer un nouvel enregistrement avec les mêmes sources de recherche, dictionnaires de mots vides et de synonymes, configurations de résultats Genius et règles d'amélioration des résultats. Cette approche permet de gagner du temps si vous souhaitez que les deux applications utilisent des paramètres d'expérience de recherche similaires ou identiques.

Remarque :
Le clonage d'un profil de recherche ne préserve pas la gestion des erreurs de frappe, les paramètres du dictionnaire ou les termes bloqués existants.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Sélectionnez l'enregistrement du profil de recherche à cloner.
   Si le système vous invite à modifier le périmètre de l'application afin de pouvoir modifier l'enregistrement, sélectionnez le lien fourni.
3. Sélectionnez **Cloner**.
4. Dans la boîte de dialogue Définir l'étiquette de profil, entrez une étiquette pour votre nouvel enregistrement de profil de recherche, puis sélectionnez **OK**.
5. **Facultatif :** Apportez des modifications aux paramètres du profil de recherche cloné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les paramètres du profil de recherche, reportez-vous aux sections Créer un profil de recherche, Synonymes, Résultats GeniusMots videsTraitement des erreurs de frappe, , et .Règles d'amélioration des résultats

6. Publiez votre profil de recherche cloné en sélectionnant **Publier**.
   Pour plus d'informations sur les effets de la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Résultats

L'enregistrement de votre profil de recherche cloné s'affiche dans la table Profil de recherche.

Que faire ensuite

Modifiez l'enregistrement de configuration de l'application de recherche de votre choix et liez-le à votre profil de recherche cloné. Pour plus d'informations sur les configurations des applications de recherche, reportez-vous à la section Configurations de l'application Rechercher.

Synonymes

Les synonymes développent les requêtes de recherche pour inclure des termes supplémentaires ayant une signification ou un usage équivalent. Améliorez le rappel des recherches en configurant des dictionnaires de synonymes et en définissant des synonymes.

Pour définir des synonymes, modifiez le dictionnaire de synonymes par défaut d'un profil de recherche ou créez un nouveau dictionnaire de synonymes lié à un ou plusieurs profils de recherche. Créez et publiez des synonymes pour chaque dictionnaire. Publiez le dictionnaire pour que vos synonymes prennent effet pour les recherches qui utilisent des profils de recherche liés.

Vous pouvez supprimer des dictionnaires de synonymes qui ne sont liés à aucun profil de recherche.

Utilisation de synonymes dans la recherche

Lorsqu'une requête de recherche inclut un terme défini dans un synonyme, Recherche IA elle étend la recherche pour inclure tous les termes équivalents définis dans le synonyme.

Par exemple, un synonyme peut développer le terme de requête de recherche `vacances` en `vacances OU en vacances OU en congés payés`. La requête développée renvoie les enregistrements qui contiennent l'un des trois termes équivalents.

Conditions d'éligibilité des synonymes

Pour pouvoir développer les termes d'une requête de recherche, un synonyme doit satisfaire aux conditions suivantes :

- Il doit être actif.
- Le dictionnaire de synonymes qui l'inclut doit être publié.
- Sa longueur ne dépasse pas la limite de longueur des termes du dictionnaire.

Le système localise les synonymes éligibles dans les dictionnaires de synonymes comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Condition	Résultat
Le profil de recherche spécifié pour la requête de recherche est lié à un dictionnaire de synonymes publié pour la langue de la requête de recherche.	Le système ne prend en compte que les synonymes contenus dans le dictionnaire de synonymes lié. À titre d'exemple, supposons que le profil de recherche d'une application de recherche soit lié à un dictionnaire de synonymes français. Lorsqu'un utilisateur effectue une recherche en français dans cette application, seuls les synonymes du dictionnaire de synonymes français lié sont éligibles pour développer les termes de requête de recherche.
Le profil de recherche spécifié pour la requête de recherche n'est pas lié à un dictionnaire de synonymes publié pour la langue de la requête de recherche.	Le système ne prend en compte que les synonymes provenant du dictionnaire de synonymes par défaut (anglais). Par exemple, supposons que le profil de recherche d'une application de recherche n'a pas de dictionnaire de synonymes espagnol lié. Lorsqu'un utilisateur effectue une recherche en espagnol dans cette application, seuls les synonymes du dictionnaire de synonymes par défaut (anglais) sont éligibles pour développer les termes de requête de recherche.

Pour plus d'informations sur la prise en charge des langues dans les dictionnaires de synonymes, reportez-vous à la section Dépendance linguistique.

Termes synonymes et charges utiles

Chaque synonyme comprend deux termes équivalents ou plus, définis dans deux champs. Le champ **Terme** contient un terme désigné comme étiquette du synonyme. Le champ **Charge utile** contient les termes équivalents restants, formatés sous la forme d'un tableau JSON.

L'expansion du terme synonyme est bidirectionnelle. Recherche IA traite tous les termes définis dans les champs **Terme** et **Charge utile** comme équivalents, comme illustré dans le tableau suivant.

Cas d'utilisation	Comportement d'expansion des synonymes
Le terme de la requête de recherche correspond au terme du champ **Terme** d'un synonyme	Recherche IA développe le terme de la requête de recherche pour qu'il corresponde à tous les termes équivalents du champ **Charge utile** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation	Comportement d'expansion des synonymes
Le terme de la requête de recherche correspond à un terme du champ **Charge utile**	Recherche IA développe le terme de la requête de recherche pour qu'il corresponde au terme du champ **Terme** et à tous les termes équivalents restants du champ **Charge utile** .

Limite de durée du dictionnaire

Par défaut, Recherche IA ignore les termes synonymes de plus de 256 caractères. Vous pouvez remplacer cette limite par défaut en ajoutant la `query.maxDictionaryTermLength` propriété système. La valeur entière de cette propriété système indique la longueur maximale autorisée pour les termes de dictionnaire des mots vides et des synonymes.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'une propriété système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.

⚠ Avertissement :
Soyez prudent lorsque vous augmentez la limite de longueur du terme du dictionnaire au-delà de sa valeur par défaut. Le traitement de termes de dictionnaire longs augmente Recherche IAl'utilisation de la mémoire de et, dans certains cas, les requêtes de recherche peuvent échouer avec des erreurs de mémoire.

Expressions de plusieurs mots

Un terme synonyme peut inclure un mot unique ou une phrase de plusieurs mots. Recherche IA Développe les expressions de plusieurs mots lorsque les termes de la requête de recherche correspondent exactement à l'ordre et à la proximité des mots dans la définition du synonyme. Si un utilisateur effectue une recherche avec ces mots dans une disposition différente, aucun développement ne se produit.

Par exemple, le tableau suivant décrit Recherche IA le comportement d'expansion d'un synonyme qui inclut le mot `unique 401k` et l'expression de plusieurs mots `compte de retraite`.

Termes de requête de recherche	Comportement d'expansion des synonymes
401k	Recherche IA Développe la requête de recherche pour qu'elle corresponde au compte 401k ou au compte de retraite.
Compte de retraite	Recherche IA Développe la requête de recherche pour qu'elle corresponde au compte 401k ou au compte de retraite.
Banque du compte de retraite	Recherche IA Développe la requête de recherche pour faire correspondre le compte 401k ou le compte de retraite en plus de la banque.
Mise hors service d'un compte	Recherche IA n'élargit pas les termes de requête de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes de requête de recherche	Comportement d'expansion des synonymes
Compte bancaire de retraite	Recherche IA n'élargit pas les termes de requête de recherche.

Lorsque les termes de requête de recherche correspondent à un synonyme à plusieurs termes, Recherche IA traite ces termes comme une expression entre guillemets. Par exemple, si vous définissez 401k et compte de retraite comme synonymes et qu'un utilisateur recherche les termes « compte de retraite » sans guillemets, Recherche IA il renvoie des résultats qui correspondent à l'expression citée « compte de retraite ».

Sensibilité à la casse

Par défaut, l'expansion des synonymes ignore la casse des lettres lors de la comparaison des synonymes avec les termes de requête de recherche. Vous pouvez activer le respect de la casse pour un dictionnaire de synonymes. Cette option affecte tous les synonymes définis dans le dictionnaire.

Lorsque le respect de la casse est activé, les synonymes du dictionnaire ne correspondent qu'aux termes ou expressions de requête de recherche qui incluent la même combinaison de lettres majuscules et minuscules.

Par exemple, si vous définissez un synonyme incluant le mot CASE et l'expression Ingénierie logicielle assistée par ordinateur, Recherche IA développe recherche CASE mais pas case recherche.

Sensibilité à la ponctuation

Par défaut, l'expansion des synonymes ignore la ponctuation lors de la comparaison des synonymes avec les termes de requête de recherche. Vous pouvez activer la sensibilité à la ponctuation pour un dictionnaire de synonymes. Cette option affecte tous les synonymes définis dans le dictionnaire.

Lorsque la sensibilité à la ponctuation est activée, les synonymes du dictionnaire ne correspondent qu'aux termes de requête de recherche ou aux expressions qui incluent la même ponctuation.

Par exemple, supposons que vous définissiez un synonyme assimilant U-S-A à l'Université d'Australie-Méridionale et un autre synonyme assimilant U.S.A.aux États-Unis d'Amérique. Si la sensibilité à la ponctuation n'est pas activée, une recherche pour les États-Unis s'étend pour correspondre à la fois à l'Université d'Australie-Méridionale et aux États-Unis d'Amérique. Lorsque la sensibilité à la ponctuation est activée, la même recherche s'étend uniquement pour correspondre aux États-Unis d'Amérique.

Dépendance linguistique

L'expansion des synonymes dépend de la langue. Vous spécifiez une langue pour chaque dictionnaire de synonymes, et cette langue s'applique à tous les synonymes définis dans le dictionnaire. Les synonymes des dictionnaires dont la langue est identique à celle de la requête de recherche peuvent être développés.

Remarque :
Si le profil de recherche spécifié pour une requête de recherche n'a pas de dictionnaire de synonymes lié pour la langue de requête de recherche, Recherche IA utilise le dictionnaire de synonymes par défaut (anglais) comme solution de secours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA prend en charge les dictionnaires de synonymes pour toutes les langues activées dans votre instance. Pour obtenir la liste des langues que vous pouvez activer, reportez-vous à la section Activer une langue.

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre les synonymes et d'autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec les synonymes
Résultats Genius	Les termes d'expansion de synonymes ne peuvent pas déclencher de configurations de résultats Genius avec des conditions de déclenchement à terme. Lors du calcul des résultats Genius de questions-réponses pour une requête de recherche, Recherche IA développe les synonymes dans la requête.
Normalisation lemme et Unicode	Si un terme de requête de recherche est défini comme synonyme, Recherche IA cela ne le normalise pas.
Règles d'amélioration des résultats	Par défaut, un terme d'expansion de synonyme peut activer une règle d'amélioration de résultat s'il correspond au déclencheur de requête de la règle. Vous pouvez empêcher les termes d'expansion de synonymes d'activer une règle avec un déclencheur de requête en désactivant l'option **Développer les synonymes pour les conditions de requête** qui s'affiche lorsque vous définissez le déclencheur de requête. **Remarque :** À partir de la Xanadu version, Recherche IA utilise des synonymes pour développer les valeurs de champ de contexte utilisateur lors de l'application d'actions de boost à partir de règles d'amélioration des résultats. Par exemple, si l'emplacement du contexte utilisateur est Paris et que vous définissez un synonyme qui définit Paris et la France comme équivalents, votre règle d'amélioration de résultat met en avant les documents contenant la France ainsi que ceux contenant Paris. Pour en savoir plus sur les actions de boost, reportez-vous à la section Valoriser les résultats de recherche à l'aide d'une règle d'amélioration de résultat.
Mots vides	Si une définition de synonyme inclut un terme défini comme un mot vide, Recherche IA conserve ce terme lors de la vérification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité	Interaction avec les synonymes
	si le synonyme développe une requête de recherche. Par exemple, supposons que vous définissiez comme et a comme mots vides et SAAS↔#software as a service comme synonyme. • Si vous recherchez saaS, Recherche IA conserve les termes as et a dans l'expansion des synonymes. Par conséquent, la requête de recherche correspond aux enregistrements suivants : ○ Enregistrements qui contiennent le terme de requête de recherche d'origine SaaS ○ Enregistrements qui contiennent la phrase d'expansion de synonyme Logiciel en tant que service • Si vous recherchez un logiciel en tant que service, Recherche IA les termes de requête as et a sont conservés lors de la recherche d'expansions de synonymes. Par conséquent, la requête de recherche correspond aux enregistrements suivants : ○ Enregistrements contenant l'expression logiciel en tant que service ○ Enregistrements qui contiennent le terme d'extension de synonyme SaaS
Traitement des erreurs de frappe	Si un terme de requête de recherche mal orthographié est défini comme synonyme, Recherche IA développe ce synonyme sans le corriger automatiquement.

Traduction automatique

Publication de dictionnaires de synonymes

La publication d'un dictionnaire de synonymes fait en sorte que ses paramètres et les synonymes actifs prennent effet dans tous les profils de recherche liés.

La publication d'un profil de recherche met à jour les liens vers le dictionnaire des synonymes du profil, mais ne met pas à jour les paramètres du dictionnaire ou les synonymes actifs dans Recherche IA.

Créer un dictionnaire de synonymes lié à un profil de recherche

Définissez un nouveau dictionnaire de synonymes et liez-le à un profil de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour qu'un dictionnaire de synonymes affecte le comportement de recherche, vous devez le lier à un profil de recherche, soit au moment de la création, soit ultérieurement. Pour en savoir plus sur la liaison d'un dictionnaire enregistré à un profil de recherche, reportez-vous à la section Lier un dictionnaire de synonymes à un profil de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous souhaitez lier le nouveau dictionnaire de synonymes.
3. Dans la liste connexe à Synonymes, sélectionnez **Créer et lier**.
4. Dans le formulaire Dictionnaire, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Dictionnaire et Recherche IA formulaires de dictionnaire.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le nouveau dictionnaire de synonymes apparaît dans la liste connexe Synonymes.

Que faire ensuite

Pour appliquer des paramètres de dictionnaire de synonymes nouveaux ou mis à jour, publiez le profil de recherche que vous avez modifié. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Créer des synonymes

Définissez les termes à traiter comme équivalents dans les requêtes de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez avoir déjà créé un dictionnaire de synonymes. Pour plus d'informations sur la création de dictionnaires de synonymes, reportez-vous à la section Créer un dictionnaire de synonymes lié à un profil de recherche.

Procédure

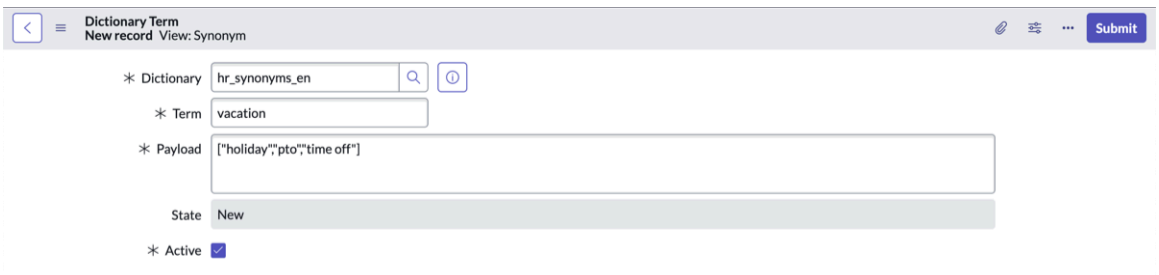
1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Moteur** > **Dictionnaires**.
2. Ouvrez le dictionnaire de synonymes auquel vous souhaitez ajouter le nouveau synonyme.
3. Dans la liste connexe Termes du Recherche IA dictionnaire, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Terme du dictionnaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de terme de dictionnaire.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le nouveau synonyme apparaît dans la liste connexe Termes du Recherche IA dictionnaire.
6. **Facultatif :** Répétez les étapes précédentes pour chaque synonyme supplémentaire que vous voulez créer.
7. Choisissez l'une des actions suivantes.
   - Pour enregistrer le dictionnaire modifié et actualiser ses synonymes actifs dans tous les profils de recherche liés, sélectionnez **Publier**.
   - Pour enregistrer le dictionnaire modifié sans actualiser ses synonymes actifs dans tous les profils de recherche liés, sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Définir un synonyme avec des mots et des phrases équivalents

Cet exemple montre un synonyme définissant les vacances, les vacances, la PTO et l'expression congé comme équivalents.



Cloner un dictionnaire de synonymes

Créez une copie d'un dictionnaire de synonymes existant.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le clonage d'un dictionnaire de synonymes copie les paramètres du dictionnaire source et tous ses termes de synonymes définis. Ce processus peut vous faire gagner du temps lorsque vous avez besoin de plusieurs dictionnaires de synonymes qui ont de nombreux termes synonymes en commun.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête de recherche** > **Dictionnaires**.
2. Développez le groupe d'enregistrements de synonymes si nécessaire et ouvrez le dictionnaire de synonymes que vous souhaitez cloner.
3. Sélectionnez **Cloner**.
4. Dans la boîte de dialogue Définir l'étiquette du dictionnaire, entrez une étiquette pour le nouveau dictionnaire de synonymes dans le champ **Étiquette du dictionnaire cloné** et sélectionnez **OK**.

Résultats

Le nouveau formulaire de dictionnaire de synonymes s'ouvre. Tous les termes synonymes définis dans le dictionnaire source apparaissent dans la liste connexe Termes du Recherche IA dictionnaire.

Lier un dictionnaire de synonymes à un profil de recherche

Lier un dictionnaire de synonymes existant à un ou plusieurs profils de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez lier un dictionnaire de synonymes unique à plusieurs profils de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous souhaitez lier le dictionnaire de synonymes.
3. Dans la liste connexe à Synonymes, sélectionnez **Lier l'existant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le formulaire Profil de recherche - Mappage de dictionnaire, procédez comme suit.

   a. Sélectionnez l'icône de recherche de référence ( ) pour le champ **Dictionnaire** .

   b. Sélectionnez le dictionnaire de synonymes que vous souhaitez lier au profil de recherche.

   c. Sélectionnez **Soumettre**.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Profil de recherche : formulaire Mappage du dictionnaire.

Résultats

Le dictionnaire de synonymes sélectionné apparaît dans la liste connexe Synonymes du profil de recherche.

Que faire ensuite

Pour appliquer la nouvelle liaison du dictionnaire de synonymes, publiez le profil de recherche. Pour plus d'informations sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Dissocier un dictionnaire de synonymes d'un profil de recherche

Supprimer un dictionnaire de synonymes d'un profil de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La suppression du lien d'un dictionnaire de synonymes d'un profil de recherche ne supprime pas le dictionnaire. Pour supprimer un dictionnaire de synonymes, vous devez d'abord le dissocier de tous les profils de recherche. Pour connaître la procédure de suppression d'un dictionnaire de synonymes, reportez-vous à la section Supprimer un dictionnaire de synonymes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Ouvrez le profil de recherche dont vous souhaitez dissocier le dictionnaire de synonymes.
3. Dans la liste connexe à Synonymes, sélectionnez l'option du dictionnaire de synonymes que vous souhaitez dissocier du profil de recherche.
4. Sélectionnez **Dissocier la sélection**.

Résultats

Le dictionnaire de synonymes sélectionné disparaît de la liste connexe Synonymes du profil de recherche.

Que faire ensuite

Pour appliquer la modification de la liaison du dictionnaire de synonymes, publiez le profil de recherche. Pour plus d'informations sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Supprimer un dictionnaire de synonymes

Supprimez un dictionnaire de synonymes qui n'est lié à aucun profil de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête de recherche** > **Dictionnaires**. La Recherche IA liste des dictionnaires s'affiche avec une condition de filtre **[Type] [!=] [Vérification orthographique]** appliquée et les enregistrements sont regroupés par type de dictionnaire.
2. Développez le groupe d'enregistrements de synonymes si nécessaire et ouvrez le dictionnaire de synonymes que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Supprimer**.

> **Remarque :**
> Si le dictionnaire de synonymes est toujours lié à des profils de recherche, la suppression échoue et un message d'erreur répertorie les profils liés. Dissociez le dictionnaire de ces profils de recherche, puis répétez les étapes précédentes. Pour en savoir plus sur la suppression du lien d'un dictionnaire de synonymes d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Dissocier un dictionnaire de synonymes d'un profil de recherche.

Résultats

Le dictionnaire de synonymes sélectionné disparaît de la Recherche IA liste des dictionnaires.

Mots vides

Les mots vides suppriment les termes de requête de recherche qui ne produisent pas de résultats significatifs. Améliorez la précision et la pertinence des recherches en configurant des dictionnaires de mots vides et en définissant des mots vides.

Les mots vides sont des termes courants qui apparaissent sur une grande partie des enregistrements indexés. Des exemples de tels termes peuvent inclure des articles, des conjonctions, des pronoms personnels et des prépositions. En définissant ces termes comme des mots vides, vous pouvez améliorer la précision des recherches et la pertinence des résultats pour les utilisateurs.

Vous pouvez définir des mots vides dans le dictionnaire des mots vides par défaut pour un profil de recherche ou créer vos propres dictionnaires de mots vides liés aux profils de recherche. Créez et publiez des mots vides pour chaque dictionnaire. Publiez le dictionnaire pour que vos mots vides prennent effet pour les recherches qui utilisent des profils de recherche liés.

Vous pouvez supprimer les dictionnaires de mots vides qui ne sont liés à aucun profil de recherche.

Utilisation de mots vides dans la recherche

Lorsqu'une requête de recherche inclut un terme défini comme un mot vide, Recherche IA le supprime de la requête de recherche.

Par exemple, un mot vide peut supprimer le terme `my` d'une requête de recherche pour `mettre à niveau mon ordinateur portable`. Cette requête de recherche modifiée ne met en correspondance que les enregistrements contenant les termes les plus pertinents, `upgrade` et `laptop`.

Conditions d'éligibilité du mot vide

Pour pouvoir être supprimé des termes d'une requête de recherche, un mot vide doit satisfaire aux conditions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Il doit être actif.
- Le dictionnaire des mots vides qui l'inclut doit être publié.
- Sa longueur ne dépasse pas la limite de longueur des termes du dictionnaire.

Le système localise les mots vides éligibles dans les dictionnaires de mots vides comme suit :

Condition	Résultat
Le profil de recherche spécifié pour la requête de recherche est lié à un dictionnaire de mots vides publié pour la langue de la requête de recherche.	Le système ne prend en compte que les mots vides du dictionnaire de mots vides lié. À titre d'exemple, supposons que le profil de recherche d'une application de recherche soit lié à un dictionnaire de mots vides français. Lorsqu'un utilisateur effectue une recherche en français dans cette application, seuls les mots vides du dictionnaire des mots vides en français peuvent être supprimés des termes de requête de recherche.
Le profil de recherche spécifié pour la requête de recherche n'est pas lié à un dictionnaire de mots vides publié pour la langue de la requête de recherche.	Le système ne prend en compte que les mots vides du dictionnaire de mots vides par défaut (anglais). Par exemple, supposons que le profil de recherche d'une application de recherche n'ait pas de dictionnaire de mots vides espagnol lié. Lorsqu'un utilisateur effectue une recherche en espagnol dans cette application, seuls les mots vides du dictionnaire de mots vides par défaut (anglais) peuvent être supprimés des termes de requête de recherche.

Pour plus d'informations sur la prise en charge des langues dans les dictionnaires de mots vides, reportez-vous à la section Dépendance linguistique.

Limite de durée du dictionnaire

Par défaut, Recherche IA ignore les termes des mots vides de plus de 256 caractères. Vous pouvez remplacer cette limite par défaut en ajoutant la `query.maxDictionaryTermLength` propriété système. La valeur entière de cette propriété système indique la longueur maximale autorisée pour les termes de dictionnaire des mots vides et des synonymes.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'une propriété système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.

⚠ Avertissement :
Soyez prudent lorsque vous augmentez la limite de longueur du terme du dictionnaire au-delà de sa valeur par défaut. Le traitement de termes de dictionnaire longs augmente Recherche IAl'utilisation de la mémoire de et, dans certains cas, les requêtes de recherche peuvent échouer avec des erreurs de mémoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expressions de plusieurs mots

Un mot vide peut inclure un mot unique ou une phrase de plusieurs mots. Recherche IA Supprime les expressions à plusieurs mots de la requête de recherche lorsque les termes de la requête correspondent exactement à l'ordre et à la proximité des mots formulés dans la définition du mot vide. Si un utilisateur effectue une recherche avec ces mots dans une disposition différente, aucune suppression de terme n'a lieu.

Par exemple, la table suivante décrit Recherche IA le comportement de suppression des mots vides pour un mot vide qui inclut l'expression de plusieurs mots compte de retraite.

Termes de requête de recherche	Comportement de suppression de mot vide
Mon compte de retraite	Recherche IA Supprime les termes « compte de retraite » de la requête de recherche.
Mon compte de retraite bancaire	Recherche IA Supprime les termes « compte de retraite » de la requête de recherche.
Retrait de mon compte	Recherche IA ne supprime aucun terme de la requête de recherche.
Mon compte bancaire de retraite	Recherche IA ne supprime aucun terme de la requête de recherche.

Sensibilité à la casse

Par défaut, Recherche IA ignore la casse des lettres lors de la comparaison des mots vides avec les termes de requête de recherche. Vous pouvez activer la sensibilité à la casse pour un dictionnaire de mots vides. Cette option affecte tous les mots vides définis dans le dictionnaire.

Lorsque le respect de la casse est activé, les mots vides du dictionnaire ne correspondent qu'aux termes ou expressions de requête de recherche qui incluent la même combinaison de lettres majuscules et minuscules.

Par exemple, si vous définissez un mot vide RAID dans un dictionnaire dont la sensibilité à la casse est activée, Recherche IA il ignore le terme de requête de recherche RAID , mais traite le terme de requête de recherche raid normalement.

Sensibilité à la ponctuation

Par défaut, Recherche IA ignore la ponctuation lors de la comparaison des mots vides avec les termes de requête de recherche. Vous pouvez activer la sensibilité à la ponctuation pour un dictionnaire de mots vides. Cette option affecte tous les mots vides définis dans le dictionnaire.

Lorsque la sensibilité à la ponctuation est activée, les mots vides du dictionnaire ne correspondent qu'aux termes de requête de recherche ou aux expressions qui incluent la même ponctuation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, si vous définissez un mot vide pour moitié dans un dictionnaire avec la sensibilité à la ponctuation activée, cela supprime la moitié du terme de requête de recherche, Recherche IA mais pas la moitié du terme de requête de recherche.

Dépendance linguistique

La suppression des mots vides dépend de la langue. Vous spécifiez une langue pour chaque dictionnaire de mots vides, et cette langue s'applique à tous les mots vides définis dans le dictionnaire. Les mots vides des dictionnaires dont la langue est identique à celle de la requête de recherche peuvent être supprimés.

Remarque :
Si le profil de recherche spécifié pour une requête de recherche n'a pas de dictionnaire de mots vides lié pour la langue de requête de recherche, Recherche IA il utilise le dictionnaire de mots vides par défaut (anglais) comme solution de secours.

Recherche IA prend en charge les dictionnaires de mots vides pour toutes les langues activées dans votre instance. Pour obtenir la liste des langues que vous pouvez activer, reportez-vous à la section Activer une langue.

Vous ne pouvez lier qu'un dictionnaire de mots vides par langue à un profil de recherche donné.

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre les mots vides et d'autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec les mots vides
Résultats Genius	Si un terme de requête de recherche qui correspond au déclencheur Terme d'une configuration de résultat Genius est défini comme un mot vide, Recherche IA évalue le déclencheur avant de le supprimer de la requête de recherche. Lors du calcul des résultats Genius de questions-réponses pour une requête de recherche, Recherche IA ignore les mots vides dans la requête.
Normalisation lemme et Unicode	Si un terme de requête de recherche est défini comme un mot vide, Recherche IA supprime ce terme sans le normaliser.
Règles d'amélioration des résultats	Si un terme de requête de recherche qui correspond au déclencheur de requête d'une règle d'amélioration de résultat est défini comme un mot vide, Recherche IA évalue le déclencheur de règle avant de supprimer le mot vide de la requête de recherche.
Synonymes	Si une définition de synonyme inclut un terme défini comme un mot vide, Recherche IA conserve ce terme lors de la vérification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité	Interaction avec les mots vides
	si le synonyme développe une requête de recherche. Par exemple, supposons que vous définissiez comme et a comme mots vides et SAAS↔#software as a service comme synonyme. • Si vous recherchez saaS, Recherche IA conserve les termes as et a dans l'expansion des synonymes. Par conséquent, la requête de recherche correspond aux enregistrements suivants : ○ Enregistrements qui contiennent le terme de requête de recherche d'origine SaaS ○ Enregistrements qui contiennent la phrase d'expansion de synonyme Logiciel en tant que service • Si vous recherchez un logiciel en tant que service, Recherche IA les termes de requête as et a sont conservés lors de la recherche d'expansions de synonymes. Par conséquent, la requête de recherche correspond aux enregistrements suivants : ○ Enregistrements contenant l'expression logiciel en tant que service ○ Enregistrements qui contiennent le terme d'extension de synonyme SaaS
Traitement des erreurs de frappe	Si un terme de requête de recherche mal orthographié est défini comme un mot vide, Recherche IA corrige automatiquement ce terme normalement au lieu de le supprimer. Recherche IA ignore les termes définis en tant que mots vides lors de la détermination d'une correction automatique pour un terme de requête de recherche mal orthographié. Par exemple, si vous définissez l'e-mail comme un mot vide, Recherche IAl'e-mail n'est pas proposé comme une correction automatique lorsque vous recherchez emial.
Opérateurs de caractères génériques	Lors du développement des termes de recherche qui contiennent des opérateurs génériques % ou * , Recherche IA ignore les termes définis comme des mots vides. Par exemple, supposons que vous définissiez les et leurs comme des mots vides. Une recherche pour le* ne s'étendra pas pour correspondre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité	Interaction avec les mots vides
	au ou à leur, mais correspondra toujours à des termes de mots non vides tels que there et these.

Publication de dictionnaires de mots vides

La publication d'un dictionnaire de mots vides fait en sorte que ses paramètres et les mots vides actifs prennent effet dans tous les profils de recherche liés.

La publication d'un profil de recherche met à jour les liens vers le dictionnaire des mots vides du profil, mais ne met pas à jour les paramètres du dictionnaire ou les mots vides actifs dans Recherche IA.

Créer un dictionnaire de mots vides lié à un profil de recherche

Définissez un nouveau dictionnaire de mots vides et liez-le à un profil de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour qu'un dictionnaire de mots vides affecte le comportement de recherche, vous devez le lier à un profil de recherche, soit au moment de la création, soit ultérieurement. Vous ne pouvez lier qu'un dictionnaire de mots vides par langue à un profil de recherche donné. Pour en savoir plus sur la liaison d'un dictionnaire de mots vides enregistré à un profil de recherche, reportez-vous à la section Lier un dictionnaire de mots vides à un profil de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous souhaitez lier le nouveau dictionnaire des mots vides.
3. Dans la liste connexe à Mots vides, sélectionnez **Créer et lier**.
4. Dans le formulaire Dictionnaire, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Dictionnaire et Recherche IA formulaires de dictionnaire.
5. Pour enregistrer le nouveau dictionnaire des mots vides et le lier au profil de recherche spécifié, sélectionnez **Soumettre.**

Résultats
Le nouveau dictionnaire des mots vides apparaît dans la liste connexe Mots vides.

Que faire ensuite
Pour appliquer les paramètres du dictionnaire des mots vides nouveaux ou mis à jour, publiez le profil de recherche que vous avez modifié. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Créer des mots vides

Définissez les termes à supprimer des requêtes de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez déjà avoir créé un dictionnaire de mots vides. Pour plus d'informations sur la création de dictionnaires de mots vides, reportez-vous à la section Créer un dictionnaire de mots vides lié à un profil de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Moteur** > **Dictionnaires**.
2. Ouvrez le dictionnaire des mots vides auquel vous souhaitez ajouter le nouveau mot vide.
3. Dans la liste connexe Termes du Recherche IA dictionnaire, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Terme du dictionnaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de terme de dictionnaire.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le nouveau mot vide apparaît dans la liste connexe Termes du Recherche IA dictionnaire.
6. **Facultatif :** Répétez les étapes précédentes pour chaque mot vide supplémentaire que vous souhaitez créer.
7. Choisissez l'une des actions suivantes.
   - Pour enregistrer le dictionnaire modifié et actualiser ses mots vides actifs dans tous les profils de recherche liés, sélectionnez **Publier**.
   - Pour enregistrer le dictionnaire modifié sans actualiser ses mots vides actifs dans tous les profils de recherche liés, sélectionnez **Mettre à jour**.

Cloner un dictionnaire de mots vides

Créez une copie d'un dictionnaire de mots vides existant.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le clonage d'un dictionnaire de mots vides copie les paramètres du dictionnaire source et tous ses termes de mots vides définis. Ce processus peut vous faire gagner du temps lorsque vous avez besoin de plusieurs dictionnaires de mots vides qui ont de nombreux termes de mots vides en commun.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête de recherche** > **Dictionnaires**.
2. Développez le groupe d'enregistrements de mots vides si nécessaire et ouvrez le dictionnaire de mots vides que vous souhaitez cloner.
3. Sélectionnez **Cloner**.
4. Dans la boîte de dialogue Définir l'étiquette du dictionnaire, entrez une étiquette pour le nouveau dictionnaire des mots vides dans le champ **Étiquette du dictionnaire cloné** et sélectionnez **OK.**

Résultats

Le nouveau formulaire de dictionnaire des mots vides s'ouvre. Tous les termes des mots vides définis dans le dictionnaire source apparaissent dans la liste connexe Termes du Recherche IA dictionnaire.

Lier un dictionnaire de mots vides à un profil de recherche

Lier un dictionnaire de mots vides existant à un ou plusieurs profils de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez lier un dictionnaire de mots vides unique à plusieurs profils de recherche. Vous ne pouvez lier qu'un dictionnaire de mots vides par langue à un profil de recherche donné.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous souhaitez lier le dictionnaire des mots vides.
3. Dans la liste connexe à Mots vides, sélectionnez **Lier l'existant**.
4. Dans le formulaire Profil de recherche - Mappage de dictionnaire, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez l'icône de recherche de référence ( ) pour le champ **Dictionnaire** .
   b. Sélectionnez le dictionnaire des mots vides que vous souhaitez lier au profil de recherche.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Profil de recherche : formulaire Mappage du dictionnaire.

Résultats
Le dictionnaire de mots vides sélectionné apparaît dans la liste connexe Mots vides du profil de recherche.

Que faire ensuite
Pour appliquer la nouvelle liaison du dictionnaire des mots vides, publiez le profil de recherche. Pour plus d'informations sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Dissocier un dictionnaire de mots vides d'un profil de recherche

Supprimez un dictionnaire de mots vides qui n'est lié à aucun profil de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La dissociation d'un dictionnaire de mots vides d'un profil de recherche ne supprime pas le dictionnaire. Pour supprimer un dictionnaire de mots vides, vous devez d'abord le dissocier de tous les profils de recherche. Pour connaître la procédure de suppression d'un dictionnaire de mots vides, reportez-vous à la section Supprimer un dictionnaire de mots vides.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Ouvrez le profil de recherche dont vous souhaitez dissocier le dictionnaire des mots vides.
3. Dans la liste connexe à Mots vides, sélectionnez l'option du dictionnaire de mots vides que vous souhaitez dissocier du profil de recherche.
4. Sélectionnez **Dissocier la sélection**.

Résultats
Le dictionnaire de mots vides sélectionné disparaît de la liste connexe Mots vides du profil de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Pour appliquer la modification de la liaison du dictionnaire des mots vides, publiez le profil de recherche. Pour plus d'informations sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Supprimer un dictionnaire de mots vides

Supprimez un dictionnaire de mots vides qui n'est lié à aucun profil de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête de recherche** > **Dictionnaires**. La Recherche IA liste des dictionnaires s'affiche avec une condition de filtre **[Type] [!=] [Vérification orthographique]** appliquée et les enregistrements sont regroupés par type de dictionnaire.
2. Développez le groupe d'enregistrements de mots vides si nécessaire et ouvrez le dictionnaire des mots vides que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Supprimer**.

> **Remarque :**
> Si le dictionnaire des mots vides est toujours lié à des profils de recherche, la suppression échoue et un message d'erreur répertorie les profils liés. Dissociez le dictionnaire de ces profils de recherche, puis répétez les étapes précédentes. Pour en savoir plus sur la dissociation d'un dictionnaire de mots vides d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Dissocier un dictionnaire de synonymes d'un profil de recherche.

Résultats

Le dictionnaire de mots vides sélectionné disparaît de la Recherche IA liste des dictionnaires.

Traitement des erreurs de frappe

Recherche IA Remplace les termes de requête de recherche mal orthographiés par des termes de correction automatique dérivés du contenu indexé. Configurez les paramètres du dictionnaire de gestion des erreurs de frappe pour contrôler la dérivation des termes de correction automatique.

Pour définir des termes d'autocorrection pour un profil de recherche, modifiez les paramètres dans le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe associé au profil. Le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe dérive une liste de termes de correction automatique à partir du contenu indexé trouvé dans les sources de recherche liées à son profil de recherche. Mettez à jour le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe pour enregistrer ses paramètres. Publiez le profil de recherche lié pour rendre les termes de correction automatique disponibles pour les recherches qui utilisent le profil.

Recherche IA Crée automatiquement un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe pour un profil de recherche lorsque vous liez des sources de recherche à ce profil. Vous ne pouvez pas supprimer un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe, le dissocier de son profil de recherche ou le lier à tout autre profil de recherche.

Pour désactiver la correction automatique de la gestion des erreurs de frappe pour une application de recherche, désélectionnez l'option **Activer la gestion des erreurs de frappe** dans la configuration de l'application de recherche. Pour en savoir plus sur les paramètres de configuration de l'application de recherche, reportez-vous à la section Créer une configuration d'application de recherche pour Recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions d'éligibilité à la condition de correction automatique

Lors de la dérivation de sa liste de termes d'autocorrection, le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe ne prend en compte que les termes indexés qui satisfont aux conditions suivantes :

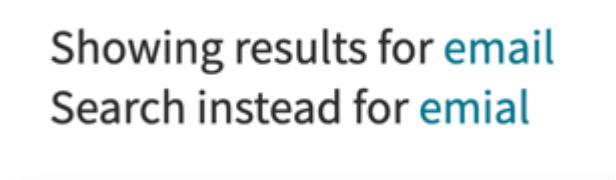
- Le terme comprend au moins 3 caractères et au maximum 255 caractères.
- Le terme apparaît au moins une fois dans les enregistrements indexés des sources de recherche liées au profil de recherche.

Correction automatique des termes de la requête de recherche

Lorsqu'une requête de recherche inclut un terme qui ne figure pas dans le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe, Recherche IA recherche des termes dans le dictionnaire dont l'orthographe est similaire. S'il trouve une bonne correspondance, il remplace automatiquement le terme de requête de recherche d'origine par le terme de dictionnaire.

Par exemple, une recherche pour emial, qui n'est présent sur aucun enregistrement indexé, peut être corrigée automatiquement sur le terme e-mail orthographié similaire qui existe sur plusieurs enregistrements indexés et apparaît donc dans le dictionnaire de gestion des fautes de frappe.

Un message de notification affiche le terme corrigé automatiquement. Les utilisateurs peuvent sélectionner le lien contenu dans ce message pour répéter leur recherche avec le terme de requête d'origine.



Termes exclus de la correction automatique

La correction automatique ignore les termes de requête de recherche qui satisfont à l'une des conditions suivantes :

Condition	Description
Le terme de requête de recherche ne comprend que 1 ou 2 caractères	La correction automatique ignore les termes de requête de recherche de moins de 3 caractères. Par exemple, Recherche IA ne corrige pas automatiquement le terme de requête de recherche gi.
Le terme de requête de recherche ne comprend que des lettres majuscules	Pour activer la recherche d'abréviations, la correction automatique ignore les termes de requête de recherche qui ne contiennent que des lettres majuscules. Par exemple, Recherche IA ne corrige pas automatiquement le terme de requête

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Condition	Description
	de recherche PINN, même s'il corrige automatiquement le formulaire minuscule pinn à pin.
Le terme de requête de recherche comprend un ou plusieurs chiffres	Pour activer la recherche de numéros et d'identificateurs alphanumériques, la correction automatique ignore les termes de requête de recherche qui incluent des chiffres numériques. Par exemple, Recherche IA ne corrige pas automatiquement le terme de requête de recherche 402K.
Terme de requête de recherche exclu du dictionnaire de gestion des erreurs de frappe	La correction automatique ignore les termes de requête de recherche exclus du dictionnaire de gestion des erreurs de frappe. Pour obtenir des instructions sur l'exclusion de termes d'un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe, reportez-vous à la section Exclure un terme d'un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe.

Actualisation automatique des listes de termes de correction automatique

Chaque dictionnaire de gestion des erreurs de frappe actualise automatiquement sa liste de termes de correction automatique après un intervalle défini. L'opération d'actualisation a le même effet que la republication du profil de recherche lié du dictionnaire.

Par défaut, les dictionnaires de gestion des erreurs de frappe sont actualisés toutes les 24 heures. Si vous souhaitez que la liste des termes soit actualisée moins fréquemment, vous pouvez augmenter cet intervalle dans les paramètres du dictionnaire.

Dépendance linguistique

Le traitement des fautes de frappe dépend de la langue. Recherche IA dérive une liste distincte de termes de correction automatique pour chaque langue prise en charge trouvée dans le contenu indexé des sources de recherche.

Recherche IA prend en charge la dérivation des termes d'autocorrection pour Portugais (Brésil), Néerlandais, Anglais, Français - Canada, Français, Allemand, Italien, Portugais, Espagnol et Suédois. La dérivation de terme de correction automatique de la gestion des erreurs de frappe n'est pas prise en charge pour Japonais, coréen, chinois simplifié ou chinois traditionnel.

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre la gestion des erreurs de frappe et d'autres fonctionnalités de recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité	Interaction avec gestion de la typo
Résultats Genius	Les termes de requête de recherche corrigés automatiquement ne peuvent pas déclencher les configurations de résultats Genius avec les conditions de déclenchement à terme. Lors du calcul des résultats Genius de questions-réponses pour une requête de recherche, Recherche IA corrige les termes de la requête.
Normalisation lemme et Unicode	Recherche IA Effectue la normalisation lemme et Unicode sur les termes de requête de recherche corrigés automatiquement.
Règles d'amélioration des résultats	Un terme de requête de recherche corrigé automatiquement peut déclencher une règle d'amélioration de résultat s'il correspond au déclencheur de requête de la règle.
Mots vides	Si un terme de requête de recherche mal orthographié est défini comme un mot vide, Recherche IA corrige automatiquement ce terme normalement au lieu de le supprimer. Recherche IA ignore les termes définis en tant que mots vides lors de la détermination d'une correction automatique pour un terme de requête de recherche mal orthographié. Par exemple, si vous définissez l'e-mail comme un mot vide, Recherche IAl'e-mail n'est pas proposé comme une correction automatique lorsque vous recherchez emial.
Synonymes	Si un terme de requête de recherche mal orthographié est défini comme synonyme, Recherche IA développe ce synonyme sans le corriger automatiquement.

Traduction automatique

Modifier les paramètres d'un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe

Modifiez les paramètres du dictionnaire de gestion des erreurs de frappe pour un profil de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque dictionnaire de gestion des fautes de frappe est lié à un profil de recherche. Pour plus d'informations sur les profils de recherche, reportez-vous à la section Profils de recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Ouvrez le profil de recherche qui contient le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe que vous souhaitez modifier.
3. Dans la liste connexe à Gestion des erreurs de frappe, ouvrez l'enregistrement du dictionnaire de gestion des erreurs de frappe.
4. Sur le Recherche IA formulaire Dictionnaire, mettez à jour les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Dictionnaire et Recherche IA formulaires de dictionnaire.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour appliquer les paramètres mis à jour d'un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe, publiez le profil de recherche lié au dictionnaire. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Exclure un terme d'un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe

Empêchez Recherche IA la correction automatique d'un terme dans les requêtes de recherche utilisateur en excluant le terme d'un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe.

Avant de commencer

Vous devez déjà avoir défini un profil de recherche avec une ou plusieurs sources de recherche liées.

Rôle requis : ais_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Ouvrez le profil de recherche pour lequel vous souhaitez exclure un terme de gestion des erreurs de frappe.
3. Dans la liste connexe à Gestion des erreurs de frappe, ouvrez le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe.
4. Dans la liste connexe Termes du Recherche IA dictionnaire, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire Terme du dictionnaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de terme de dictionnaire.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le nouveau terme apparaît dans la liste connexe Termes du Recherche IA dictionnaire avec **l'état** défini sur *New*.
7. **Facultatif :** Répétez les étapes précédentes pour chaque terme supplémentaire que vous souhaitez exclure.
8. Sélectionnez **Publier**.
   Le dictionnaire de la gestion des erreurs de frappe apparaît dans la liste connexe Gestion des erreurs de frappe avec **l'état** défini sur *Published*.

Que faire ensuite

Pour appliquer les paramètres mis à jour de la gestion des erreurs de frappe, publiez le profil de recherche que vous avez modifié. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats Genius

Affichez éventuellement les réponses les plus appropriées pour une requête de recherche sous forme de cartes de résultats Genius actionnables incluses avec les résultats de recherche.

Une configuration de résultat Genius inclut une condition de déclenchement et une logique pour créer des réponses. La condition de déclenchement détermine si la configuration des résultats Genius s'active pour une requête de recherche. Lorsqu'elle est activée, la configuration recherche les résultats de recherche extrêmement pertinents. S'il en trouve, sa logique de réponse remplit une ou plusieurs cartes de résultat Genius avec les informations et les actions dérivées de ces résultats. Les cartes Résultat Genius s'affichent à côté des résultats de recherche normaux, donnant à l'utilisateur un accès immédiat aux réponses et actions les plus pertinentes.

Pour utiliser une configuration de résultat Genius dans les recherches, associez-la à un ou plusieurs de vos profils de recherche. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Lier une configuration de résultat Genius à un profil de recherche.

Ordre d'évaluation des résultats Genius et limite de résultat

Recherche IA évalue les configurations de résultats Genius actives pour un profil de recherche dans l'ordre, de la valeur de champ **Ordre** la plus basse à la valeur la plus élevée. Les valeurs des champs **Ordre** pour les configurations de résultats Genius liées sont définies dans la liste connexe Résultats Genius du profil de recherche. Pour savoir comment modifier l'ordre d'évaluation, reportez-vous à la section Définir l'ordre d'évaluation des configurations des résultats Genius dans un profil de recherche.

Remarque :
Les valeurs de champ de commande pour les configurations de résultats Genius liées sont définies séparément pour chaque profil de recherche. Une configuration de résultat Genius liée à plusieurs profils de recherche peut avoir une valeur de champ **Ordre** différente dans chaque profil.

La valeur du champ Limite de **résultats Genius** d'une configuration d'application de recherche spécifie le nombre maximal de cartes de résultats Genius que l'application peut afficher. Pour en savoir plus sur les paramètres de configuration de l'application de recherche, reportez-vous à la section Formulaire Configuration de l'application de recherche.

Conditions de déclenchement des résultats Genius

Vous pouvez sélectionner l'une des conditions de déclenchement suivantes pour une configuration de résultat Genius :

- *Always*: la configuration des résultats Genius s'active pour toutes les requêtes de recherche.
- *NLU*: la configuration des résultats Genius s'active lorsque l'intention détectée de la requête de recherche correspond à une intention du modèle spécifiée Compréhension du langage naturel (NLU). Pour plus d'informations sur NLU les modèles et les intentions, consultez Compréhension du langage naturel .
- *Term*: la configuration des résultats Genius s'active lorsque la requête de recherche se compose d'un seul terme ou d'une seule expression spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Une configuration de résultat Genius peut se déclencher et ne pas renvoyer de réponses. Les réponses des résultats Genius ne s'affichent que si le Recherche IA niveau de confiance est extrêmement élevé dans le fait que la réponse à la requête de recherche est correcte. En règle générale, vous devez vous attendre à voir des réponses Résultat Genius pour un faible pourcentage de requêtes de recherche.

Types de réponses des résultats Genius

Une configuration de résultat Genius peut inclure l'un des types de réponses suivants :

- *Search*: lorsqu'il est déclenché, affiche les cartes Résultat Genius des résultats d'une requête de recherche. La requête de recherche doit être définie dans un script côté serveur inclus dans la configuration de résultat Genius. Chaque résultat de recherche s'affiche sous la forme d'une carte de résultat Genius distincte, jusqu'à un maximum de trois cartes. Si la requête de recherche ne renvoie aucun résultat, aucune carte de résultat Genius ne s'affiche.
- *Script*: lorsqu'il est déclenché, affiche une carte de résultat Genius contenant des paires clé-valeur. L'objet contenant ces paires clé-valeur doit être défini dans un script côté serveur inclus dans la configuration des résultats Genius. Le script peut utiliser des méthodes de n'importe quelle Now Platform® API publique pour construire cet objet.

Prise en charge de la langue

Dans le système de base, les résultats Genius prennent uniquement en charge les requêtes de recherche en anglais.[store-future: BEGIN review] Pour ajouter la prise en charge des Français, allemand, japonais et espagnol requêtes de recherche, installez et activez l'application Résultats Genius pour Recherche IA ServiceNow® Store . Pour plus d'informations sur les modèles et les NLU configurations de résultats Genius inclus dans cette application, reportez-vous à la section Résultats Genius pour Recherche IA. [End]

Limite d'enregistrement de table pour les configurations de résultats Genius avec NLU conditions de déclenchement

Si un NLU modèle inclut une source de vocabulaire de table qui fait référence à une table contenant plus de 100 000 enregistrements, la synchronisation échoue pour la source de vocabulaire. Lorsque la synchronisation échoue, le modèle ne peut pas être formé correctement et les configurations de résultat Genius qui utilisent le modèle dans leurs NLU conditions de déclenchement ne fonctionnent pas correctement.

Avertissement :
N'activez pas la configuration des résultats Genius de personnes si votre instance compte plus de 100 000 enregistrements dans l'une des tables suivantes :

- Élément de catalogue [sc_cat_item]
- Département [cmn_department]
- Emplacement [cmn_location]
- Utilisateur [sys_user]

Ces tables sont configurées NLU en tant que sources de vocabulaire dans le modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA spécifié dans la condition de déclenchement de la configuration Personnes. Si votre instance comporte plus de 100 000 enregistrements dans l'une des tables répertoriées, la formation du NLU modèle échoue et la configuration des résultats Genius de personnes ne fonctionne pas correctement.

Pour plus d'informations sur NLU les sources de vocabulaire, consultez Vocabulaire NLU .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commentaire sur l'examen des résultats Genius

Vous pouvez examiner les réponses des résultats Genius individuels et fournir des commentaires sur leur exactitude. Pour fournir des commentaires d'examen sur une réponse de résultat Genius, sélectionnez l'une des icônes de pouce affichées sur la carte de réponse :

- Si la réponse répond précisément à votre question, sélectionnez l'icône Pouce vers le haut (icône 
- Si la réponse ne répond pas exactement à votre question, sélectionnez l'icône Pouce vers le bas (icône 

Vos commentaires permettent ServiceNow d'améliorer les futures versions des configurations de résultats Genius.

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre les résultats Genius et d'autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec les résultats Genius
Normalisation lemme et Unicode	Les termes de requête de recherche ajoutés par lemme ou la normalisation Unicode ne peuvent pas déclencher les configurations de résultats Genius avec des conditions de déclenchement par terme.
Mots vides	Si un terme de requête de recherche qui correspond au déclencheur Terme d'une configuration de résultat Genius est défini comme un mot vide, Recherche IA évalue le déclencheur avant de le supprimer de la requête de recherche.
Synonymes	Les termes d'expansion de synonymes ne peuvent pas déclencher de configurations de résultats Genius avec des conditions de déclenchement à terme.
Traitement des erreurs de frappe	Les termes de requête de recherche corrigés automatiquement ne peuvent pas déclencher les configurations de résultats Genius avec les conditions de déclenchement à terme.

Configurations des résultats Genius dans le système de base

Les configurations préconfigurées Recherche IA des résultats Genius affichent des réponses concises et exploitables dérivées de résultats de recherche à haute pertinence. Ces configurations renvoient des réponses de résultat Genius pour les éléments de catalogue, les tables, les utilisateurs et les articles de la base de connaissances qui correspondent à votre recherche.

Le système de base comprend plusieurs configurations de résultats Genius.

Traduction automatique

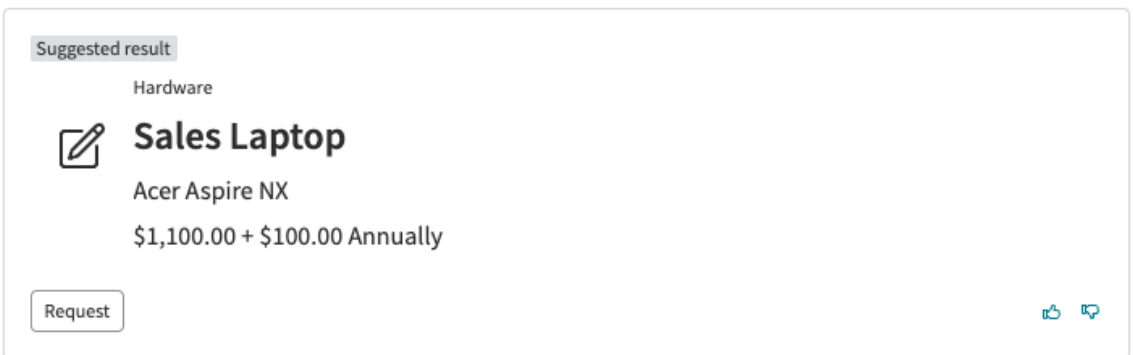
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez lier les configurations des résultats Genius du système de base à vos propres profils de recherche. Vous ne pouvez pas modifier ces configurations de résultat Genius, mais vous pouvez les cloner et modifier les configurations clonées.

Résultats Genius d'éléments de catalogue

Les résultats Genius de l'élément de catalogue affichent les meilleurs résultats de recherche de la table Élément de catalogue [sc_cat_item]. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement d'élément de catalogue. Vous pouvez créer une demande pour l'élément de catalogue directement à partir de la carte de réponse.

Exemple de carte de réponse des résultats Genius d'élément de catalogue



Sélectionnez **Demande** pour créer une demande pour l'élément de catalogue spécifié.

Les résultats Genius d'éléments de catalogue prennent uniquement en charge les recherches en anglais.

NLQ Résultats Genius

NLQ (Requête en langage naturel) Les résultats Genius utilisent NLQ un traitement pour afficher les résultats pertinents à partir de tables qui correspondent à votre requête de recherche. Chaque NLQ carte de réponse de résultat Genius affiche un aperçu des enregistrements des tables correspondantes. Vous pouvez accéder à la vue de liste d'une table correspondante ou à l'espace de CMDB travail directement à partir de la carte de réponse des résultats Genius.

NLQ Les résultats Genius n'utilisent pas de sources indexées pour trouver des tables qui correspondent à votre requête. Vous n'avez pas besoin de définir une table en tant que source indexée pour qu'elle puisse apparaître dans NLQ les réponses Genius Result.

Lors du calcul des NLQ réponses aux résultats Genius, Recherche IA identifie les tables qui correspondent à votre recherche à l'aide des types de requête suivants NLQ :

- Requêtes en langage naturel similaires à celles effectuées à l'aide Centre d'analysede . Pour en savoir plus sur les options d'interrogation de table, reportez-vous à Centre d'analyse la section Analytics Center .
- Requêtes en langage naturel similaires à celles effectuées à l'aide du Base de données de gestion des configurations (CMDB)fichier . Ces CMDB requêtes ne correspondent qu'aux tables qui ne sont pas définies en tant que sources indexées. Pour plus d'informations sur les options d'interrogation de CMDB table, reportez-vous à la section Configuration Management .

Recherche IA combine les résultats de ces types de requête lors de la création NLQ de cartes de réponse de résultat Genius. Par conséquent, une seule NLQ carte de réponse de résultat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Genius peut contenir des tables renvoyées par Centre d'analyse des requêtes, CMDB des requêtes ou les deux.

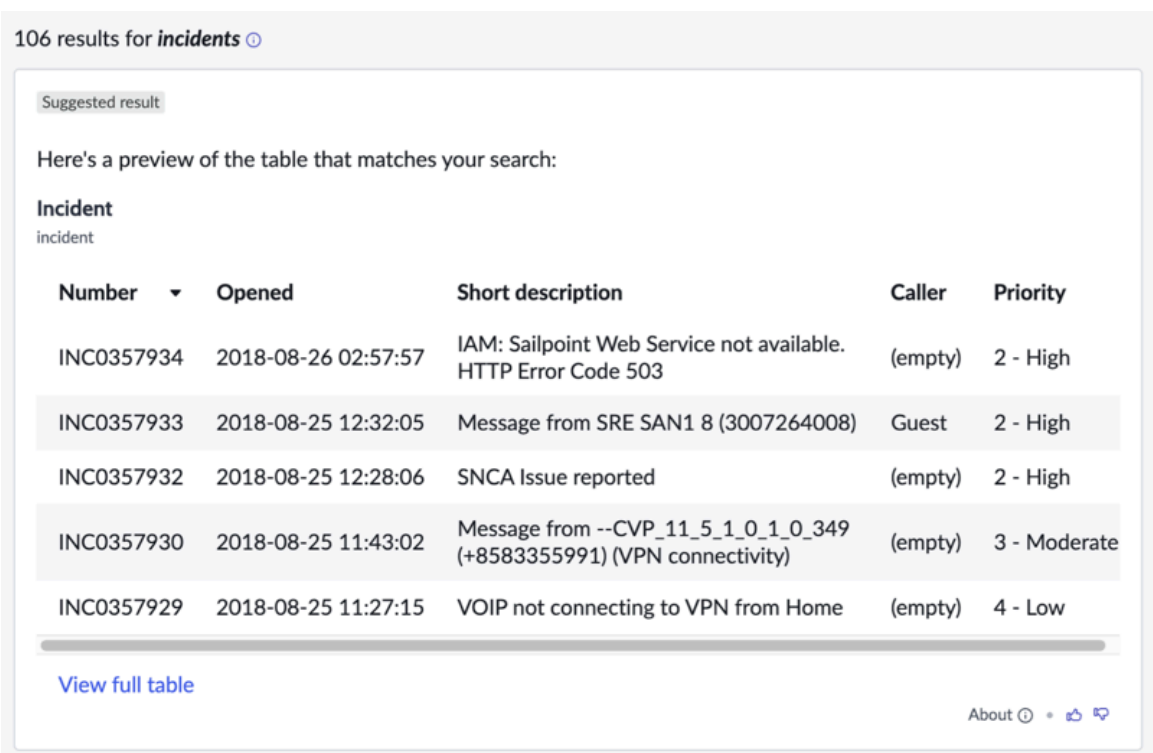
Pour plus d'informations sur le NLQ traitement, reportez-vous à la section Natural Language Query .

Format de carte de réponse

La NLQ carte de réponse Résultats Genius affiche différents résultats en fonction du nombre de tables auxquelles votre recherche correspond.

La recherche correspond à une seule table

Lorsque votre recherche ne correspond qu'à une seule table, la liste d'aperçu de la carte de réponse affiche jusqu'à cinq enregistrements de cette table. Pour afficher plus d'enregistrements de la table, sélectionnez **Afficher la table complète**.



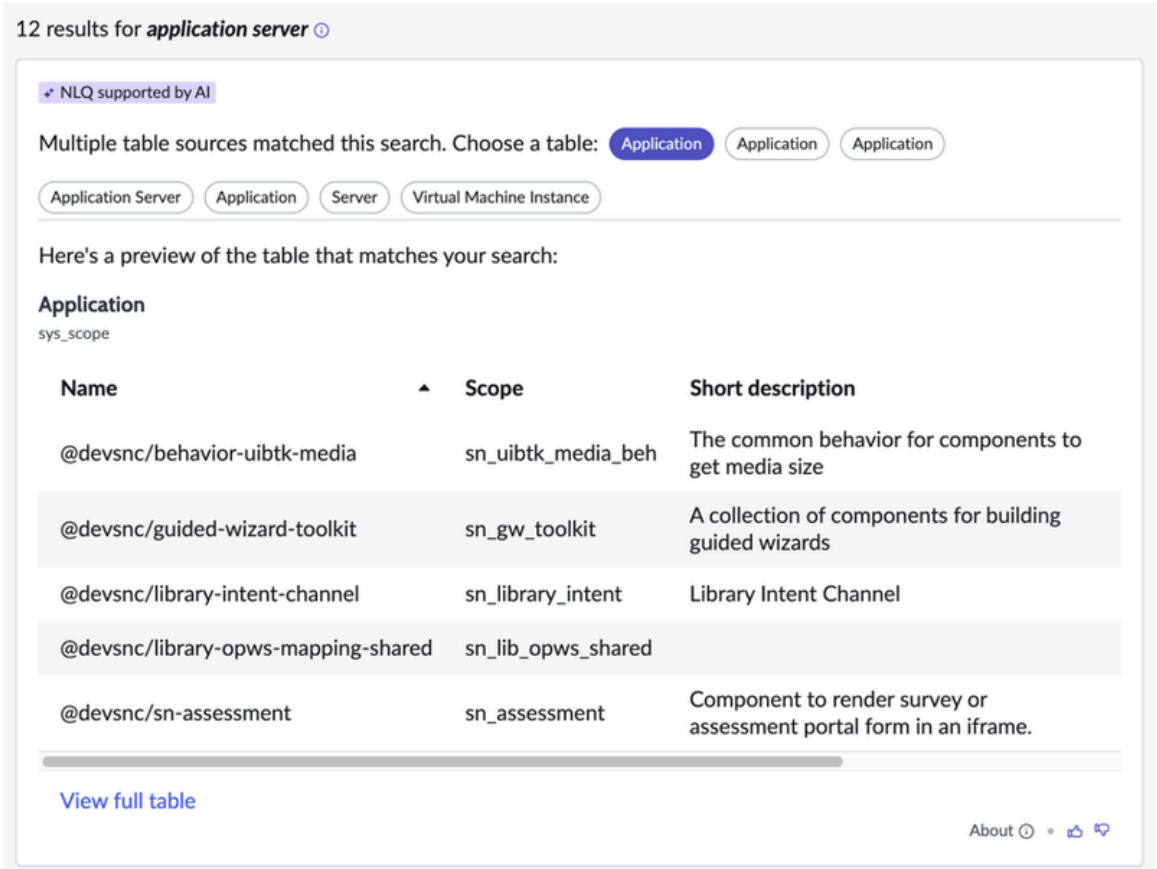
La recherche correspond à plusieurs tables

Lorsque votre recherche correspond à plusieurs tables, la carte de réponse affiche les tables correspondantes sous forme de pastilles ou d'entrées dans une liste déroulante. Vous pouvez sélectionner l'une des tables correspondantes à prévisualiser.

La liste d'aperçu affiche jusqu'à cinq enregistrements de la table sélectionnée. Pour afficher plus d'enregistrements de la table, sélectionnez **Afficher la table complète**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



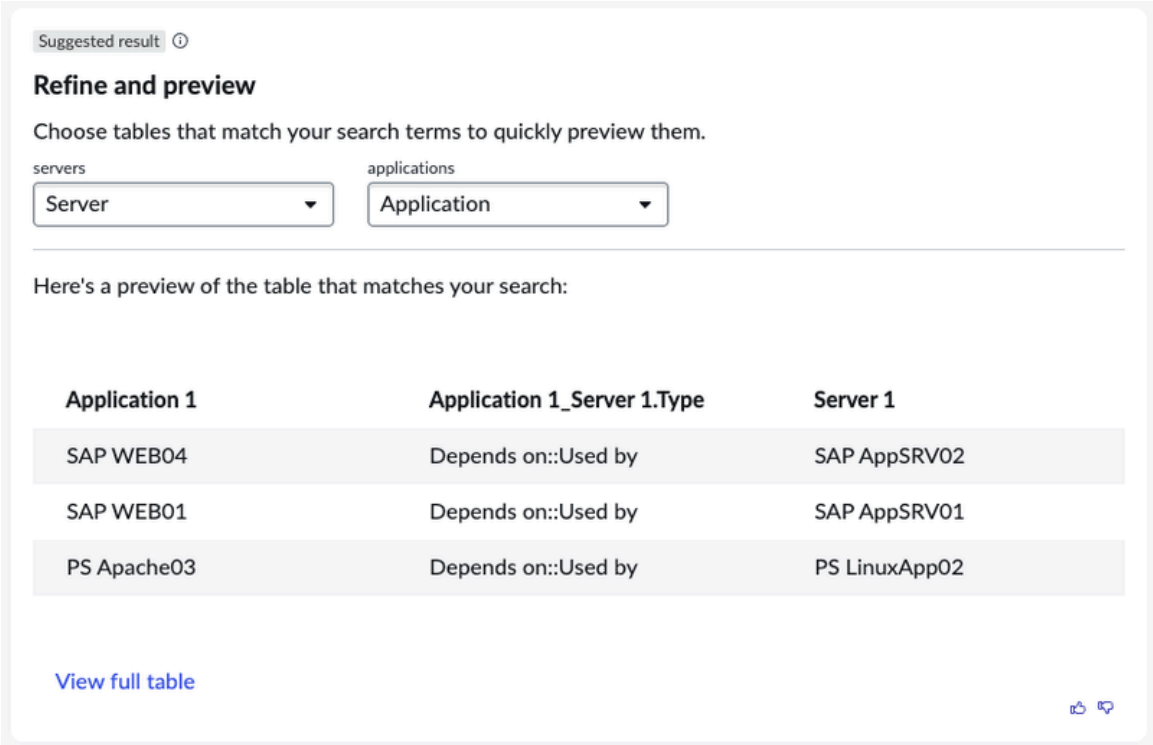
Plusieurs tables de correspondance des termes de CMDB recherche

Lorsque plusieurs termes de votre recherche correspondent à CMDB des tables, la carte de réponse affiche les contrôles **Affiner et Prévisualiser** . Une liste déroulante apparaît pour chaque terme de recherche correspondant à une ou plusieurs CMDB tables. Utilisez les listes déroulantes pour affiner vos résultats en sélectionnant une CMDB table pour chaque terme de recherche correspondant.

La liste d'aperçu affiche les enregistrements d'une CMDB recherche intelligente de l'espace de travail pour les tables sélectionnées, y compris leurs relations de connexion. Pour afficher plus d'enregistrements des tables choisies, sélectionnez **Afficher la table complète**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Affichage des tables complètes

Lorsque vous sélectionnez **Afficher la table complète** dans une carte de NLQ réponse de résultat Genius, l'action effectuée dépend de la façon dont la table correspondante a été trouvée. Les actions par défaut sont les suivantes.

- Si la table a été trouvée par une Centre d'analyse requête de table, le système l'affiche en vue de liste.
- Si la table a été trouvée par une CMDB requête de table, le système l'affiche dans le CMDB Espace de travail .

Les administrateurs de Search peuvent personnaliser ces actions. Pour plus d'informations, consultez la Configurer les actions de navigation pour NLQ les cartes de réponses des résultats Genius section.

Examiner les commentaires

Certaines NLQ réponses de résultat Genius s'affichent *NLQ* pris en charge par l'IA comme type de réponse, indiquant qu'ils ont utilisé l'intelligence artificielle pour trouver des tables qui correspondent à votre requête de recherche. Étant donné que ces réponses sont générées automatiquement, vous devez vérifier leur exactitude.

Pour fournir des commentaires de révision sur une NLQ réponse de résultat Genius, sélectionnez l'une des icônes de pouce affichées sur la carte de réponse. Si les informations de la réponse sont exactes, sélectionnez l'icône Pouce vers le haut (icône Si les informations de la réponse ne sont pas exactes, sélectionnez l'icône Pouce vers le bas (icône

Vos commentaires permettent d'améliorer ServiceNow les futures versions de cette configuration de résultat Genius.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limitations

Comme les autres configurations de résultats Genius du système de base, NLQ les résultats Genius ne prennent en charge que les recherches en anglais.

NLQ Les résultats Genius reposent sur Requête en langage naturel un traitement, qui peut augmenter le temps nécessaire pour renvoyer des résultats lors de la première recherche pour un ensemble de termes donné. Prenez en compte cet impact sur les performances avant d'activer NLQ les résultats Genius dans l'une de vos Recherche IA applications.

NLQ Les résultats Genius ne prennent pas en charge les options de requête de table suivantes :

- Regroupement des résultats de la requête de table
- Rendu des résultats de la requête de table sous forme de graphiques à secteurs ou à barres
- Visualisations des tendances et des scores uniques
- Mots clés qui renvoient des résultats dans des formats autres que des listes, tels que `total`, `nombre` ou `moyenne`

Afficher les NLQ réponses aux résultats Genius dans les Portail de services applications de recherche

Configurez le système pour afficher les listes d'aperçu des résultats de recherche pour NLQ les réponses aux résultats Genius dans Portail de services les applications de recherche.

Avant de commencer

Vous ne devez effectuer cette tâche que si vous souhaitez utiliser NLQ les résultats Genius dans vos Portail de services applications de recherche. Si vous utilisez NLQ uniquement les résultats Genius dans les Next Experience applications de recherche, vous n'avez pas besoin d'effectuer cette tâche.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La *`glide.service_portal.ais_nlq_enabled`* propriété système détermine si le système affiche les listes d'aperçu des résultats de recherche pour NLQ les réponses aux résultats Genius dans les Portail de services applications de recherche.

Les administrateurs doivent définir la valeur de cette propriété système indiquant *`true`* si la configuration de résultat NLQ Genius est active dans une Portail de services application.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez `sys_properties.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Propriétés système, entrez ces valeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Nom	glide.service_portal.ais_nlq_enabled
Type	vrai | faux
Valeur	VRAI

Pour en savoir plus sur les valeurs de cette propriété système, reportez-vous à la Propriétés système pour NLQ les résultats Genius section .

4. Appuyez sur **Soumettre**.
   Le nouvel *glide.service_portal.ais_nlq_enabled* enregistrement apparaît dans la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].

Configurer les actions de navigation pour NLQ les cartes de réponses des résultats Genius

Configurez les actions de navigation qui se déclenchent lorsqu'un utilisateur sélectionne **Afficher la table complète** sur une NLQ carte d'action Résultat Genius. Chaque action de navigation inclut une charge utile de redirection et peut éventuellement inclure des filtres pour le nom d'une table, la NLQ source qui a renvoyé la table ou le profil de recherche utilisé par l'application de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous sélectionnez **Afficher la table complète** sur une carte de NLQ réponse de résultat Genius, l'action effectuée dépend de la façon dont la table correspondante a été trouvée. Les actions par défaut sont les suivantes.

- La table trouvée par une Centre d'analyse requête de table s'affiche en mode Liste.
- L'espace de travail s'ouvre CMDB pour une table trouvée par une CMDB requête de table.

En tant qu'administrateur de Search, vous pouvez personnaliser les actions disponibles pour NLQ les cartes de réponse de résultat Genius.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la Recherche IA NLQ table Navigation [ais_nlq_navigation].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez ais_nlq_navigation.list.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Modifiez un enregistrement de navigation existant ou créez-en un nouveau en sélectionnant **Nouveau**.
3. Sur le Recherche IA NLQ formulaire Navigation, renseignez les champs de votre action de navigation.

Champ	Description
Source	Filtre de source facultatif NLQ pour l'action de navigation. L'action ne fonctionne que pour les tables qui satisfont à ce filtre source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Lorsque ce champ est laissé vide, l'action de navigation s'applique aux tables de n'importe quelle NLQ source qui n'est pas spécifiée dans le champ **Source** d'une autre action de navigation. Par exemple, supposons que vous ayez deux actions de navigation : une avec **Source** définie sur CMDB_WS et une seconde sans valeur de champ **Source** . ○ Lorsqu'une NLQ carte de réponse de résultat Genius affiche un aperçu d'une table renvoyée par la source, la CMDB NLQ sélection **de l'option Afficher la table complète** déclenche la première action de navigation, car le nom de la table satisfait au filtre source de NLQ l'action. ○ Lorsqu'une NLQ carte de réponse de résultat Genius prévisualise une table à partir de la source, la Centre d'analyse NLQ sélection de **Afficher la table complète** à la place déclenche la deuxième action de navigation, car la source de NLQ la table ne satisfait pas au filtre source de la première action NLQ . ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : aucune. ○ Valeurs prises en charge : ▪ *AC*: l'action de navigation ne fonctionne que pour les tables renvoyées par la Centre d'analyse NLQ source. ▪ *CMDB_WS*: l'action de navigation ne fonctionne que pour les tables renvoyées par la CMDB NLQ source.
Charge utile de l'action	Charge utile JSON pour l'action de navigation. La valeur de ce champ détermine où Recherche IA redirige lorsque vous sélectionnez **Afficher la table complète** sur une carte de NLQ réponse de résultat Genius. Lors de la soumission de la charge utile JSON pour la redirection, Recherche IA remplace les références suivantes par des valeurs pertinentes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ *${logID}*: remplacé par l'ID de la transaction tel qu'indiqué dans les NLQ journaux système. ○ *${query}*: remplacement par le filtre de requête de la requête de recherche d'origine qui a déclenché le NLQ résultat Genius. ○ *${table}*: remplacé par le nom de la table prévisualisée sur la carte de réponse du NLQ résultat Genius. ○ *${utterance}*: remplacement par la requête de recherche d'origine qui a déclenché le NLQ résultat Genius. Par exemple, l'action de navigation par défaut qui ouvre une table dans l'espace CMDB de travail spécifie cette charge utile d'action qui utilise les quatre références : `{ "external": { "url": "now/cmdb/home/sub/smart-search-results/${table}/${utterance}/params/encoded-query/${query}/nlq-query-log/${logID}", "target": "_self" } }` ○ Type : JSON ○ Valeur par défaut : aucune
Profil	Référence facultative à un enregistrement de profil de recherche. L'action de navigation ne fonctionne que dans les applications de recherche qui utilisent le profil de recherche référencé. Lorsque ce champ est laissé vide, l'action de navigation s'applique à toute application de recherche qui n'utilise pas de profil de recherche référencé dans le champ **Profil** d'une autre action de navigation. À titre d'exemple, supposons que vous ayez deux actions de navigation : une avec **Profil** référençant l'enregistrement Profil de recherche par défaut de Portail de services et une seconde sans valeur de champ **de référence Profil** . ○ Lorsque vous effectuez une recherche dans une application qui utilise le profil de service par défaut du Portail de services, l'option **Afficher la table complète** sur une carte de NLQ réponse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de résultat Genius déclenche la première action de navigation, car le profil de recherche utilisé est celui référencé dans l'action. ○ Lorsque vous effectuez une recherche dans une autre application de recherche, la sélection de **l'option Afficher la table complète** déclenche la deuxième action de navigation, car le profil de recherche utilisé n'est pas référencé dans la première action de navigation. ○ Type : référence ○ Valeur par défaut : aucune
Action	Nom de l'action de navigation. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : aucune
Table	Filtre de table facultatif pour l'action de navigation. L'action ne fonctionne que pour la table dont le nom correspond à ce filtre. Lorsque ce champ est laissé vide, l'action de navigation s'applique à toute table dont le nom n'est pas spécifié dans le champ **Table** d'une autre action de navigation. À titre d'exemple, supposons que vous ayez deux actions de navigation : une avec **Table** définie sur `my_custom_table` et une seconde sans valeur de champ **Table** . ○ Lorsqu'une NLQ carte de réponse de résultat Genius affiche un aperçu de votre table personnalisée, la sélection **de l'option Afficher la table complète** déclenche la première action de navigation, car le nom de la table satisfait au filtre de table de l'action. ○ Lorsqu'une NLQ carte de réponse de résultat Genius prévisualise une autre table, la sélection de **Afficher la table complète** à la place déclenche la deuxième action de navigation, car le nom de table ne satisfait pas au filtre de table de la première action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Type : table_name ○ Valeur par défaut : aucune

4. Sélectionnez **Mettre à jour** si vous modifiez un enregistrement d'action de navigation existant ou **Soumettre** si vous en créez un nouveau.

Propriétés système pour NLQ les résultats Genius

Une propriété système détermine si le système affiche les listes d'aperçu des résultats de recherche pour NLQ les réponses aux résultats Genius dans Portail de services les applications de recherche.

Propriété	Description
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	Spécifie si le système affiche les listes d'aperçu des résultats de recherche pour NLQ les réponses aux résultats Genius dans les Portail de services applications de recherche. Si vous activez la configuration des NLQ résultats Genius dans une Portail de services application de recherche, définissez la valeur de cette propriété système sur *true*. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Valeurs prises en charge : ○ *true*: le système affiche les listes d'aperçu des résultats de recherche pour NLQ les réponses aux résultats Genius dans les Portail de services applications de recherche. ○ *false*: le système n'affiche pas les listes d'aperçu des résultats de recherche pour NLQ les réponses aux résultats Genius dans les Portail de services applications de recherche. **⚠ Avertissement :** Cette valeur empêche NLQ les réponses des résultats Genius de s'afficher dans les Portail de services applications de recherche.

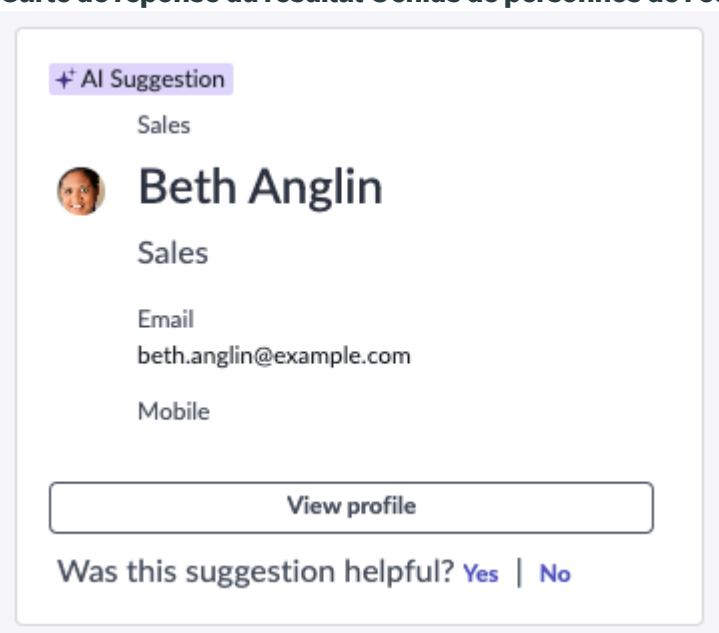
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats Genius de personnes

Les résultats Genius de personnes affichent les meilleurs résultats de recherche de la table Utilisateur [sys_user]. Chaque carte de réponse People Genius Result affiche un seul enregistrement utilisateur. Vous pouvez afficher le profil complet de l'utilisateur directement à partir de la carte de réponse.

Carte de réponse du résultat Genius de personnes de l'échantillon



Sélectionnez **Afficher le profil** pour afficher le profil de l'utilisateur.

Les résultats Genius People ne prennent en charge que les recherches en anglais.

La configuration des résultats Genius de personnes est inactive dans le système de base. Pour savoir comment l'activer, reportez-vous à la section Activer les résultats Genius de personnes.

⚠ Avertissement :
N'activez pas la configuration des résultats Genius de personnes si votre instance compte plus de 100 000 enregistrements dans l'une des tables suivantes :

- Élément de catalogue [sc_cat_item]
- Département [cmn_department]
- Emplacement [cmn_location]
- Utilisateur [sys_user]

Ces tables sont configurées NLU en tant que sources de vocabulaire dans le modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA spécifié dans la condition de déclenchement de la configuration Personnes. Si votre instance comporte plus de 100 000 enregistrements dans l'une des tables répertoriées, la formation du NLU modèle échoue et la configuration des résultats Genius de personnes ne fonctionne pas correctement.

Activer les résultats Genius de personnes

Activez Recherche IAla configuration des résultats Genius par défaut des personnes pour les utiliser dans vos profils de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avertissement :
N’activez pas la configuration des résultats Genius de personnes si votre instance compte plus de 100 000 enregistrements dans l’une des tables suivantes :

- Élément de catalogue [sc_cat_item]
- Département [cmn_department]
- Emplacement [cmn_location]
- Utilisateur [sys_user]

Ces tables sont configurées NLU en tant que sources de vocabulaire dans le modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA spécifié dans la condition de déclenchement de la configuration Personnes. Si votre instance comporte plus de 100 000 enregistrements dans l’une des tables répertoriées, la formation du NLU modèle échoue et la configuration des résultats Genius de personnes ne fonctionne pas correctement.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration du résultat Genius par défaut des personnes est inactive dans le système de base. Pour utiliser cette configuration de résultat Genius dans vos profils de recherche, vous devez l’activer.

Remarque :
Si vous avez effectué une mise à niveau à partir de la Quebec version, cette configuration de résultat Genius est déjà activée. Vous n’avez pas besoin d’effectuer les étapes de cette tâche.

Dans le cadre de l’activation, vous devez exécuter une tâche planifiée qui forme et publie le modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA . Ce *NLU* modèle contient des intentions utilisées par le déclencheur de la configuration Personnes *NLU* .

Pour en savoir plus sur la configuration des résultats Genius Personnes par défaut, reportez-vous à la section Résultats Genius de personnes.

Procédure

1. Formez et publiez le modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA en suivant ces étapes.
   a. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
   b. Ouvrez la tâche *Recherche IA* **Create Train Model** .
   c. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   d. Vérifiez l’état de publication du NLU modèle en accédant à **Tout** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête de recherche** > **Rechercher des intentions**.
   Lorsqu’une valeur **de champ Dernière publication** est affichée, le NLU modèle est formé et publié. Vous pouvez maintenant activer la configuration des résultats Genius par défaut des personnes.
2. Activez la configuration des résultats Genius par défaut des personnes en suivant ces étapes.
   a. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête de recherche** > **Résultats Genius**.
   b. Ouvrez la configuration des résultats Genius de personnes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le formulaire Configuration de résultat Genius, sélectionnez **Modifier l'état**Recherche IA actif.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Recherche IA Formulaire Configuration de résultat Genius.
La valeur du champ **Actif** de la configuration de résultat Genius est remplacée par `true`.

Résultats

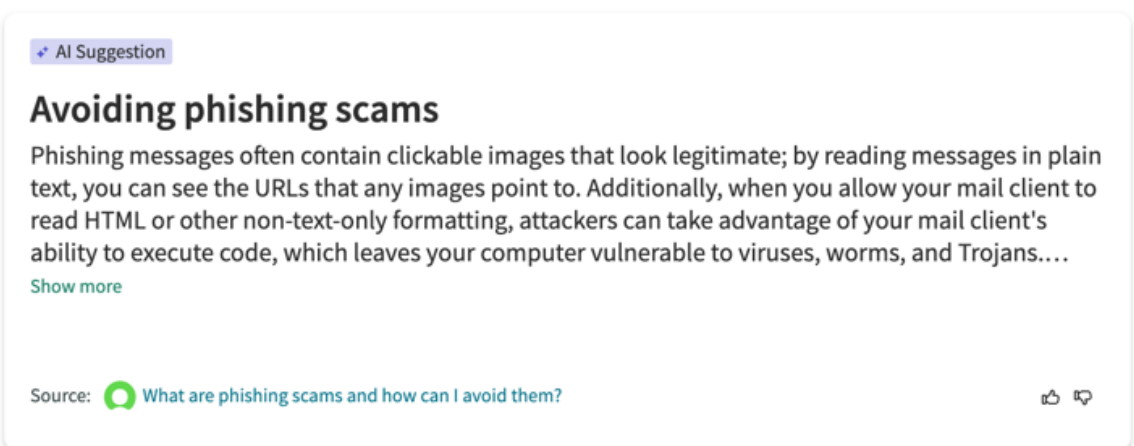
La configuration des résultats Genius de personnes peut être utilisée dans les profils de recherche.

Résultats Genius de questions-réponses

Les résultats Genius de questions-réponses affichent les meilleurs résultats de recherche extraits des champs HTML des enregistrements de la table Knowledge [kb_knowledge] et des tables qui l'étendent. Chaque carte de réponse de résultat Genius de questions-réponses affiche un extrait de rubrique et un extrait de réponse extrait d'un seul Knowledge article. Vous pouvez consulter l'article complet directement à partir de la carte de réponse.

Un *extrait* est une section de texte courte, généralement longue d'un paragraphe, qui contient des informations utiles et pertinentes. *L'extrait de rubrique* d'une réponse de résultat Genius indique l'objet de la réponse, tandis que *l'extrait de réponse* fournit des détails sur ce sujet.

Exemple de réponse du résultat Genius pour les questions-réponses



Sélectionnez **Afficher l'article** pour afficher l'article complet Knowledge .

Remarque :
Les paramètres des propriétés de recherche dans la base de connaissances n'affectent pas les résultats Wonder de questions-réponses. Pour plus d'informations sur ces paramètres, consultez Propriétés de recherche dans la base de connaissances .

Les résultats Genius de questions-réponses prennent uniquement en charge les recherches en anglais.

Étant donné que l'implémentation de questions-réponses est basée sur des réseaux de neurones profonds qui s'améliorent continuellement, les résultats des questions-réponses pour des requêtes spécifiques peuvent varier d'une version à l'autre. Les articles boostés ou promus par des règles d'amélioration des résultats sont plus susceptibles d'apparaître sous forme de résultats Genius de questions-réponses, mais ne sont pas garantis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Extraction d'extraits de rubrique et de réponse pour les résultats Genius de questions-réponses

Par défaut, détermine Recherche IA automatiquement les éléments des valeurs de champ HTML d'un Knowledge article à extraire en tant qu'extraits de rubrique et de réponse pour les questions-réponses. Vous ne pouvez pas configurer les critères pour ce comportement d'extraction.

Le comportement d'extraction des extraits de rubrique et de réponse varie en fonction de la table source de l'article Knowledge :

Knowledge Source de l'article	Extraction de l'extrait de rubrique et de réponse aux questions-réponses
Table du FAQ [kb_template_faq] **Remarque :** Cette table est activée lorsque vous activez le module d'extension Gestion des connaissances Avancé (com.snc.knowledge_advanced). Pour plus d'informations, consultez Activez le Gestion des connaissances Module d'extension avancé	Recherche IAextrait l'extrait de rubrique Questions-réponses du **champ HTML de** question de l'enregistrement de l'articleKnowledge. Il extrait l'extrait de réponse aux questions-réponses du champ **HTML** de réponse de l'enregistrement.
Table de connaissances [kb_knowledge] et toutes les autres tables qui l'étendent	Recherche IA extrait le sujet des questions-réponses et les extraits de réponses des champs HTML de l'enregistrement de l'article Knowledge .

Étant donné que le comportement d'extraction par défaut favorise la précision de la recherche, il peut ne pas extraire tous les extraits de rubrique et de réponse souhaités. Vous pouvez remplacer le comportement d'extraction d'un Knowledge article en désignant manuellement des extraits de rubrique et de réponse dans les champs HTML de cet article. La désignation manuelle des extraits augmente la probabilité qu'ils apparaissent en tant que résultats de questions-réponses, mais ne garantit pas qu'ils le seront.

Pour désigner manuellement des extraits pour un article, définissez les classes HTML suivantes sur les éléments des champs HTML de l'article.

Classe HTML	Description
class="sn_snippet_topic »	Définissez cette classe sur l'élément de champ HTML qui contient le texte que vous souhaitez désigner comme extrait de rubrique de résultat Genius pour les questions-réponses de l'article Knowledge .
class="sn_snippet_answer »	Définissez cette classe sur l'élément HTML qui contient le texte que vous souhaitez désigner comme l'extrait de réponse du résultat Genius pour les questions-réponses de l'article Knowledge .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classe HTML	Description
	Remarque : Les extraits de réponses doivent comporter entre 250 et 300 caractères. Les extraits de réponse plus longs peuvent être coupés lorsqu'ils s'affichent sur la carte des résultats Genius de questions-réponses.

Modèle de compréhension de lecture automatique

Recherche IA utilise un modèle de compréhension de lecture automatique (MRC) pour valider les extraits de réponse extraits. Le modèle MRC analyse chaque extrait extrait pour déterminer s'il répond à votre question. Un extrait de réponse doit réussir cette étape de filtre de validation avant de pouvoir s'afficher en tant que réponse de résultat Genius pour les questions-réponses.

Lorsque vous activez l'extraction de factoïdes pour les résultats Genius de questions-réponses, le modèle MRC trouve également l'étendue exacte de texte dans l'extrait extrait qui représente la réponse à votre question.

Vous ne pouvez pas configurer les paramètres des modèles MRC ni choisir le modèle à utiliser pour les résultats Genius de questions-réponses. Recherche IA effectue des tests A/B avec différentes valeurs de paramètres de requête de recherche pour sélectionner automatiquement le modèle MRC qui vous convient le mieux. Pour plus d'informations sur ce processus de test A/B, reportez-vous à la section Cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche.

Gestion des connaissances et les résultats Genius de questions-réponses

Lorsque vous activez le module d'extension Gestion des connaissances Avancé (com.snc.knowledge_advanced), les résultats Genius de questions-réponses peuvent renvoyer des réponses à partir des enregistrements de la table de FAQ [kb_template_faq], ainsi que des enregistrements de la table de connaissances [kb_knowledge] et de ses tables enfants.

En outre, si une requête de recherche satisfait à l'une des conditions suivantes, Recherche IA elle contourne les routines habituelles de questions-réponses et renvoie la valeur du champ **Réponse** de l'enregistrement FAQ en tant que réponse de résultat Genius pour les questions-réponses :

- La requête de recherche de l'utilisateur correspond exactement à la valeur du champ **Question** de l'enregistrement FAQ.
- Une règle d'amélioration de résultat fait de l'enregistrement de la FAQ le premier résultat de la recherche de l'utilisateur

Par exemple, supposons que vous créez un enregistrement de FAQ avec **la question** `Comment réinitialiser mon mot de passe ?`. Lorsqu'un utilisateur recherche `comment réinitialiser mon mot de passe`, Recherche IA il renvoie une carte de résultats Genius pour les questions-réponses avec un extrait de réponse extrait de la valeur du champ **Réponse** de l'enregistrement de la FAQ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche pour les questions-réponses Résultats Genius

Le tableau suivant décrit les interactions entre les résultats Genius de questions-réponses et d'autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec les résultats Genius de questions-réponses
Règles d'amélioration des résultats avec actions de blocage	Lors du calcul des résultats Genius de questions-réponses pour une requête de recherche, Recherche IA ignore les résultats de recherche bloqués.
Mots vides	Lors du calcul des résultats Genius de questions-réponses pour une requête de recherche, Recherche IA ignore les mots vides dans la requête.
Synonymes	Lors du calcul des résultats Genius de questions-réponses pour une requête de recherche, Recherche IA développe les synonymes dans la requête.
Traitement des erreurs de frappe	Lors du calcul des résultats Genius de questions-réponses pour une requête de recherche, Recherche IA corrige les termes de la requête.

Extraction de faits pour les résultats Genius de questions-réponses

L'extraction de factoïdes utilise le modèle de compréhension de lecture automatique (MRC) pour trouver l'étendue exacte du texte dans un extrait plus long qui représente la réponse à votre question.

Activation de l'extraction de factoïdes

Pour activer l'extraction de faits pour les résultats Genius de questions-réponses, définissez la *glide.ais.genius_result.qna_mode* propriété système sur **phrase** ou **extrait**.

Pour plus de détails sur la définition de cette propriété système, consultez la Définir le mode d'extraction des faits pour les résultats Genius de questions-réponses section. Pour en savoir plus sur les effets des valeurs de cette propriété système, reportez-vous à la Propriétés système pour l'extraction de faits dans les résultats Genius de questions-réponses section.

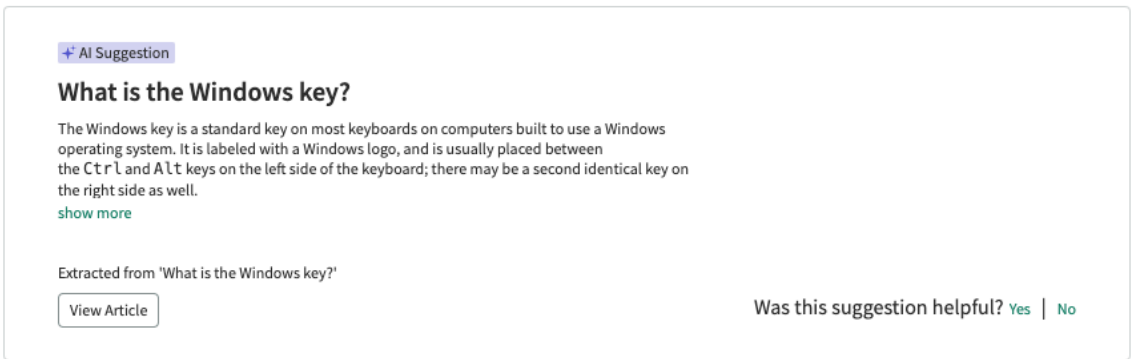
Exemples d'extraction de factoïdes

Les images suivantes illustrent la façon dont le paramètre de *glide.ais.genius_result.qna_mode* propriété système affecte l'affichage des questions-réponses Cartes de réponses de résultats Genius pour un exemple Qu'est-ce que la clé Windows ? Rechercher dans Portail de services.

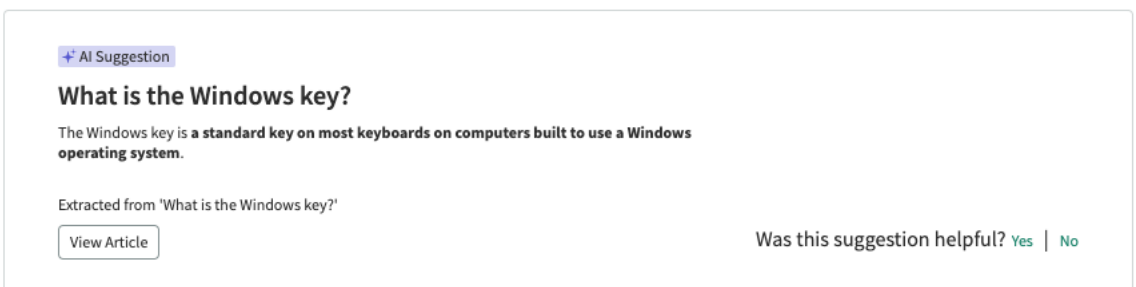
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

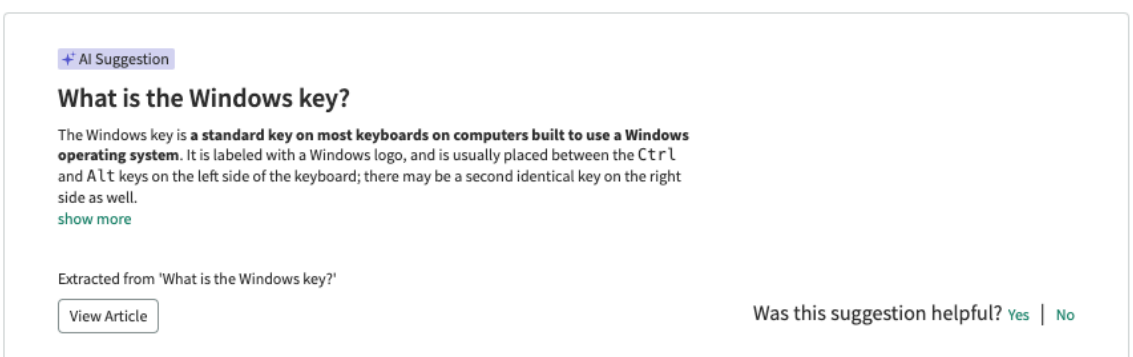
- Avec la propriété système définie sur *none*, la carte de réponse du résultat Genius de questions-réponses affiche l'extrait de texte extrait complet sans mise en surbrillance :



- Avec la propriété système définie sur *sentence*, la carte de réponse de résultat Genius de questions-réponses affiche uniquement la phrase contenant le factoïde et met en surbrillance le factoïde :



- Avec la propriété système définie sur *snippet*, la carte de réponse de résultat Genius de questions-réponses affiche l'extrait de texte extrait complet et met en surbrillance le fait :



Traduction automatique

Définir le mode d'extraction des faits pour les résultats Genius de questions-réponses

Spécifiez la façon dont vous souhaitez que l'extraction de factoïdes affiche et mette en surbrillance les réponses pour les résultats Genius de questions-réponses.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur de recherche, vous pouvez spécifier le mode d'extraction des faits pour les résultats Genius de questions-réponses en définissant la valeur de la

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

glide.ais.genius_result.qna_mode propriété système. Cette propriété système n'existe pas dans le système de base, vous devrez peut-être l'ajouter.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez sys_properties.list.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Recherchez un enregistrement de propriété système avec le nom *glide.ais.genius_result.qna_mode*.
   - S'il existe un enregistrement de propriété système portant ce nom, ouvrez-le en le sélectionnant.
   - S'il n'existe aucun enregistrement de propriété système portant ce nom, sélectionnez **Nouveau**, puis saisissez glide.ais.genius_result.qna_mode dans le champ **Nom**du formulaire Propriétés système.
3. Dans le champ **Valeur** du formulaire Propriétés système, entrez l'une des valeurs suivantes :
   - *none* si vous souhaitez désactiver l'extraction et la mise en surbrillance des faits pour les résultats Genius de questions-réponses.
   - *sentence* si vous souhaitez que les cartes de réponse de résultat Genius de questions-réponses affichent uniquement la phrase contenant le factoïde (et mettent en surbrillance le factoïde).
   - *snippet* si vous souhaitez que les cartes de réponses des résultats Genius de questions-réponses affichent l'extrait de texte extrait complet contenant le factoïde (et mettent en surbrillance le factoïde).

   Pour en savoir plus sur ces valeurs de propriété système, consultez la Propriétés système pour l'extraction de faits dans les résultats Genius de questions-réponses section.
4. Enregistrez l'enregistrement de propriété système modifié en sélectionnant **Soumettre** ou **Mettre à jour**.

Propriétés système pour l'extraction de faits dans les résultats Genius de questions-réponses

Une propriété système détermine la façon dont le système extrait les faits des articles de la base de connaissances lors du calcul des résultats Genius de questions-réponses.

Propriété	Description
glide.ais.genius_result.qna_mode	Spécifie le mode d'extraction de factoïde que vous souhaitez que les résultats Genius de questions-réponses utilisent. Pour plus d'informations sur l'extraction de factoïdes, consultez la Extraction de faits pour les résultats Genius de questions-réponses section. • Type : chaîne • Valeur par défaut: *none* • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• Valeurs prises en charge : ◦ *none*: les cartes de réponses des résultats Genius de questions-réponses affichent l'extrait extrait complet de l'article HTML source sans le mettre en surbrillance. ◦ *sentence*: les cartes de réponses des résultats Genius de questions-réponses affichent la phrase de l'article HTML source qui contient le factoïde, en mettant le factoïde en surbrillance si possible. ◦ *snippet*: les cartes de réponses des résultats Genius de questions-réponses affichent l'extrait complet extrait de l'article HTML source, avec le factoïde mis en évidence si possible.

Lier une configuration de résultat Genius à un profil de recherche

Liez une configuration de résultat Genius à un ou plusieurs profils de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser une configuration de résultat Genius, associez-la à un profil de recherche. Recherche IA évalue la configuration des résultats Genius pour toutes les recherches effectuées avec le profil de recherche.

Vous pouvez lier une configuration de résultat Genius unique à plusieurs profils de recherche. Un profil de recherche peut inclure plusieurs liens de configuration des résultats Genius.

Recherche IA évalue les configurations de résultats Genius actives pour un profil de recherche dans l'ordre, de la valeur de champ **Ordre** la plus basse à la valeur la plus élevée. Les valeurs des champs **Ordre** pour les configurations de résultats Genius liées sont définies dans la liste connexe Résultats Genius du profil de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous souhaitez lier la configuration des résultats Genius.
3. Dans la liste connexe à Résultats Genius, sélectionnez **Lier l'existant**.
4. Dans le formulaire Profil de recherche - mappage de résultats Genius, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Profil de recherche : formulaire Mappage de résultats Genius.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Certaines configurations de résultats Genius sont limitées à des profils de recherche spécifiques. Par exemple, la configuration des résultats Genius de réponse à contenu multiple n'est Now Assist autorisée que dans le profil de recherche Profil de recherche de compétences. Si vous sélectionnez une configuration de résultat Genius restreinte et un profil de recherche dans lequel elle n'est pas autorisée, un message d'erreur s'affiche.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le nouveau lien de configuration des résultats Genius s'affiche dans la liste connexe des résultats Genius du profil de recherche.

Définir l'ordre d'évaluation des configurations des résultats Genius dans un profil de recherche

Modifiez l'ordre dans lequel Recherche IA évalue les configurations des résultats Genius liées à un profil de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Recherche IA évalue les configurations de résultats Genius actives pour un profil de recherche dans l'ordre, de la valeur de champ **Ordre** la plus basse à la valeur la plus élevée. Les valeurs des champs **Ordre** pour les configurations de résultats Genius liées sont définies dans la liste connexe Résultats Genius du profil de recherche.

Remarque :
Les valeurs de champ de commande pour les configurations de résultats Genius liées sont définies séparément pour chaque profil de recherche. Une configuration de résultat Genius liée à plusieurs profils de recherche peut avoir une valeur de champ **Ordre** différente dans chaque profil.

La valeur du champ Limite de **résultats Genius** d'une configuration d'application de recherche spécifie le nombre maximal de cartes de résultats Genius que l'application peut afficher. Pour en savoir plus sur les paramètres de configuration de l'application de recherche, reportez-vous à la section Formulaire Configuration de l'application de recherche.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Ouvrez le profil de recherche dont vous souhaitez définir l'ordre d'évaluation de la configuration des résultats Genius.
3. Dans la liste connexe à Résultats Genius, modifiez les valeurs des champs **Ordre** des configurations de résultats Genius liées au profil de recherche.
   Pour plus d'informations sur la modification des valeurs de champ dans la liste connexe, reportez-vous à la section Use the list editor .

Que faire ensuite
Pour que les changements apportés aux valeurs **du champ Ordre** prennent effet, publiez le profil de recherche. Pour plus d'informations sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une configuration de résultat Genius

Créez une configuration de résultat Genius, définissez sa condition de déclenchement et configurez les résultats affichés sur sa carte de réponse.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous souhaitez lier la nouvelle configuration des résultats Genius.
3. Dans la liste connexe à Résultats Genius, sélectionnez **Créer et lier**.
4. Renseignez les champs du formulaire Configuration de Recherche IA résultat Genius.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Recherche IA Formulaire Configuration de résultat Genius.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   La nouvelle configuration des résultats Genius s'affiche dans la liste connexe des résultats Genius.
6. **Facultatif :** Ouvrez **l'ordre** de la nouvelle configuration des résultats Genius pour contrôler son ordre d'affichage pour le profil de recherche.

Que faire ensuite

Les changements apportés aux configurations des résultats Genius prennent effet dans la recherche dès que vous les enregistrez. Vous n'avez pas besoin de publier le profil de recherche lié pour appliquer la nouvelle configuration.

Si vous avez sélectionné une condition de *NLU* déclenchement, vous devez lier un NLU modèle et ses intentions à votre configuration de résultat Genius. Pour obtenir des instructions, consultez Lier un modèle et des NLU intentions à une configuration de résultat Genius.

Lier un modèle et des NLU intentions à une configuration de résultat Genius

Spécifiez le NLU modèle et les intentions à utiliser pour une configuration de résultat Genius avec une condition de NLU déclenchement.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête de recherche** > **Résultats Genius**.
2. Ouvrez la configuration de résultat Genius à laquelle vous souhaitez lier un NLU modèle.
3. Dans la liste connexe Modèle NLU , sélectionnez **Lier existant**.
4. Renseignez les champs du formulaire Mappage du Recherche IA modèle de configuration NLU de résultat Genius.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le NLU modèle et ses intentions sélectionnées apparaissent dans la NLU liste connexe Modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Pour qu'une NLU condition de déclenchement fonctionne, le NLU modèle doit être publié. Vous pouvez vérifier l'état du modèle NLU en accédant à **Tout** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête de recherche** > **Rechercher des intentions**.

Règles d'amélioration des résultats

Définissez des règles avec des conditions de déclenchement configurables pour booster, bloquer ou promouvoir les résultats de recherche pour des recherches spécifiques. Vous pouvez également améliorer les résultats de recherche de documents correspondant à des éléments du contexte de l'utilisateur, tels que le pays, le système d'exploitation ou le type d'appareil de l'utilisateur.

Les règles d'amélioration des résultats avec des actions de valorisation remplacent l'ordre des résultats de recherche par défaut produit par la fonctionnalité de pertinence d'apprentissage Recherche IA machine. Les règles avec des actions de blocage ou de promotion remplacent l'ensemble de résultats par défaut d'une requête de recherche.

Structure de la règle

Une règle d'amélioration de résultat se compose des parties suivantes :

- Ensemble de conditions qui déterminent quand la règle s'active.
- Ensemble d'actions de promotion, de blocage ou de promotion qui déterminent comment la règle modifie les résultats de la requête de recherche lorsqu'elle est activée. La règle ne peut inclure que les actions d'un seul type, mais peut inclure plusieurs actions de ce type.

Les conditions de règle sont les suivantes :

- Une plage de dates délimitée par des dates de début et de fin. La règle ne peut être activée que pendant la plage de dates spécifiée.
- Une langue. La règle ne peut être activée que si cette langue correspond à la langue de la requête de recherche.
- Éventuellement, un ensemble d'une ou plusieurs conditions de déclenchement. Les déclencheurs peuvent fonctionner sur des mots-clés de requête de recherche individuels, la requête de recherche complète ou des éléments du contexte de l'utilisateur de recherche tels que son département, sa langue ou la version de son navigateur. La règle ne peut être activée que si toutes ses conditions de déclenchement sont remplies.

Les actions de règle comprennent les types suivants :

- *Boost*: augmenter les scores de pertinence des résultats de recherche à partir d'une source indexée qui répondent à vos conditions spécifiées. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :
  - Améliorez la pertinence de tous les résultats de recherche à partir de la source indexée.
  - Augmentez la pertinence des résultats de recherche de la source indexée qui incluent des valeurs de champ correspondant à une valeur renseignée dynamiquement du contexte utilisateur.
  - Augmentez la pertinence des résultats de recherche à partir de la source indexée qui incluent des valeurs de champ correspondant à une valeur de chaîne statique que vous spécifiez.
  - Améliorez la pertinence des résultats de recherche de la source indexée qui incluent des valeurs de champ correspondant aux synonymes de l'un de vos dictionnaires de synonymes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- `Block`: exclure des résultats spécifiques de la liste des résultats de la requête de recherche.
- `Promote`: afficher des résultats spécifiques au début de la liste des résultats de la requête de recherche.

Chaque règle d'amélioration de résultat ne peut effectuer que des actions d'un seul type lorsqu'elle est activée. Vous pouvez définir plusieurs actions du même type pour une règle.

Les actions de blocage ont priorité sur les autres actions. Par exemple, si deux règles d'amélioration des résultats bloquent et promeuvent le même résultat de recherche, Recherche IA exclut le résultat de la recherche de la liste des résultats de la requête de recherche.

Dépendance linguistique

L'activation de la règle d'amélioration des résultats dépend de la langue. Vous spécifiez une langue pour chaque règle d'amélioration de résultat.

Recherche IA prend en charge les règles d'amélioration des résultats pour toutes les langues activées dans votre instance. Pour obtenir la liste des langues que vous pouvez activer, reportez-vous à la section Activer une langue.

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre les règles d'amélioration des résultats avec les déclencheurs de requête et d'autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec les règles d'amélioration des résultats
Normalisation lemme et Unicode	Un terme de requête de recherche ajouté par lemma ou la normalisation Unicode peut déclencher une règle d'amélioration de résultat s'il correspond au déclencheur de requête de la règle.
Mots vides	Si un terme de requête de recherche qui correspond au déclencheur de requête d'une règle d'amélioration de résultat est défini comme un mot vide, Recherche IA évalue le déclencheur de règle avant de supprimer le mot vide de la requête de recherche.
Synonymes	Par défaut, un terme d'expansion de synonyme peut activer une règle d'amélioration de résultat s'il correspond au déclencheur de requête de la règle. Vous pouvez empêcher les termes d'expansion de synonymes d'activer une règle avec un déclencheur de requête en désactivant l'option **Développer les synonymes pour les conditions de requête** qui s'affiche lorsque vous définissez le déclencheur de requête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité	Interaction avec les règles d'amélioration des résultats
Traitement des erreurs de frappe	Un terme de requête de recherche corrigé automatiquement peut déclencher une règle d'amélioration de résultat s'il correspond au déclencheur de requête de la règle.

Créer une règle d'amélioration des résultats

Créez une règle pour valoriser, bloquer ou promouvoir les résultats de recherche ou pour bloquer les résultats Genius. Spécifiez les conditions qui activent votre règle et choisissez l'action qu'elle effectue lorsqu'elle est activée.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour configurer les conditions d'activation et les déclencheurs d'une règle d'amélioration de résultat. D'autres rubriques couvrent les étapes de configuration des actions de valorisation, de blocage ou de promotion pour votre règle.

Remarque :
Chaque règle d'amélioration de résultat ne peut effectuer que des actions d'un seul type lorsqu'elle est activée. Vous pouvez définir plusieurs actions du même type pour une règle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous souhaitez ajouter la règle d'amélioration de résultat.
3. Dans la liste connexe à Règles d'amélioration de résultat, sélectionnez **Créer**.
4. Renseignez les champs du formulaire Règle d'amélioration Recherche IA des résultats.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Recherche IA Formulaire Règle d'amélioration des résultats.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   La liste connexe Actions s'affiche.
6. Choisissez l'action que vous souhaitez que la règle d'amélioration de résultat effectue lorsqu'elle est activée et consultez la rubrique appropriée pour connaître les étapes de configuration :
   - Pour augmenter les scores de pertinence des enregistrements de résultats de recherche qui incluent des valeurs de champ spécifiques, reportez-vous à la section Valoriser les résultats de recherche à l'aide d'une règle d'amélioration de résultat.
   - Pour éviter que des enregistrements spécifiques n'apparaissent dans les résultats de la recherche, reportez-vous à la section Bloquer les résultats de recherche et les résultats Genius à l'aide d'une règle d'amélioration de résultat.
   - Pour que des enregistrements spécifiques apparaissent en premier dans les résultats de la recherche, reportez-vous à la section Promouvoir les résultats de recherche à l'aide d'une règle d'amélioration de résultat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Pour appliquer des paramètres de règles d'amélioration de résultat nouveaux ou mis à jour, publiez le profil de recherche que vous avez modifié. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Valoriser les résultats de recherche à l'aide d'une règle d'amélioration de résultat

Augmentez les scores de pertinence des résultats de recherche qui satisfont à un ensemble personnalisé de conditions.

Avant de commencer

Créez d'abord votre règle d'amélioration des résultats pour définir vos conditions de déclenchement, puis procédez comme suit pour définir l'action effectuée lorsque la règle s'active. Pour connaître la procédure de création d'une règle d'amélioration des résultats, reportez-vous à la section Créer une règle d'amélioration des résultats.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une règle d'amélioration de résultat avec une action de boost est activée, Recherche IA modifie les scores de pertinence des résultats de recherche à partir d'une source indexée spécifiée dans l'action. Vous pouvez choisir l'un de ces types de boost :

- Boostez tous les résultats de recherche à partir de la source indexée spécifiée.
- Mettez en avant uniquement les résultats de recherche de la source indexée spécifiée avec une valeur de champ qui correspond à une valeur de champ renseignée dynamiquement à partir du contexte utilisateur du module de recherche.

> [store-future: BEGIN review]**Remarque :**
> Pour obtenir la liste des champs de contexte utilisateur disponibles, reportez-vous à la section Champs de contexte utilisateur pour les règles d'amélioration des résultats de boost.
> [End]

- Valorisez uniquement les résultats de recherche de la source indexée spécifiée avec une valeur de champ qui correspond à une valeur de chaîne statique spécifiée dans l'action.
- Mettez en avant uniquement les résultats de recherche de la source indexée spécifiée avec une valeur de champ qui correspond à un synonyme défini dans un dictionnaire de synonymes.

Vous pouvez spécifier un *poids de boost* pour chaque action de boost. Il s'agit d'une valeur entière utilisée Recherche IA pour modifier les scores de pertinence des résultats de recherche affectés par votre action de valorisation. Les poids de boost peuvent être positifs ou négatifs.

Les pondérations d'amplification positives augmentent les scores de pertinence des résultats de recherche valorisés. Chaque pondération de boost de 1 augmente le score de pertinence d'un résultat de recherche boosté de 0,1 % par rapport à sa valeur d'origine. Par exemple, si vous définissez un poids de boost de 100, vous augmentez la pertinence de chaque résultat de recherche boosté de +10 %, de sorte qu'un résultat de recherche avec un score de pertinence initial de 60 obtient un score final de pertinence de 66. La définition d'un poids de boost de 1 000 ajoute +100 %, doublant ainsi les scores de pertinence pour les résultats de recherche boostés.

Les pondérations de boost négatives réduisent les scores de pertinence des résultats de recherche boostés. Chaque poids de boost de -1 réduit le score de pertinence d'un résultat boosté de 0,1 % par rapport à sa valeur d'origine. Par exemple, si vous définissez un poids de boost de -150, vous réduisez la pertinence d'un résultat de recherche boosté de 15 %,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de sorte qu'un résultat de recherche avec un score de pertinence initial de 100 obtient un score de pertinence final de 85. Tout poids de boost inférieur ou égal à -1 000 réduit le score de pertinence d'un résultat de recherche boosté à 0, ce qui le fait apparaître à la fin de la liste des résultats de recherche.

Lorsqu'un même résultat de recherche est affecté par plusieurs actions de valorisation, Recherche IA ajoute les pondérations de boost individuelles pour déterminer le modificateur de score de pertinence totale. Par exemple, un résultat de recherche boosté par trois règles avec des pondérations de boost de 100, 150 et –25 a une pondération de boost totale de 225, ce qui augmente son score final de pertinence de 22,5 % par rapport à sa valeur d'origine.

Procédure

1. Dans la liste connexe Actions, sélectionnez **Créer une action de boost**.
2. Dans le formulaire Règle - mappage de l'action, définissez la pondération du boost et renseignez les autres champs.
3. Sélectionnez **Soumettre**.
4. **Facultatif :** Modifiez les valeurs **d'ordre** des actions de boost de la règle d'amélioration de résultat.

Que faire ensuite

Pour appliquer des paramètres de règles d'amélioration de résultat nouveaux ou mis à jour, publiez le profil de recherche que vous avez modifié. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Liste des types de boost de règles d'amélioration des résultats

Cette liste décrit les types d'amélioration de la pertinence des résultats de recherche que vous pouvez appliquer à l'aide d'une règle d'amélioration des résultats.

Types d'actions de boost

Type	Description
Boostez tous les documents dans la source indexée	Applique un boost de pertinence à chaque résultat de recherche provenant de la source indexée sélectionnée. Par exemple, vous pouvez booster tous les résultats à partir de la source indexée de la table de connaissances.
Boost par contexte utilisateur (dynamique)	Applique un boost de pertinence aux résultats de recherche provenant de la source indexée sélectionnée s'ils incluent une valeur pour le champ sélectionné qui correspond à une valeur de champ spécifiée dans le contexte utilisateur renseigné de manière dynamique. Par exemple, vous pouvez booster tous les résultats de la source indexée de la table de connaissances avec des valeurs de champ Description brève qui contiennent des correspondances avec la ville spécifiée dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'actions de boost (suite)

Type	Description
	l'emplacement de l'utilisateur de recherche actuel, telle que définie dans son contexte utilisateur. Cette configuration peut finir par booster des enregistrements différents lorsque vous effectuez une recherche depuis Paris et lorsque vous effectuez une recherche depuis New York. **Remarque :** À partir de la Xanadu version, Recherche IA développe les valeurs de champ de contexte utilisateur à l'aide de synonymes actifs publiés définis dans les dictionnaires liés au profil de recherche actuel. Par exemple, si l'emplacement du contexte utilisateur est Paris et que vous définissez un synonyme qui définit Paris et la France comme équivalents, votre règle d'amélioration de résultat met en avant les documents contenant la France ainsi que ceux contenant Paris. Pour en savoir plus sur l'expansion des synonymes, reportez-vous à la section Synonymes. [store-future: BEGIN review]Pour obtenir la liste des champs de contexte utilisateur disponibles, reportez-vous à la section Champs de contexte utilisateur pour les règles d'amélioration des résultats de boost.[End]
Boost par correspondance de champ (statique)	Applique un boost de pertinence aux résultats de recherche provenant de la source indexée sélectionnée s'ils incluent une valeur pour le champ sélectionné qui correspond à une valeur statique spécifiée. Par exemple, vous pouvez booster tous les résultats de la source indexée de la table de connaissances qui ont des valeurs de champ Brève description correspondant à la valeur statique Traitement des logiciels espions et des virus.
Boost par dictionnaire de synonymes	Renforce la pertinence des résultats de recherche provenant de la source indexée sélectionnée s'ils incluent une valeur pour le champ sélectionné qui correspond à un synonyme défini dans un dictionnaire de synonymes sélectionné. Par exemple, vous pouvez créer un dictionnaire de synonymes personnalisé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'actions de boost (suite)

Type	Description
	nommé Boost Synonyms. Vous pouvez ensuite configurer une règle d'amélioration des résultats pour valoriser tous les résultats de la source indexée de la table de connaissances qui ont des valeurs de champ Description brève contenant des correspondances pour les synonymes dans ce dictionnaire. Si le dictionnaire inclut un synonyme qui définit l'équivalent entre ordinateur portable et ordinateur , cette règle d'amélioration des résultats valorise les résultats de recherche des articles de la base de connaissances avec de brèves descriptions qui incluent ordinateur portable ou ordinateur (ou les deux). Le dictionnaire de synonymes sélectionné doit être publié, actif et lié au profil de recherche actuel. Recherche IA recherche uniquement les correspondances avec les synonymes publiés et actifs dans le dictionnaire. Pour en savoir plus sur les synonymes et les dictionnaires de synonymes, reportez-vous à la section Synonymes.

Bloquer les résultats de recherche et les résultats Genius à l'aide d'une règle d'amélioration de résultat

Configurez une règle d'amélioration de résultat pour empêcher des documents spécifiques d'apparaître en tant que résultats Genius ou résultats de recherche.

Avant de commencer

Créez d'abord votre règle d'amélioration des résultats pour définir vos conditions de déclenchement, puis procédez comme suit pour définir l'action effectuée lorsque la règle s'active. Pour connaître la procédure de création d'une règle d'amélioration des résultats, reportez-vous à la section Créer une règle d'amélioration des résultats.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une règle d'amélioration de résultat avec une action de blocage est activée, son effet dépend du paramètre d'option **Appliquer uniquement aux résultats Genius** de la règle d'amélioration de résultat :

- Si cette option est sélectionnée, l'action de blocage empêche les documents sélectionnés d'apparaître en tant que réponses de résultats Genius. Les documents sélectionnés peuvent toujours apparaître en tant que résultats de recherche.
- Si cette option est désactivée, l'action de blocage empêche les documents sélectionnés d'apparaître en tant que réponses aux résultats Genius ou résultats de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans la liste connexe à Actions, sélectionnez **Bloquer les documents**.
2. Dans la boîte de dialogue Sélectionner les documents à bloquer, recherchez les résultats que vous souhaitez bloquer.
3. Pour ajouter un résultat de recherche au volet des résultats sélectionné, sélectionnez le signe plus en regard de celui-ci.
4. Après avoir sélectionné tous les résultats que vous souhaitez bloquer, sélectionnez **Ajouter des documents et Fermer**.
5. **Facultatif :** Modifiez les valeurs **d'ordre** des actions de blocage de la règle d'amélioration de résultat.

Que faire ensuite

Pour appliquer des paramètres de règles d'amélioration de résultat nouveaux ou mis à jour, publiez le profil de recherche que vous avez modifié. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Promouvoir les résultats de recherche à l'aide d'une règle d'amélioration de résultat

Configurez une règle d'amélioration de résultat pour que des enregistrements spécifiques apparaissent en premier dans les résultats d'une recherche.

Avant de commencer

Créez d'abord votre règle d'amélioration des résultats pour définir vos conditions de déclenchement, puis procédez comme suit pour définir l'action effectuée lorsque la règle s'active. Pour connaître la procédure de création d'une règle d'amélioration des résultats, reportez-vous à la section Créer une règle d'amélioration des résultats.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une règle d'amélioration de résultat avec une action de promotion est activée, elle affiche les résultats de recherche spécifiés dans l'action avant les autres résultats de la requête de recherche.

Procédure

1. Dans la liste connexe Actions, sélectionnez **Promouvoir les documents**.
2. Dans la boîte de dialogue Sélectionner les documents à mettre en avant, recherchez les résultats que vous souhaitez mettre en avant.
3. Pour ajouter un résultat de recherche au volet des résultats sélectionné, sélectionnez le signe plus en regard de celui-ci.
4. Après avoir sélectionné tous les résultats que vous souhaitez promouvoir, sélectionnez **Ajouter des documents et Fermer**.
5. **Facultatif :** Modifiez les valeurs **d'ordre** pour les actions de promotion de la règle d'amélioration de résultat.

Que faire ensuite

Pour appliquer des paramètres de règles d'amélioration de résultat nouveaux ou mis à jour, publiez le profil de recherche que vous avez modifié. Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Partager les règles d'amélioration des résultats entre les profils de recherche

Rendez vos expériences de recherche plus cohérentes en configurant un profil de recherche afin qu'il reflète les règles d'amélioration des résultats des autres profils de recherche.

Avant de commencer

Vous devez avoir Now Assist dans Recherche IA installé.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles d'amélioration des résultats sont propres au profil de recherche dans lequel elles sont créées et ne peuvent pas être copiées d'un profil de recherche à un autre. Toutefois, en tant qu'administrateur de Search, vous pouvez configurer un profil de recherche pour qu'il utilise l'ensemble de règles d'amélioration des résultats définies dans un autre profil de recherche. Cette approche vous permet de définir vos règles d'amélioration des résultats au même endroit, tout en les rendant disponibles dans plusieurs expériences de recherche différentes.

Cette procédure est appelée *mise en miroir*, car votre profil de recherche affecté reflète les règles d'amélioration des résultats définies dans un autre profil de recherche. Le profil de recherche qui inclut vos règles d'amélioration des résultats est appelé *la source miroir*, et le profil de recherche qui utilise ces règles est appelé *la cible miroir*.

Remarque :
Vous pouvez lier plusieurs profils de recherche de source miroir à un seul profil de recherche cible miroir. De même, vous pouvez lier un seul profil de recherche de source miroir à plusieurs profils de recherche de cible miroir.

Lorsque vous modifiez des règles d'amélioration des résultats dans un profil de recherche de source miroir, puis que vous publiez ce profil de recherche, tous les profils de recherche cible miroir qui sont liés à cette source miroir sont vérifiés Recherche IA .

- Si le profil de recherche de cible miroir est publié, Recherche IA il est republié afin qu'il reflète les modifications apportées à vos règles d'amélioration des résultats.
- Si le profil de recherche de cible miroir n'est pas publié, un message d'information vous rappelle de le publier afin qu'il puisse refléter les modifications apportées à vos règles d'amélioration des résultats.

Cette vérification permet de synchroniser les changements de règles d'amélioration des résultats sur vos profils de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Ouvrez l'enregistrement du profil de recherche de cible miroir.
   Par exemple, si vous avez défini des règles d'amélioration des résultats dans le profil de recherche par défaut de Portail de services et que vous souhaitez maintenant les mettre en miroir dans le profil de recherche par défaut du portail ESC, ouvrez l'enregistrement du profil de recherche par défaut du portail ESC.
3. Pour ajouter un autre profil de recherche en tant que source miroir pour les règles d'amélioration des résultats, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe Règles d'amélioration du résultat en miroir, sélectionnez **Lier le profil de recherche**.

b. Dans le formulaire Règle d'amélioration de résultat en miroir, dans le champ **Source miroir** , entrez le nom du profil de recherche à partir duquel vous souhaitez reproduire les règles d'amélioration de résultat ou utilisez l'icône Rechercher à l'aide de la liste (icône pour remplir le champ.

c. Sélectionnez **Soumettre**.
Le nouveau profil de recherche de la source symétrique apparaît dans la liste connexe Règles d'amélioration du résultat en miroir.

d. **Facultatif :** Répétez ces étapes pour chaque profil de recherche supplémentaire que vous souhaitez ajouter en tant que source miroir.

4. Pour supprimer un ou plusieurs profils de recherche en tant que sources miroirs pour les règles d'amélioration des résultats, procédez comme suit :

a. Dans la liste connexe Règles d'amélioration du résultat en miroir, cochez la case en regard de chaque source miroir que vous souhaitez supprimer.

b. Sélectionnez **Dissocier la sélection**.
Les profils de recherche de source symétrique sélectionnés sont supprimés de la liste connexe Règles d'amélioration du résultat en miroir.

5. Pour que les modifications apportées à la source miroir prennent effet, publiez votre profil de recherche de cible miroir modifié.
Pour en savoir plus sur la publication d'un profil de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Configurations de l'application Rechercher

Une configuration d'application de recherche spécifie le moteur de recherche et les paramètres à utiliser pour effectuer une recherche dans une Now Platform® application. Lorsque vous Recherche IA choisissez en tant que moteur de recherche d'une application, vous pouvez sélectionner un profil de recherche pour l'application et configurer ses paramètres d'affichage et d'optimisation des résultats de recherche.

Une configuration d'application de recherche contient une référence à un profil de recherche, ainsi que des paramètres qui affectent la façon dont les résultats de la recherche sont affichés aux utilisateurs de l'application. Le profil de recherche spécifie les paramètres qui déterminent comment Recherche IA générer des résultats de recherche pour une recherche donnée. Pour en savoir plus sur les paramètres de configuration du profil de recherche, reportez-vous à la section Profils de recherche.

Certaines Now Platform applications installent leurs propres Recherche IA configurations d'application lorsque vous les activez. Par exemple, l'activation de l'option Gestion du service client (CSM) l'application installe les Recherche IA configurations d'application pour Portail de service client et Portail de service consommateur.

Recherche IA inclut des configurations d'application de recherche à utiliser dans les applications suivantes Now Platform :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Centre des employés
- Agent virtuel
- Portail de services

Vous pouvez modifier les configurations existantes des applications de recherche ou créer et configurer vos propres configurations d'application de recherche en spécifiant Recherche IA le moteur de recherche.

Pour plus d'informations sur l'activation Recherche IA et la spécification des configurations des applications de recherche dans les applications prises en charge, reportez-vous à la section Activation et configuration dans les Recherche IANow Platform applications.

Remarque :
Lorsque vous affichez ou modifiez des enregistrements de configuration d'application de recherche, le système peut afficher un message d'avertissement vous demandant de réindexer une ou plusieurs sources indexées. Ce processus de réindexation (un processus unique pour chaque source indexée répertoriée) est nécessaire pour renseigner correctement les suggestions de saisie semi-automatique basées sur la recherche. Pour en savoir plus sur les suggestions de saisie semi-automatique, reportez-vous à la section Suggestions de saisie semi-automatique dans les Recherche IA applications.

Créer une configuration d'application de recherche pour Recherche IA

Créez une configuration d'application de recherche à spécifier Recherche IA comme moteur de recherche pour une Now Platform® application. Sélectionnez un profil de recherche pour l'application à utiliser. Configurez les paramètres de l'application pour affiner et afficher les résultats de la recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : search_application_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Configuration de l'application de recherche, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Configuration de l'application de recherche.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le nouvel enregistrement de configuration de l'application de recherche apparaît dans la liste Configurations de l'application de recherche.

Que faire ensuite
Pour utiliser la configuration de votre nouvelle application de recherche, sélectionnez-la dans la configuration d'une Now Platform application qui prend en charge Recherche IA. Pour plus d'informations sur ces Now Platform applications, reportez-vous à la section Activation et configuration dans les Recherche IANow Platform applications.

Afficher le nombre de résultats de recherche sur la page de résultats d'une application de recherche

Affichez le nombre de résultats de recherche sur la page de résultats pour Recherche IA les applications qui utilisent des composants Seismic. Les nombres indiquent le nombre total

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de résultats de recherche correspondants et le nombre de résultats correspondants pour chaque onglet de navigation.

Avant de commencer

Rôle requis : search_application_admin

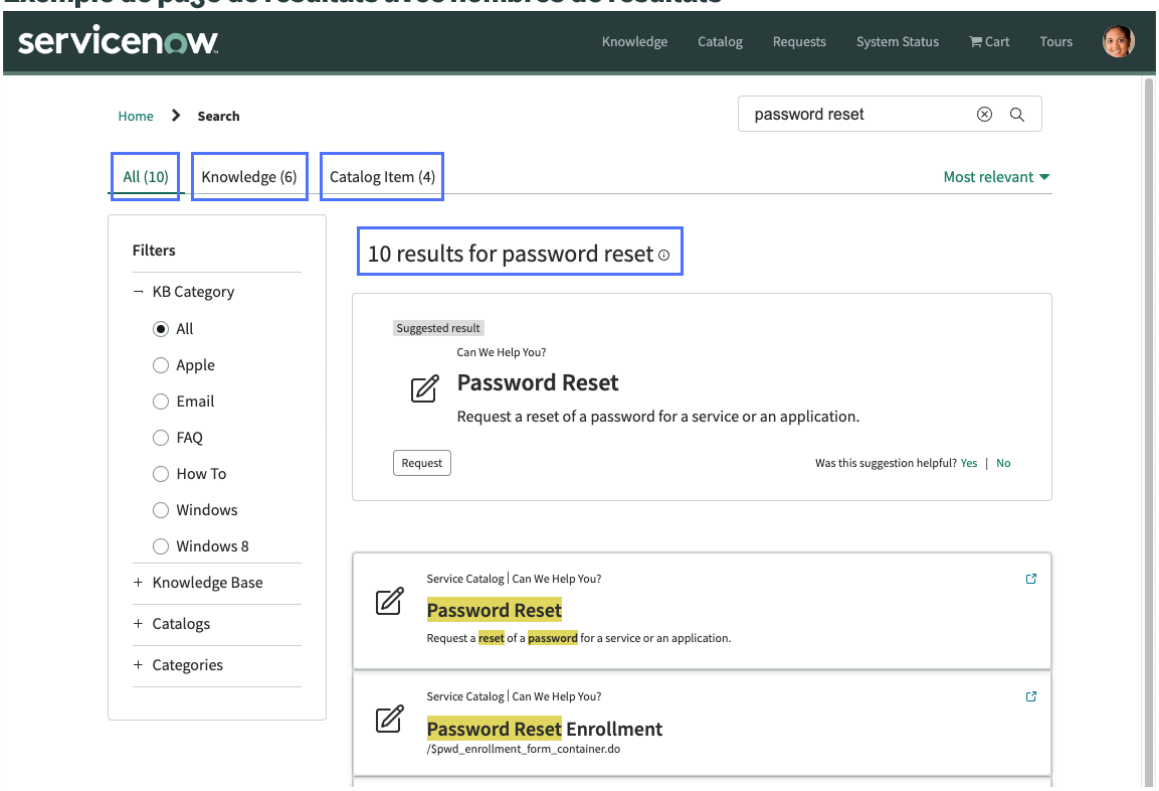
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs de Search peuvent activer l'affichage du nombre de résultats de recherche dans Recherche IA les applications qui utilisent des composants Seismic. Lorsque cette option est activée, la page des résultats de l'application de recherche affiche les nombres de résultats de recherche correspondants à deux emplacements :

- Nombre total de résultats qui correspondent à la recherche de l'utilisateur
- Nombre de résultats de recherche correspondants pour chaque source de recherche affichée en tant qu'onglet de navigation

Remarque :
Les onglets de navigation avec 1 000 résultats de recherche correspondants ou plus affichent **1 000+** comme nombre de résultats.

Exemple de page de résultats avec nombres de résultats



Remarque :
Le nombre de résultats indique le nombre de résultats qui correspondent à la recherche de l'utilisateur. La sécurité de liaison tardive peut supprimer les résultats une fois qu'ils ont été comptés, ce qui entraîne une baisse du nombre réel de résultats affichés par rapport au nombre. Pour plus d'informations sur la sécurité de liaison tardive, reportez-vous à la section Sécurité du contenu dans Recherche IA.

Les nombres de résultats sont pris en charge dans les applications de recherche qui utilisent des composants Seismic. Vous pouvez afficher le nombre de résultats de recherche dans les applications de recherche suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Portail de services
- Centre de services aux employés (ESC)
- Recherche IA pour Next Experience Recherche globale et de l'espace de travail
- Applications personnalisées Générateur d'IU qui utilisent des composants d'interface utilisateur Seismic

D'autres applications de recherche, telles que Agent virtuel et Now Mobile, n'utilisent pas de composants Seismic et ne prennent donc pas en charge l'affichage du nombre de résultats de recherche. Pour de meilleurs résultats, n'activez pas le nombre de résultats de recherche pour ces applications de recherche.

Le nombre de résultats de recherche est activé par défaut pour les nouveaux enregistrements de configuration d'application de recherche. Pour activer le nombre de résultats de recherche pour les enregistrements de configuration d'application de recherche existants après une mise à niveau à partir d'une version précédente, procédez comme suit.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de l'application Recherche IA pour laquelle vous souhaitez afficher le nombre de résultats.
3. Sélectionnez l'option **Afficher le nombre de résultats de recherche** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Recherche IA Affiche le nombre total de résultats et le nombre de résultats de l'onglet de navigation sur la page de résultats de l'application de recherche sélectionnée.

Regrouper les résultats de la recherche de pièces jointes avec leurs résultats parents

Configurez vos Recherche IA applications pour afficher les résultats de recherche de pièces jointes regroupés avec les résultats de leurs enregistrements parents.

Avant de commencer

L'attribut index_attachments ne peut pas être défini sur faux pour toute source indexée utilisée dans l'application Recherche IA . Pour plus d'informations sur la création et la modification d'attributs pour les sources indexées, reportez-vous à la section Attributs de la source indexée.

Remarque :
Si vous supprimez une *index_attachments* fausse valeur d'attribut d'une source indexée, effectuez une réindexation complète de la source indexée avant de poursuivre cette procédure. Pour savoir comment réindexer le contenu d'une source indexée, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.

Rôle requis : search_application_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs de Search peuvent activer le regroupement des résultats de la recherche de pièces jointes avec les résultats de leurs enregistrements parents. Lorsque cette option est activée, les résultats de la recherche de pièces jointes qui correspondent à la recherche d'un utilisateur s'affichent en ligne avec les résultats de recherche de leur enregistrement parent.

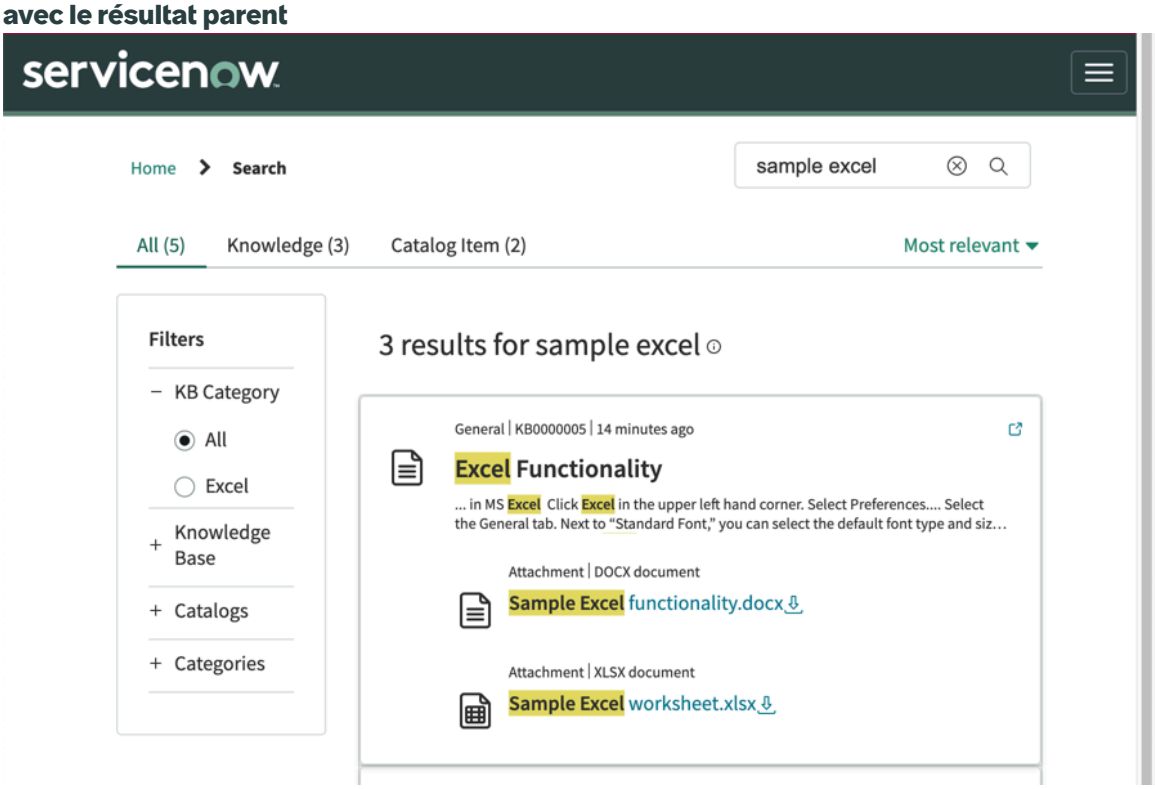
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'enregistrement parent lui-même ou l'une de ses pièces jointes correspond à la recherche de l'utilisateur, l'enregistrement parent apparaît dans la liste des résultats de la recherche. Les pièces jointes groupées qui correspondent à la recherche s'affichent par ordre décroissant de pertinence dans les résultats de recherche de leur enregistrement parent.

Lorsque le regroupement de pièces jointes est utilisé, Recherche IA calcule les scores de pertinence de l'enregistrement parent et de chacune de ses pièces jointes groupées. Le score de pertinence final du résultat de recherche groupée est le plus élevé de ces scores de pertinence individuels.

Exemple de page de résultats montrant les résultats des pièces jointes regroupés avec le résultat parent



Par défaut, Recherche IA affiche des résultats de recherche distincts pour l'enregistrement parent et chacune de ses pièces jointes qui correspond à la recherche de l'utilisateur. Lorsque le regroupement de pièces jointes est activé, vous pouvez afficher toutes les pièces jointes correspondantes d'un enregistrement dans un seul résultat de recherche, au lieu d'avoir besoin de rassembler des informations provenant de plusieurs résultats de recherche.

Remarque :
Lorsque vous sélectionnez un résultat de recherche de pièce jointe groupée, Recherche IA les journaux cliquent sur les données de signal de classement pour le résultat de recherche de l'enregistrement parent. Toutes les autres données du signal de recherche sont spécifiques à l'enregistrement de pièce jointe sélectionné. Pour plus d'informations sur la journalisation des signaux de recherche, reportez-vous à la section Tables de signaux de recherche.

Le regroupement des pièces jointes est activé par défaut pour les nouveaux enregistrements de configuration d'application de recherche. Pour activer le regroupement des pièces jointes pour les enregistrements de configuration d'application de recherche existants après une mise à niveau à partir d'une version précédente, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de l'application pour laquelle vous souhaitez activer le Recherche IA regroupement de pièces jointes.
3. Sélectionnez l'option **Afficher le parent pour les résultats qui sont des pièces jointes** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Si l'attribut index_attachments n'est pas défini sur vrai pour une source indexée utilisée dans l'application de recherche, le système affiche un message d'avertissement. Pour chaque source indexée affectée, définissez l'attribut index_attachments sur true, puis effectuez une réindexation complète.

Résultats

Recherche IA Regroupe les résultats de recherche de pièces jointes correspondants avec les résultats de leur enregistrement parent sur la page des résultats de l'application de recherche.

Créer une facette dans une configuration d'application Recherche IA

Définissez des facettes pour affiner vos recherches à l'aide de catégories générées dynamiquement à partir des résultats de recherche actuels.

Avant de commencer

Rôle requis : search_application_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une facette pour renseigner un filtre d'affinement pour les résultats de recherche en fonction des valeurs de champs de source indexés. La facette affiche initialement les options de filtre pour toutes les valeurs de champ trouvées dans l'ensemble de résultats de recherche actuel. La sélection d'une valeur de champ affine l'ensemble de résultats de recherche, en affichant uniquement les résultats qui satisfont à la logique de filtre pour la facette.

Remarque :
Si Recherche IA une sécurité de liaison tardive est appliquée à tous les résultats provenant d'une source indexée utilisée par une facette, la liste des sélections de filtres disponibles pour la facette change. Lorsque cela se produit, la facette affiche uniquement les valeurs de champ trouvées dans la page actuelle des résultats de recherche. Pour plus d'informations sur la sécurité de liaison tardive, reportez-vous à la section Sécurité du contenu dans Recherche IA.

Les facettes peuvent avoir l'un des types suivants. Chaque type de facette a sa propre logique de filtre.

- **Sélection unique** :
  - Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule valeur de champ comme filtre d'affinement de facette.
  - Lorsque vous sélectionnez une valeur de champ, Recherche IA elle filtre la liste des résultats de la recherche et affiche uniquement les résultats contenant la valeur de champ choisie.
  - La facette permet uniquement de sélectionner les valeurs de champ trouvées dans l'ensemble de résultats de recherche actuel.
- **Sélection multiple et** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez sélectionner plusieurs valeurs de champ comme filtres d'affinement de facette.
- Lorsque vous sélectionnez une valeur de champ, Recherche IA elle filtre la liste des résultats de la recherche pour afficher uniquement les résultats contenant toutes les valeurs de champ que vous avez sélectionnées dans la facette.
- La facette permet uniquement de sélectionner les valeurs de champ trouvées dans l'ensemble de résultats de recherche actuel.

- **Sélection multiple ou** :
  - Vous pouvez sélectionner plusieurs valeurs de champ comme filtres d'affinement de facette.
  - Lorsque vous sélectionnez une valeur de champ, Recherche IA elle filtre la liste des résultats de la recherche pour afficher uniquement les résultats qui contiennent l'une des valeurs de champ que vous avez sélectionnées dans la facette.
  - La facette permet initialement uniquement de sélectionner les valeurs de champ trouvées dans l'ensemble de résultats de recherche actuel. Toutes les valeurs de champ disponibles lorsque vous effectuez votre première sélection restent disponibles pour sélection. Par exemple, supposons que vous disposiez d'une facette Ou à sélection multiple pour un champ **Couleur** personnalisé avec des valeurs de champ bleues, vertes et rouges. Si votre recherche renvoie uniquement des résultats verts et rouges, la facette **Couleur** affiche uniquement les valeurs de champ **vertes** et **rouges** . Lorsque vous sélectionnez la valeur du champ **rouge**, la valeur du champ **vert** reste disponible pour la sélection, Recherche IA car elle était disponible avant que vous n'effectuiez une sélection **de couleur**.

⚠ Avertissement :
L'application de plusieurs filtres à partir d'une facette de sélection multiple et ou de sélection multiple Ou allonge l'URL de votre requête de recherche. Testez vos configurations de facettes à sélection multiple pour vous assurer que les URL de requête de recherche avec filtres de facette ne dépassent pas la limite de longueur maximale d'URL pour votre navigateur Web. (Différents navigateurs Web ont des limites de longueur d'URL différentes.)

Les facettes fonctionnent mieux lorsqu'elles sont créées à partir de champs des types suivants avec relativement peu de valeurs uniques :

- Choix
- Référence
- Chaîne
- Chaîne (UTF-8 complet)
- Vrai/Faux

Lors du tri des filtres d'affinement des facettes par nom, Recherche IA utilise le tri basé sur le classement en suivant les règles de la langue de la Now Platform® session.

Pour les tables autres que Connaissances [kb_knowledge], les facettes affichent les traductions de champ appropriées pour la session utilisateur en cours. Les facettes n'affichent pas les versions traduites de kb_knowledge champs traduits.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration d'application de recherche pour laquelle vous souhaitez configurer une facette.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe à Facettes, sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le formulaire Facette, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Forme de facette.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
La nouvelle facette apparaît dans la liste connexe Facettes.

Spécifier si les filtres de facette persistent dans les onglets de navigation

Indiquez si Recherche IA les applications doivent conserver les filtres de facette existants lorsque vous sélectionnez un nouvel onglet de navigation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, Recherche IA conserve vos filtres de facette lorsque vous sélectionnez un nouvel onglet de navigation. Par exemple, supposons que vous affinez les résultats de votre recherche en sélectionnant la valeur du champ **E-mail** dans la facette Catégorie de la base de connaissances affichée dans l'onglet **Toute** la navigation. Si vous sélectionnez ensuite l'onglet Navigation dans la **base de connaissances** , la facette Catégorie de la **base de connaissances** conserve votre sélection d'e-mails et filtre toujours vos résultats de recherche en conséquence.

Les administrateurs peuvent remplacer ce comportement par défaut en définissant la valeur de la `glide.ais.facets.cross_tab_persistence` propriété système. Lorsque cette valeur de propriété système est définie sur faux, la sélection d'un nouvel onglet de navigation supprime tous les filtres de facette. Dans l'exemple précédent, la sélection de l'onglet Navigation dans la **base de connaissances** supprimerait votre filtre de facette **de catégorie de base de connaissances** .

Cette option est globale et s'applique à toutes les Recherche IA applications sur votre instance.

Remarque :
Si un filtre de facette existant ne peut pas être appliqué aux résultats de recherche à partir d'un onglet de navigation sélectionné, Recherche IA le filtre de facette est ignoré. Ce comportement ne se produit que dans les applications de recherche où vous avez désactivé le nombre de résultats de recherche. Pour en savoir plus sur le nombre de résultats de recherche, reportez-vous à la section Afficher le nombre de résultats de recherche sur la page de résultats d'une application de recherche.

Procédure
1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez sys_properties.list.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Ouvrez l'enregistrement de la `glide.ais.facets.cross_tab_persistence` propriété système.
3. Entrez la valeur de la propriété système en fonction du comportement souhaité :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour conserver les filtres de facette existants lorsqu'un nouvel onglet de navigation est sélectionné, définissez la valeur de la propriété système sur true.
- Pour supprimer tous les filtres de facette lorsqu'un nouvel onglet de navigation est sélectionné, définissez la valeur de propriété système sur faux.

La valeur par défaut de la propriété est vrai.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Toutes les Recherche IA applications conservent ou ignorent les filtres de facette existants lorsqu'un nouvel onglet de navigation est sélectionné.

Configurer les onglets de navigation dans une configuration d'application Recherche IA

Définissez les paramètres des onglets de navigation dans une configuration d'application de recherche. Les utilisateurs de l'application peuvent sélectionner des onglets de navigation pour affiner les résultats de leur requête de recherche par source de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : search_application_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Recherche IA Définit automatiquement les onglets de navigation pour les configurations d'application de recherche. Chaque onglet est lié à une source de recherche liée au profil de recherche de la configuration de l'application de recherche. Vous ne pouvez pas créer ni supprimer ces onglets de navigation.

Suivez ces étapes pour configurer les paramètres d'affichage des onglets de navigation dans la configuration de votre application de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration d'application de recherche pour laquelle vous souhaitez configurer les onglets de navigation.
3. Dans la liste connexe à Onglets de navigation, ouvrez l'onglet de navigation que vous souhaitez configurer.
4. Renseignez les champs du formulaire Onglet Navigation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de l'onglet Navigation.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'onglet de navigation s'affiche avec les paramètres mis à jour dans la liste connexe Onglets de navigation.

Suggestions de saisie semi-automatique dans les Recherche IA applications

Affichez automatiquement des suggestions intelligentes dans le champ d'entrée de votre application de recherche pour aider les utilisateurs à formuler leurs recherches ou à accéder directement aux résultats pertinents. Les suggestions peuvent inclure des résultats de recherche pertinents, des requêtes populaires, des requêtes récentes de l'historique personnel de l'utilisateur et des résultats de recherche populaires.

Lorsque vous créez une configuration d'application de recherche, Recherche IA elle est automatiquement renseignée avec des types de suggestions de saisie semi-automatique. Les paramètres de ces types de suggestion contrôlent l'apparence des suggestions de saisie semi-automatique lorsque les utilisateurs interagissent avec son champ de saisie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque type de suggestion de saisie semi-automatique inclut des paramètres par défaut que vous pouvez configurer en fonction des besoins de votre application. Elle comprend également un ou plusieurs lecteurs de suggestions de recherche, qui génèrent une requête de recherche et des suggestions de résultats de recherche.

Vous pouvez supprimer un type de suggestion indésirable de la configuration de votre application de recherche. Si vous souhaitez restaurer un type de suggestion supprimé, vous pouvez le relier à la configuration de votre application de recherche. Vous ne pouvez lier qu'une source de suggestion de saisie semi-automatique de chaque type à une configuration d'application de recherche donnée.

Les suggestions de saisie semi-automatique sont générées par l'application Suggestions de recherche. Pour plus de détails sur la configuration et l'utilisation de l'application Suggestions de recherche, reportez-vous à la section Suggestions de recherche.

Recherche IA utilise un modèle de pertinence dédié pour classer les enregistrements à afficher en tant que suggestions de saisie semi-automatique dans le champ de recherche. Ce modèle de pertinence note les enregistrements en fonction de leur actualisation et des correspondances des termes de requête de recherche dans leurs champs de **titre** . Le système ne forme pas ce modèle de pertinence de suggestion de saisie semi-automatique. Pour plus de détails sur les modèles de pertinence, reportez-vous à la section Pertinence de l'apprentissage machine dans Recherche IA.

Liste des types de suggestions de saisie semi-automatique pour Recherche IA les applications

Recherche IA fournit plusieurs types de suggestions de saisie semi-automatique que vous pouvez configurer pour les afficher aux utilisateurs dans le champ de recherche.

Les types de suggestions de saisie semi-automatique suivants sont disponibles pour la liaison aux configurations des applications de recherche qui sont leur moteur Recherche IA de recherche.

Remarque :
Tous les types de suggestion de saisie semi-automatique ne sont pas disponibles pour les configurations d'application de recherche incluses dans le système de base.

Type de suggestion de saisie semi-automatique	Description
Groupe de lecteurs de recherche populaire pour <nom de l'application>	Affiche des suggestions de requête de recherche basées sur les recherches soumises par tous les utilisateurs de l'application de recherche. Lorsque vous créez une configuration d'application de recherche, ce groupe de lecteurs de suggestion n'y est pas lié par défaut. En-tête de section par défaut : Recherches populaires Lecteurs : Lecteur de requête populaire
Groupe de lecteurs des recherches récentes pour <nom d'application>	Affiche des suggestions de requête de recherche basées sur les recherches précédentes de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de suggestion de saisie semi-automatique	Description
	En-tête de section par défaut : Recherches récentes Lecteurs inclus : Lecteur d'historique de l'utilisateur
Groupe de lecteurs des résultats suggérés basés sur la recherche pour <nom de l'application>	Affiche des titres et des tableaux pour les suggestions de résultats de recherche en fonction d'une recherche des termes entrés dans le champ de recherche. Cette recherche applique des filtres de sources de recherche, des dictionnaires de mots vides et de synonymes, ainsi que des règles d'amélioration des résultats de du profil de recherche lié de l'application de recherche. Recherche IA traite le dernier terme du champ de recherche en particulier, comme suit : • Si le dernier terme du champ de recherche est suivi d'un espace, Recherche IA il est traité comme un terme de recherche littéral. Par exemple, un acte suivi d'un espace correspond aux résultats contenant le terme acte. • Si le dernier terme du champ de recherche n'est pas suivi d'un espace, Recherche IA le traite comme un préfixe de recherche par caractère générique. Par exemple, agir sans suivre l'espace correspond aux résultats contenant les termes agir, action, activé, actionné, etc. La sélection d'un résultat de recherche suggéré l'ouvre comme suit : • Résultats de l'élément de catalogue ouverts dans Catalogue de services. • Résultats de l'article de la base de connaissances ouverts dans Knowledge. • Les autres résultats s'ouvrent dans la vue de formulaire. **Remarque :** Si le résultat de recherche suggéré est une pièce jointe, sa sélection ouvre son enregistrement parent dans la vue de formulaire. En-tête de section par défaut : Suggéré Lecteurs inclus : Lecteur de suggestion basé sur la recherche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de suggestion de saisie semi-automatique	Description
Groupe de lecteurs de requête suggéré pour <nom de l'application>	Affiche un mélange de suggestions de requête de recherche (basées sur les recherches précédentes de l'utilisateur) et de suggestions de résultats de recherche (basées sur les résultats sélectionnés par l'utilisateur pour les recherches précédentes). En-tête de section par défaut : aucun Lecteurs inclus : Lecteur de requête populaire, Lecteur d'historique utilisateur, Lecteur de terme de recherche utilisateur
Groupe de lecteurs de résultats suggéré pour <nom de l'application>	Affiche des suggestions de résultats de recherche en fonction des résultats sélectionnés par l'utilisateur pour les recherches précédentes. Lorsque vous créez une configuration d'application de recherche, ce groupe de lecteurs de suggestion n'y est pas lié par défaut. En-tête de section par défaut : Résultats suggérés Lecteurs inclus : Personal Click Reader
Groupe de lecteurs de l'historique des utilisateurs pour <nom de l'application>	Affiche la requête de recherche actuelle de l'utilisateur, ainsi que la requête de recherche et les suggestions de résultats de l'activité de recherche précédente de l'utilisateur qui correspondent à l'entrée actuelle. Lorsque vous créez une configuration d'application de recherche, ce groupe de lecteurs de suggestion n'y est pas lié par défaut. En-tête de section par défaut : Consulté(s) récemment Lecteurs inclus : Lecteur d'historique et de clics de l'utilisateur, Lecteur de terme de recherche utilisateur

Remarque :
Une configuration d'application de recherche ne peut pas être liée à plusieurs types de suggestions de recherche qui incluent le même lecteur et ont le même mode de clic. Si vous essayez de lier un deuxième type de suggestion avec le même lecteur et le même mode de clic à une configuration d'application de recherche, le système affiche un message d'erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un type de suggestion de saisie semi-automatique dans une configuration d'application Recherche IA

Modifiez les paramètres par défaut pour l'affichage des suggestions de saisie semi-automatique d'un type sélectionné dans le champ d'entrée de votre application de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : search_application_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous définissez une nouvelle configuration d'application de recherche, Recherche IA elle est automatiquement remplie avec des types de suggestions de saisie semi-automatique. Vous pouvez modifier les paramètres par défaut de ces types de suggestions de saisie semi-automatique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration de l'application de recherche qui contient le type de suggestion de saisie semi-automatique que vous souhaitez modifier.
3. Dans la liste connexe Suggestions de saisie semi-automatique, ouvrez le type de suggestion de saisie semi-automatique pour lequel vous souhaitez modifier les paramètres.
4. Sur le formulaire Groupe de lecteurs de suggestion, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Groupe de lecteurs de suggestion.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Les paramètres mis à jour pour le type de suggestion de saisie semi-automatique s'affichent dans la liste connexe Suggestions de saisie semi-automatique de la configuration de l'application de recherche.

Supprimer un type de suggestion de saisie semi-automatique d'une Recherche IA configuration d'application

Désactivez l'affichage des suggestions de saisie semi-automatique d'un type sélectionné dans le champ d'entrée de votre application de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : search_application_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous définissez une configuration d'application de recherche, Recherche IA elle est automatiquement remplie avec des types de suggestions de saisie semi-automatique. Vous pouvez supprimer les types de suggestion de saisie semi-automatique indésirables de la configuration de l'application de recherche.

Remarque :
La suppression d'un type de suggestion de saisie semi-automatique de la configuration de votre application de recherche ne le supprime pas. Pour relier le type de suggestion supprimé à la configuration de votre application de recherche, reportez-vous à la section Relier un type de suggestion de saisie semi-automatique à une Recherche IA configuration d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration de l'application de recherche qui contient le type de suggestion de saisie semi-automatique que vous souhaitez supprimer.
3. Dans la liste connexe Suggestions de saisie semi-automatique, ouvrez le type de suggestion de saisie semi-automatique que vous souhaitez supprimer.
4. Dans le formulaire Groupe de lecteurs de suggestion, sélectionnez **Supprimer de l'application de recherche**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Groupe de lecteurs de suggestion.

Résultats

Le type de suggestion de saisie semi-automatique sélectionné n'apparaît plus dans la liste connexe Suggestions de saisie semi-automatique de la configuration de l'application de recherche.

Relier un type de suggestion de saisie semi-automatique à une Recherche IA configuration d'application

Réactivez l'affichage des suggestions de saisie semi-automatique d'un type sélectionné dans le champ d'entrée de votre application de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : search_application_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous définissez une configuration d'application de recherche, Recherche IA elle est automatiquement remplie avec des types de suggestions de saisie semi-automatique. Si vous avez supprimé l'un de ces types de suggestion de saisie semi-automatique de la configuration de l'application de recherche, vous pouvez le relier à nouveau.

Remarque :
Une configuration d'application de recherche ne peut pas être liée à plusieurs types de suggestions de recherche qui incluent le même lecteur et ont le même mode de clic. Si vous essayez de lier un deuxième type de suggestion avec le même lecteur et le même mode de clic à une configuration d'application de recherche, le système affiche un message d'erreur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration de l'application de recherche à laquelle vous souhaitez relier le type de suggestion de saisie semi-automatique.
3. Dans la liste connexe à Suggestions de saisie automatique, sélectionnez **Ajouter un élément existant**.
4. Dans la liste Groupes de lecteurs de suggestion, ouvrez le type de suggestion de saisie semi-automatique que vous souhaitez relier à la configuration de votre application de recherche.
5. Sur le formulaire Groupe de lecteurs de suggestion, entrez ou recherchez la configuration de l'application de recherche par nom dans le champ **Application de recherche** .
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Groupe de lecteurs de suggestion.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Le type de suggestion de saisie semi-automatique sélectionné apparaît dans la liste connexe Suggestions de saisie semi-automatique de la configuration de l'application de recherche.

Utilisation des post-traitements avec script de recherche dans Recherche IA les configurations d'application

Utilisez des post-processeurs scriptés pour modifier les enregistrements de résultats de recherche en vue de leur affichage dans une application de recherche.

Par exemple, un post-traitement avec script de recherche peut modifier les valeurs de date ou de champ de devise des résultats de recherche pour les afficher dans les formats régionaux de l'utilisateur.

Créer un post-traitement avec script de recherche

Définissez un script pour post-traiter Recherche IA les résultats de la recherche avant de les afficher à l'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : search_application_admin

Procédure

1. **Facultatif :** Copiez le code à partir d'un script de post-traitement existant pour l'utiliser comme point de départ pour votre propre script.
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ Filtre, saisissez `sys_search_scripted_processor.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
   d. Ouvrez un script de post-traitement de votre choix.
   e. Copiez le code à partir du champ **Script de post-traitement** .
2. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
3. Ouvrez la configuration d'application de recherche pour laquelle vous souhaitez configurer un post-traitement scripté.
4. Dans la liste connexe Rechercher les post-traitements avec script, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire Rechercher les post-traitements avec script.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Rechercher les post-traitements avec script. Si vous avez copié le code d'un script de post-traitement existant dans l'étape 1.e, collez-le dans le champ **Script de post-traitement** du nouveau script et modifiez-le si nécessaire.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le nouveau post-traitement avec script de recherche apparaît dans la liste connexe Post-traitements avec script de recherche de la configuration de l'application de recherche.

Que faire ensuite

Pour que votre nouveau post-traitement de script de recherche prenne effet, liez-le à la configuration de l'application de recherche de l'application dont vous souhaitez post-traiter les résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lier un post-traitement avec script de recherche à une Recherche IA configuration d'application

Liez un post-traitement avec script de recherche à une Recherche IA configuration d'application de recherche. L'application de recherche exécute le script lié pour chaque résultat de recherche avant de l'afficher à l'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : search_application_admin

Vous devez avoir déjà créé le post-processeur de script de recherche que vous souhaitez lier à la configuration de l'application de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration de l'application de recherche à laquelle vous souhaitez lier un post-traitement avec script de recherche.
3. Dans la liste connexe Rechercher les post-traitements avec script, sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le formulaire Rechercher les post-traitements avec script, sélectionnez l'icône de recherche de référence (icône de en regard du champ **Rechercher avec processeur avec script** et sélectionnez le post-traitement avec script de recherche que vous souhaitez lier à la configuration de l'application de recherche. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Rechercher les post-traitements avec script.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le nouveau post-traitement avec script de recherche apparaît dans la liste connexe Rechercher les post-traitements avec script

Options de tri des résultats de recherche dans les configurations de l'application Recherche IA

Une option de tri des résultats de recherche permet aux utilisateurs d'afficher les résultats de recherche dans un ordre déterminé par leurs valeurs de champ. L'application d'une option de tri des résultats de recherche remplace l'ordre des résultats par défaut Recherche IA basé sur la pertinence. Vous pouvez définir des options de tri des résultats de recherche personnalisées pour vos Recherche IA applications.

Lors du tri des résultats de recherche sur un champ de chaîne, Recherche IA utilise le tri basé sur le classement en suivant les règles de la langue de la Now Platform® session.

Pour plus d'informations sur la façon dont les utilisateurs appliquent les options de tri des résultats de recherche, reportez-vous à la section Modifier l'ordre de tri de vos résultats de recherche.

Créer une option de tri des résultats de recherche dans une configuration d'application Recherche IA

Définissez une option de tri pour permettre aux utilisateurs d'une Recherche IA application de trier leurs résultats de recherche à l'aide de valeurs de champ.

Avant de commencer

Rôle requis : search_application_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une option de tri des résultats de recherche permet aux utilisateurs de trier leurs résultats de recherche sur un champ, en remplaçant l'ordre de résultat par défaut Recherche IA basé sur la pertinence. Chaque option de tri des résultats de recherche spécifie un champ sur lequel trier les résultats et un ordre de tri (croissant ou décroissant) pour le tri.

Le menu de tri d'une Recherche IA application affiche toutes les options de tri des résultats de recherche actives définies pour cette application, ainsi que l'option **La plus pertinente** par défaut.

Remarque :
Si aucune option de tri des résultats de recherche n'est active pour une Recherche IA application, le menu de tri ne s'affiche pas pour les utilisateurs de cette application et les résultats sont automatiquement triés par pertinence.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration de l'application de recherche pour laquelle vous souhaitez créer une option de tri des résultats de recherche.
3. Dans la liste connexe Options de tri, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Option de tri.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'option de tri.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La nouvelle option de tri des résultats de recherche s'affiche dans la liste connexe des options de tri de l'application de recherche et son titre s'affiche dans le menu de tri destiné aux utilisateurs de l'application de recherche. Les utilisateurs peuvent sélectionner la nouvelle option dans le menu de tri pour appliquer le tri défini à leurs résultats de recherche.

Désactiver une option de tri des résultats de recherche dans une configuration d'application Recherche IA

Supprimez une option de tri des résultats de recherche du menu de tri d'une Recherche IA application. La suppression de l'option de tri des résultats de recherche empêche les utilisateurs de l'application de sélectionner cette option pour réorganiser leurs résultats de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : search_application_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
2. Ouvrez la configuration de l'application de recherche pour laquelle vous souhaitez désactiver une option de tri des résultats de recherche.
3. Dans la liste connexe Options de tri, ouvrez l'option de tri des résultats de recherche que vous souhaitez désactiver.
4. Dans le formulaire Option de tri, désactivez l'option **Actif** et sélectionnez **Mettre à jour**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'option de tri.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L’option de tri des résultats de recherche sélectionnée n’apparaît plus dans le menu de tri de l’application de recherche.

Remarque :
Si aucune option de tri des résultats de recherche n’est active pour une Recherche IA application, le menu de tri ne s’affiche plus pour les utilisateurs de cette application et les résultats sont automatiquement triés par pertinence.

Configurer les EVAM options d’affichage pour les résultats de recherche dans les Recherche IA applications

Personnalisez les options d’affichage des cartes des EVAM résultats de recherche (Mappage d'action des vues d'entité) dans les applications portail et hors portail Recherche IA .

Avant de commencer
Rôle requis : evam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
EVAM Les administrateurs peuvent modifier les paramètres des cartes des résultats de recherche EVAM pour personnaliser l’apparence et la mise en page des résultats de recherche dans Recherche IA les applications.

Les champs Chaîne des cartes de résultats EVAM de recherche peuvent être renseignés avec du texte littéral ou avec des valeurs de Recherche IA champs indexés.

Procédure
1. Ouvrez l’enregistrement de définition associé à l’application EVAM choisie Recherche IA .
   - Pour les applications de portail, accédez à **Tout** > **Portail de services** > **Portails**, sélectionnez l’enregistrement du portail de l’application de recherche dans la liste, puis utilisez l’icône Prévisualiser cet enregistrement ( ) pour prévisualiser et ouvrir l’enregistrement de configuration des résultats de recherche lié de l’enregistrement du portail.
   - Pour les applications n’appartenant pas à un portail, accédez à **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**, sélectionnez l’enregistrement de configuration de l’application de recherche dans la liste, puis utilisez l’icône Prévisualiser cet enregistrement ( ) pour prévisualiser et ouvrir l’enregistrement de définition EVAM lié de l’enregistrement de configuration de l’application de recherche.
2. Dans la EVAM liste connexe Ensemble de configuration de vue M2M, sélectionnez l’enregistrement de l’ensemble de configuration de la EVAM définition.
3. Dans la EVAM liste Configurations de vue, sélectionnez l’enregistrement de la catégorie de résultat de recherche spécifique que vous souhaitez personnaliser.
   Le nom de l’enregistrement doit inclure le résultat de la recherche. Ne sélectionnez pas un enregistrement dont le nom contient Résultat Genius , car les résultats Genius utilisent des options d’affichage différentes de celles des résultats de recherche standard.
4. Utilisez l’icône Prévisualiser cet enregistrement ( ) pour prévisualiser et ouvrir l’enregistrement du modèle de vue lié à l’enregistrement de configuration de la EVAM vue.
5. Dans le champ Modèle, modifiez le JSON des options de carte Résultat de recherche que vous souhaitez personnaliser.
   Pour plus d’informations sur les options disponibles et leurs valeurs prises en charge, reportez-vous à la section Liste des options de carte de résultats EVAM de recherche.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les modifications apportées aux cartes de résultats EVAM de recherche prennent effet immédiatement dans les Recherche IA applications.

Liste des options de carte de résultats EVAM de recherche

Vous pouvez personnaliser l'apparence des résultats de recherche standard dans votre Recherche IA application en modifiant ces options dans les cartes des EVAM résultats de recherche (Mappage d'action des vues d'entité) de l'application.

Remarque :
Les options suivantes ne sont prises en charge que pour EVAM les cartes dont l'option de `composant` est définie sur `sn-search-result-evam-card`. Ne définissez pas ces options pour EVAM les cartes avec une autre valeur de `composant` .

Champ(s)	Description
avatarURL	Définit l'URL de l'image que vous souhaitez afficher sur la carte des résultats de recherche lorsque **imageType** est défini sur **avatar**. • Type : chaîne • Valeur par défaut : (aucune valeur) **Remarque :** Pour spécifier le texte littéral de cette option, incluez l'option dans l'objet `staticValues` et spécifiez le texte comme valeur de `clé` . Pour renseigner cette option avec la valeur du résultat de recherche actuel à partir d'un Recherche IA champ indexé, incluez l'option dans l'objet `mappages` avec le nom du champ comme valeur. Pour obtenir la liste des noms de Recherche IA champs indexés, reportez-vous à la section Recherche IA Champs d'index.
detailLabelOne, detailLabelTwo, detailLabelThree, detailLabelFour, detailLabelFive, detailLabelSix, detailLabelSeven, detailLabelEight, detailLabelNine et detailLabelTen	Définit le contenu de l'étiquette pour les paires étiquette-valeur de détail de la carte des résultats de recherche. Vous pouvez afficher jusqu'à 10 paires étiquette-valeur sur la carte des résultats de la recherche. • Type : chaîne • Valeur par défaut : (aucune valeur)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ(s)	Description
	Remarque : Pour spécifier le texte littéral de l'une de ces options, incluez l'option dans l'objet staticValues et spécifiez le texte comme valeur de clé . Pour renseigner l'une de ces options avec la valeur du résultat de recherche actuel à partir d'un Recherche IA champ indexé, incluez l'option dans l'objet mappages avec le nom du champ comme valeur. Pour obtenir la liste des noms de Recherche IA champs indexés, reportez-vous à la section Recherche IA Champs d'index. Pour définir le contenu de la valeur de ces paires étiquette-valeur, consultez **detailValueOne** à **detailValueTen**. **detailValueOne** définit la valeur pour **detailLabelOne**, **detailValueTwo** définit la valeur pour **detailLabelTwo**, et ainsi de suite jusqu'à **detailValueTen** et **detailLabelTen** Pour plus de détails sur la façon dont les détails d'un résultat de recherche sont affichés sur la carte Résultats de recherche, consultez **detailLabelType**, **detailLabelSeparation** et **detailPosition**.
detailLabelSeparator	Définit le caractère utilisé pour séparer les paires étiquette-valeur en ligne. S'applique uniquement lorsque **detailLabelType** est défini sur **inline**. • Type : chaîne • Valeur par défaut : (aucune valeur) **Remarque :** Pour spécifier le texte littéral de cette option, incluez l'option dans l'objet staticValues et spécifiez le texte comme valeur de clé . Pour renseigner cette option avec la valeur du résultat de recherche actuel à partir d'un Recherche IA champ indexé, incluez l'option dans l'objet mappages avec le nom du champ comme valeur. Pour obtenir la liste des noms de Recherche IA champs indexés, reportez-vous à la section Recherche IA Champs d'index.
detailLabelType	Définit le mode de rendu des paires étiquette-valeur sur la carte des résultats de la recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ(s)	Description
	• Type : choix • Valeur par défaut : inline • Valeurs prises en charge : ◦ *inline*: affiche les paires étiquette-valeur à l'aide du composant Étiquette-valeur , chaque étiquette apparaissant sur la même ligne que sa chaîne de valeur. ◦ *stacked*: affiche les paires étiquette-valeur à l'aide du composant Label value stacked , chaque étiquette apparaissant sur une ligne distincte de sa chaîne de valeur.
detailPosition	Définit l'emplacement où les paires étiquette-valeur de détail de recherche sont affichées par rapport au champ de résumé de la carte des résultats de recherche. • Type : choix • Valeur par défaut : ci-dessous • Valeurs prises en charge : ◦ *above*: les détails des résultats de recherche sont affichés au-dessus du champ de résumé. ◦ *below*: les détails des résultats de recherche sont affichés sous le champ Résumé.
detailValueOne, detailValueTwo, detailValueThree, detailValueFour, detailValueFive, detailValueSix, detailValueSeven, detailValueEight, detailValueNine et detailValueTen	Définit le contenu de la valeur pour les paires étiquette-valeur de détail de la carte des résultats de recherche. Vous pouvez afficher jusqu'à 10 paires étiquette-valeur sur la carte des résultats de la recherche. • Type : chaîne • Valeur par défaut : (aucune valeur)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ(s)	Description
	Remarque : Pour spécifier le texte littéral de l'une de ces options, incluez l'option dans l'objet `staticValues` et spécifiez le texte comme valeur `de clé` . Pour renseigner l'une de ces options avec la valeur du résultat de recherche actuel à partir d'un Recherche IA champ indexé, incluez l'option dans l'objet `mappages` avec le nom du champ comme valeur. Pour obtenir la liste des noms de Recherche IA champs indexés, reportez-vous à la section Recherche IA Champs d'index. Pour définir le contenu d'étiquette pour ces paires étiquette-valeur, consultez **detailLabelOne** à **detailLabelTen**. **detailLabelOne** définit l'étiquette pour **detailValueOne**, **detailLabelTwo** définit l'étiquette pour **detailValueTwo**, et ainsi de suite jusqu'à **detailLabelTen** et **detailValueTen** Pour plus de détails sur la façon dont les détails d'un résultat de recherche sont affichés sur la carte Résultats de recherche, consultez **detailLabelType**, **detailLabelSeparation** et **detailPosition**.
hideIcon	Définit si vous souhaitez afficher ou masquer l'icône sur la carte des résultats de la recherche. • Type : booléen • Valeur par défaut : faux • Valeurs prises en charge : ○ *`false`*: afficher l'icône configurée sur la carte des résultats de la recherche. ○ *`true`*: n'affiche pas d'icône sur la carte des résultats de la recherche.
icône	Définit l'icône que vous souhaitez afficher sur la carte des résultats de la recherche lorsque **imageType** est défini sur **icône**. Cette icône est également affichée comme solution de secours lorsque **imaageType** est défini sur **image** mais qu'aucune valeur **imageURL** n'est fournie. • Type : chaîne • Valeur par défaut : (aucune valeur)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ(s)	Description
	Remarque : Pour spécifier le texte littéral de cette option, incluez l'option dans l'objet `staticValues` et spécifiez le texte comme valeur de clé . Pour renseigner cette option avec la valeur du résultat de recherche actuel à partir d'un Recherche IA champ indexé, incluez l'option dans l'objet `mappages` avec le nom du champ comme valeur. Pour obtenir la liste des noms de Recherche IA champs indexés, reportez-vous à la section Recherche IA Champs d'index. Pour connaître l'ensemble des noms d'icônes disponibles, reportez-vous à la galerie d'icônes dans la Next Experience section de référence du ServiceNow® Site Developer.
Taille de l'icône	Définit la taille de l'icône ou de l'image d'avatar affichée sur la carte des résultats de la recherche. • Type : choix • Valeur par défaut : xl (si **imageType** est défini sur **icône**) ou md (si **imageType** est défini sur **avatar**) • Valeurs prises en charge : ○ *sm*: afficher une petite icône ou une image d'avatar sur la carte des résultats de la recherche. ○ *md*: afficher une icône ou une image d'avatar de taille moyenne sur la carte des résultats de la recherche. ○ *lg*: affichez une grande icône ou une image d'avatar sur la carte des résultats de la recherche. ○ *xl*: afficher une icône extra-large ou une image d'avatar sur la carte des résultats de la recherche.
imageType	Définit le type de marqueur que vous souhaitez afficher sur la carte des résultats de la recherche. Valeurs prises en charge : • avatar • icône • image

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ(s)	Description
imageURL	Définit l'URL de l'image que vous souhaitez afficher sur la carte des résultats de la recherche lorsque **imageType** est défini sur **image**. • Type : chaîne • Valeur par défaut : (aucune valeur) **Remarque :** Pour spécifier le texte littéral de cette option, incluez l'option dans l'objet `staticValues` et spécifiez le texte comme valeur de clé . Pour renseigner cette option avec la valeur du résultat de recherche actuel à partir d'un Recherche IA champ indexé, incluez l'option dans l'objet `mappages` avec le nom du champ comme valeur. Pour obtenir la liste des noms de Recherche IA champs indexés, reportez-vous à la section Recherche IA Champs d'index.
résumé	Définit le contenu du champ de résumé de la carte des résultats de recherche. • Type : chaîne • Valeur par défaut : (aucune valeur) **Remarque :** Pour spécifier le texte littéral de cette option, incluez l'option dans l'objet `staticValues` et spécifiez le texte comme valeur de clé . Pour renseigner cette option avec la valeur du résultat de recherche actuel à partir d'un Recherche IA champ indexé, incluez l'option dans l'objet `mappages` avec le nom du champ comme valeur. Pour obtenir la liste des noms de Recherche IA champs indexés, reportez-vous à la section Recherche IA Champs d'index.
summaryFontSize	Définit la taille de police du champ de résumé de la carte des résultats de recherche. • Type : choix • Valeur par défaut : sm • Valeurs prises en charge :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ(s)	Description
	◦ *sm*: afficher le champ résumé de la carte des résultats de recherche en petits caractères. ◦ *md*: afficher le champ de résumé de la carte des résultats de recherche en police moyenne. ◦ *lg*: afficher le champ résumé de la carte des résultats de recherche en gros caractères. ◦ *xl*: affiche le résumé du titre de la carte des résultats de recherche en très grande taille.
textHeaderLabelOne, textHeaderLabelTwo et textHeaderLabelThree	Définit le contenu des étiquettes d'en-tête de texte de la carte des résultats de recherche. Si vous spécifiez plusieurs étiquettes d'en-tête de texte, elles apparaissent séparées par une barre verticale | caractère. • Type : chaîne • Valeur par défaut : (aucune valeur) **Remarque :** Pour spécifier le texte littéral de l'une de ces options, incluez l'option dans l'objet `staticValues` et spécifiez le texte comme valeur de clé . Pour renseigner l'une de ces options avec la valeur du résultat de recherche actuel à partir d'un Recherche IA champ indexé, incluez l'option dans l'objet `mappages` avec le nom du champ comme valeur. Pour obtenir la liste des noms de Recherche IA champs indexés, reportez-vous à la section Recherche IA Champs d'index.
titleFontSize	Définit la taille de police du champ de titre de la carte des résultats de recherche. • Type : choix • Valeur par défaut : lg • Valeurs prises en charge : ◦ *sm*: affiche le champ de titre de la carte des résultats de recherche en petits caractères. ◦ *md*: afficher le champ de titre de la carte des résultats de recherche dans une taille de police moyenne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ(s)	Description
	○ `lg`: afficher le champ de titre de la carte des résultats de recherche en gros caractères. ○ `xl`: afficher le champ de titre de la carte des résultats de recherche en très grande police.
titleLabel	Définit le contenu du champ de titre de la carte des résultats de recherche. • Type : chaîne • Valeur par défaut : (aucune valeur) **Remarque :** Pour spécifier le texte littéral de cette option, incluez l'option dans l'objet staticValues et spécifiez le texte comme valeur de clé . Pour renseigner cette option avec la valeur du résultat de recherche actuel à partir d'un Recherche IA champ indexé, incluez l'option dans l'objet mappages avec le nom du champ comme valeur. Pour obtenir la liste des noms de Recherche IA champs indexés, reportez-vous à la section Recherche IA Champs d'index.

Activation et configuration dans les Recherche IANow Platform® applications

Configurez et utilisez le Recherche IA moteur dans les Gestion du service clientèle, Now Mobile, Portail de services, et Agent virtuel applications.

Pour chaque application prise en charge Now Platform que vous souhaitez utiliser Recherche IA , définissez une configuration d'application de recherche et spécifiez-la Recherche IA comme moteur de recherche. Pour en savoir plus sur les configurations des applications de recherche, reportez-vous à la section Configurations de l'application Rechercher.

Certaines applications prennent en charge une configuration supplémentaire pour Recherche IA, comme décrit dans les sections suivantes.

Gestion du service client (CSM)

Gestion du service clientèle vous permet de fournir un service et une assistance aux clients externes par le biais de canaux de communication tels que le Web, les e-mails, la messagerie instantanée, le téléphone et les médias sociaux. L'application CSM inclut les portails Customer Service et Consumer Service qui prennent en charge Recherche IA.

Pour en savoir plus sur la configuration de l'utilisation Recherche IAdu Customer Service Portal et du Consumer Service Portal, consultez Configurer Recherche IA pour le portail Customer Service et le portail Consumer Service . Pour activer Recherche IA les widgets afin que les utilisateurs invités sur ces portails puissent utiliser Recherche IA, consultez Permettant Recherche IA dans le Customer Service Portal et le Consumer Service Portal pour les utilisateurs non authentifiés .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Mobile

Permettez à vos utilisateurs de soumettre des incidents et des demandes, de gérer des tâches et d'accéder aux ressources de l'entreprise de n'importe où à l'aide de Now Mobile application

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation Recherche IANow Mobile en tant que moteur de recherche, reportez-vous à la rubrique Recherche IA sur mobile .

Portail de services

Portail de services est un cadre de travail de portail qui permet aux administrateurs de créer une expérience en libre-service compatible avec les appareils mobiles pour les utilisateurs. Il interagit avec des parties du , afin que les utilisateurs puissent accéder à des fonctionnalités spécifiques de la Now Platformplateforme à l'aide Portail de servicesde .

Pour plus d'informations sur l'activation et l'utilisation Recherche IAPortail de services en tant que moteur de recherche, voir Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services .

Agent virtuel

Agent virtuel est une plateforme permettant de fournir une assistance utilisateur par le biais de conversations au sein d'une interface de messagerie. Utilisez Agent virtuel pour concevoir et créer des conversations automatisées qui aident vos utilisateurs à obtenir rapidement des informations, à prendre des décisions et à effectuer des tâches courantes.

Pour plus d'informations sur les Agent virtuel utilisations Recherche IA, voir Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA .

Recherche IA pour Next Experience

L'application Recherche IA pour Next Experience ServiceNow® Store permet aux administrateurs de configurer Recherche IA en tant que moteur de recherche pour Navigation unifiée les recherches dans Next Experience, y compris la recherche globale et la recherche dans l'espace de travail configurable.

Pour plus d'informations sur la configuration et l'utilisation Recherche IA pour Next Experience de la recherche globale et de la recherche dans l'espace de travail configurable, reportez-vous à la section Recherche IA pour Next Experience.

Créer une correspondance de recherche personnalisée pour la recherche globale

Personnalisez l'expérience de recherche globale pour renvoyer des résultats de recherche de correspondance exacte à partir d'une table et d'une colonne (champ) spécifiés. Vous pouvez configurer des correspondances de recherche personnalisées pour les termes de recherche dont les préfixes sont suivis de chiffres, tels que INT470271, ou pour les termes de recherche numérique avec des caractères de délimiteur, tels que 525-326-3827 ou 2016/01/08.

Avant de commencer
Vous devez avoir Next Experience activé.

Recherche IA doit être configuré comme moteur de recherche pour la recherche globale. Pour plus d'informations sur la configuration Recherche IA en tant que moteur de recherche pour la recherche globale, reportez-vous à la section Recherche IA pour Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si votre instance a été créée à l'origine en cours d'exécution Utah ou dans une version familiale ultérieure, Recherche IA elle est automatiquement configurée comme moteur de recherche pour la recherche globale.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour personnaliser le comportement de correspondance exacte dans la recherche globale, vous pouvez définir une correspondance de recherche personnalisée. La correspondance spécifie un modèle d'expression régulière Java qui Recherche IA compare les requêtes de recherche à une table et une colonne (champ) de cette table. Lorsqu'une requête de recherche correspond exactement au modèle d'expression régulière, la correspondance personnalisée se déclenche et la recherche globale renvoie uniquement les résultats de correspondance exacte de la table et de la colonne spécifiées.

Les correspondances de recherche personnalisées ont priorité sur la fonctionnalité de correspondance exacte par défaut Recherche IA pour les tables dont les préfixes sont définis dans la table Nombre [sys_number]. Si une requête de recherche globale ne correspond pas au modèle d'expression régulière d'une correspondance de recherche personnalisée, Recherche IA revient à l'évaluation de la requête pour les correspondances exactes dans les tables avec des préfixes définis.

Remarque :
Les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent désactiver ce comportement de secours en définissant la valeur de la `glide.ais.custom_matcher.legacy_fallback_enabled` propriété système sur `false`. Avec cette valeur définie, si une requête de recherche ne correspond à aucun modèle d'expression régulière d'une correspondance de recherche personnalisée, Recherche IA elle la traite comme une recherche en texte intégral normale, en ignorant les correspondances exactes dans les tables avec des préfixes définis.

Pour savoir comment Recherche IA évaluer les requêtes de recherche globales pour les correspondances exactes, reportez-vous à la section Utiliser Recherche IA for Next Experience.

Procédure

1. Accédez à la `Recherche IA` > **Expérience Search** > **Correspondances personnalisées de la recherche globale**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Correspondance personnalisée, renseignez les champs **Nom**, **Table** et **Colonne** . Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de correspondance personnalisée.
4. Pour remplir le champ **Regex** du formulaire, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez **Générer une regex**.
   b. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez l'option qui correspond le mieux aux valeurs que vous vous attendez à voir dans la **colonne** spécifiée.
   c. Lorsque vous y êtes invité, saisissez le préfixe de valeur ou sélectionnez le délimiteur numérique de la valeur.
   d. Fermez la fenêtre contextuelle en sélectionnant **Soumettre**.
5. Sélectionnez **Soumettre.**
6. Accédez à la vue de liste de la table Correspondances personnalisées pour les applications de recherche en effectuant les étapes suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Tout**.

b. Dans le champ **Filtre** , saisissez m2m_search_context_config_custom_matcher.list.

c. Appuyez sur Entrée.
La table Correspondances personnalisées pour l'application de recherche [m2m_search_context_config_custom_matcher] s'ouvre en mode Liste.

7. Pour chaque application de recherche avec laquelle vous souhaitez utiliser votre outil de correspondance personnalisé, y compris la recherche globale, liez l'élément de correspondance à l'application en effectuant les étapes suivantes.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Correspondances personnalisées pour l'application de recherche.

Champ	Description
Correspondance personnalisée	Le nom de votre correspondance de recherche personnalisée.
Commande	Ordre d'évaluation de votre correspondance de recherche personnalisée dans le contexte de l'application spécifiée Recherche IA . Les correspondances ayant les valeurs **d'ordre** inférieures sont évaluées en premier.
Configuration du contexte de recherche	Nom de l'enregistrement de configuration de l'application de recherche pour l'application Recherche IA à laquelle vous souhaitez lier votre correspondance de recherche personnalisée. Pour la recherche globale, sélectionnez l'enregistrement de **configuration de recherche [AIS] Next Experience** .

c. Sélectionnez **Soumettre**.
Un enregistrement de couplage pour votre correspondance de recherche personnalisée et l'application sélectionnée Recherche IA apparaît dans la table Correspondances personnalisées pour l'application de recherche [m2m_search_context_config_custom_matcher].

Séparation de domaine et Recherche IA

Séparation de domaine n'est pas prise en charge pour les tables d'application Recherche IA , mais les requêtes de recherche utilisateur respectent les restrictions de domaine à partir des enregistrements de table indexés Now Platform® . Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Reportez-vous à la section Vue d'ensemble et aux sections suivantes pour plus de détails sur la façon dont Recherche IA les requêtes de recherche respectent les paramètres de domaine des enregistrements indexés.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Recherche IA Vue d'ensemble de Séparation en domaines

Recherche IA permet aux utilisateurs d'indexer et de rechercher du contenu à partir d'enregistrements dans des Now Platform tables. Les Recherche IA tables et propriétés d'application ne prennent pas en charge Séparation de domaine, mais les requêtes de recherche utilisateur respectent les paramètres de domaine du contenu indexé, comme décrit dans les sections suivantes.

Séparation de domaine dans le contenu indexé et les requêtes de recherche

Lors de l'indexation du contenu pouvant faire l'objet de recherches à partir d'une Now Platform table, Recherche IA les valeurs de champ sys_domain des enregistrements de la table source et des tables référencées sont stockées.

Si Séparation de domaine est activée, Recherche IA applique un filtre pour le domaine de la session en cours à chaque requête de recherche. Ce filtre exclut les enregistrements qui ne sont pas visibles dans le domaine de session. Seuls les enregistrements visibles dans le domaine de session s'affichent en tant que résultats de requête de recherche.

Pour les tables enfants pour lesquelles l'attribut *domain_master* est défini, l'indexation et la recherche utilisent le champ de référence approprié pour dériver le domaine d'enregistrement enfant d'un enregistrement parent référencé.

Les restrictions s'appliquent aux enregistrements référencés dans les requêtes de recherche, comme résumé dans le tableau suivant.

Condition	Comportement
L'enregistrement référencé n'est pas visible dans le domaine de la session en cours	• Les requêtes de recherche ne correspondent pas au contenu de l'enregistrement référencé • Le filtrage du champ de référence n'a aucun effet sur les résultats de recherche • Les facettes sur le champ de référence n'ont aucun effet
Le domaine d'enregistrement référencé diffère du domaine d'enregistrement parent	Les enregistrements de résultats de recherche n'affichent pas le champ de référence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indexation des changements dans les domaines d'enregistrement

Recherche IA Met automatiquement à jour les domaines indexés pour les enregistrements dans les tables configurées en tant que sources indexées.

Recherche IA ne met pas automatiquement à jour les domaines indexés pour les tables référencées. Vous pouvez mettre à jour le domaine indexé d'une table référencée de l'une des façons suivantes.

Cas d'utilisation	Action
Effectuer une mise à jour ponctuelle des valeurs de champ de domaine pour une table référencée	Effectuez une réindexation complète de la table pour la source indexée qui inclut la table affectée. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.
Activer la mise à jour automatique des valeurs de champ de domaine pour une table référencée	Créez un paramètre de `dot_walk_fields` champ pour le champ de référence, en spécifiant les champs de domaine `sys_domain,sys_domain_path` comme valeur d'attribut. Pour connaître les étapes complètes de cette tâche, reportez-vous à la section Activer les mises à jour automatiques de domaine pour une table référencée.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Activer les mises à jour automatiques de domaine pour une table référencée

Configurez un paramètre de champ pour indexer automatiquement les mises à jour des valeurs de champ de domaine pour les enregistrements d'une table référencée.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette rubrique fournit des étapes pour configurer un `dot_walk_fields` paramètre de champ afin d'activer l'indexation automatique des valeurs de champ de domaine pour les enregistrements dans les tables référencées. Pour des instructions plus générales sur la définition des paramètres de champ, reportez-vous à la section Créer un paramètre de champ pour une source indexée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez la source indexée pour laquelle vous souhaitez définir un paramètre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe à Mappage et paramètres de champ, sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le formulaire Paramétrage des champs, entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Attribut	dot_walk_fields
Champ	<champ de référence>
Valeur	sys_domain sys_domain_path

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de paramétrage des champs.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le nouveau *dot_walk_fields* paramètre de champ apparaît dans la liste connexe Mappage et paramètres de champ.

Que faire ensuite
Pour que le nouvel *dot_walk_fields* attribut prenne effet, réindexez la table complète pour la source indexée. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.

Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA

Avec un abonnement au module d'extension Contenu externe pour Recherche IA , vous pouvez permettre Recherche IA aux utilisateurs de rechercher du contenu et des métadonnées à partir de documents dans des référentiels externes et des tables distantes.

Le Contenu externe pour Recherche IA module d'extension vous permet d'indexer des documents situés en dehors de votre Now Platform® instance, tels que ceux stockés dans des collections SharePoint, des sites Confluence et des tables distantes . L'indexation de ces documents permet d'effectuer des recherches dans Recherche IA.

Recherche IA Affiche les résultats de recherche des documents externes indexés comme pour les enregistrements indexés Now Platform . Les utilisateurs n'ont pas besoin d'effectuer de recherches spéciales afin de faire correspondre le contenu et les métadonnées des documents externes.

L'indexation ne duplique pas les documents externes en tant qu'enregistrements dans votre Now Platform instance. Lorsqu'un utilisateur sélectionne un résultat de recherche de document externe, il est dirigé vers le document source à son emplacement d'origine.

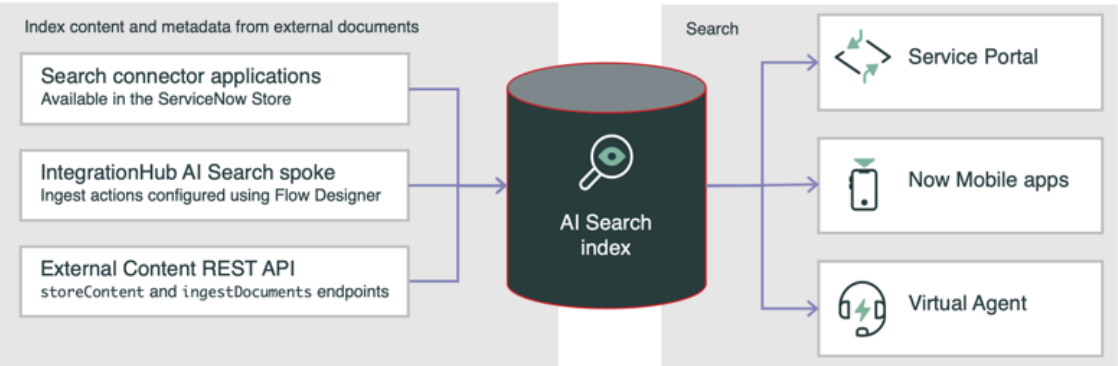
Outils d'indexation de contenu externe

Le diagramme suivant illustre comment Recherche IA permet l'indexation et la recherche de contenu et de métadonnées de documents externes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Diagramme d'architecture du contenu externe



Comme le montre le diagramme d'architecture, vous pouvez indexer le contenu et les métadonnées de documents externes à l'aide de l'un ou de l'ensemble des outils suivants :

Outil d'indexation de contenu externe	Description
Rechercher des applications de connecteur	Les applications de connecteur de recherche disponibles dans fournissent ServiceNow Store des outils simples pour indexer le contenu et les métadonnées à partir de documents dans des sources externes prises en charge. Il s'occupe pour vous d'une partie du travail de configuration, comme la création de tables de schémas de contenu externes. Chaque application de connecteur de recherche prend en charge une source de document externe spécifique (ou un ensemble de sources). Par exemple, le connecteur SharePoint Online Search ne prend en charge que les documents des collections SharePoint, tandis que le Concentrateur de connecteurs Raytion pour Recherche IA Prend en charge plusieurs sources de documents. Si aucune application de connecteur de recherche n'est disponible pour votre source de document externe, vous devez utiliser le spoke ou l'API REST de contenu externe pour indexer le Hub d'intégration Recherche IA contenu et les métadonnées des documents provenant de cette source. Les applications de connecteur de recherche constituent le moyen le plus simple d'indexer le contenu et les métadonnées d'un document à partir de sources externes prises en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outil d'indexation de contenu externe	Description
Hub d'intégration Recherche IA rayon	Le Hub d'intégration Recherche IA spoke fournit des Studio de workflow actions que vous pouvez utiliser pour ingérer des documents externes à des fins d'indexation : • `Ingest Document`: définissez les paires nom-valeur d'une propriété pour un document externe et soumettez-le à pour Recherche IA indexation. • `Ingest Document Using Download URL`: spécifier l'URL d'un document externe et l'avoir Recherche IA téléchargée pour indexation. Vous pouvez spécifier des autorisations d'accès au principal de sécurité pour les documents ingérés à l'aide de ces actions. Pour en savoir plus sur les autorisations d'accès et la sécurité du contenu de document externe, reportez-vous à la section Sécurité du contenu externe pour Recherche IA. Pour obtenir la liste complète des Studio de workflow actions fournies par le spoke Recherche IA , consultez Recherche IA rayon . Le Hub d'intégration Recherche IA spoke combine une configuration et une manipulation flexibles avec une interface simple par glisser-déposer Studio de workflow .
API REST de contenu externe	L'API REST de contenu externe fournit des points de terminaison que vous pouvez utiliser pour indexer le contenu et les métadonnées de documents externes : • Envoyez le contenu texte et les métadonnées d'un document externe à Recherche IA indexer à l'aide du point de terminaison de l'API `ingestDocuments` . • Chargez le contenu binaire d'un document externe à l'aide Recherche IA du point de terminaison de l'API `storeContent` . Vous pouvez associer le contenu binaire stocké à un document alimenté à l'aide du point de terminaison `ingestDocuments` .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outil d'indexation de contenu externe	Description
	Remarque : Pour accéder aux points de terminaison de REST API de contenu externe, vous avez besoin du ais_external_content rôle ou du rôle administrateur. Vous pouvez spécifier des autorisations d'accès au principal de sécurité pour les documents ingérés à l'aide du point de terminaison `ingestDocuments` . Pour en savoir plus sur les autorisations d'accès et la sécurité du contenu de document externe, reportez-vous à la section Sécurité du contenu externe pour Recherche IA. Pour obtenir une description complète des points de terminaison de l'API REST de contenu externe, consultez API REST d'ingestion de contenu externe . L'API REST Contenu externe est l'outil le plus complexe pour indexer le contenu et les métadonnées de vos documents externes, mais il offre le plus de flexibilité.

Prérequis de la recherche de contenu externe

Avant de pouvoir indexer le contenu et les métadonnées d'un document externe pour la recherche dans Recherche IA, vous devez satisfaire aux exigences suivantes. À l'exception de ce qui est indiqué dans le tableau, ces exigences s'appliquent quels que soient les outils d'indexation de contenu externes que vous utilisez.

Besoin	Description
Avoir un abonnement actif pour le module d'extension Contenu externe pour Recherche IA (com.glide.ais.external_content)	Le module d'extension Contenu externe pour Recherche IA fournit des fonctionnalités d'indexation du contenu à partir de sources de données externes. Pour savoir comment acheter un abonnement au module d'extension et l'activer, reportez-vous à la section Demander le contenu externe pour Recherche IA le module d'extension.
Définir une table de schéma de contenu externe pour la source de document externe	Une table de schéma de contenu externe ne stocke pas le contenu d'un document externe dans la base de données. Au lieu de cela, ses colonnes servent de carte de champs d'index Recherche IA à renseigner lorsque vous indexez le contenu à partir de sources de données externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Besoin	Description
	Pour obtenir des instructions sur la création d'une table de schéma de contenu externe, reportez-vous à la section Créer une table de schéma de contenu externe. Lorsque les documents provenant de plusieurs sources de données externes partagent le même ensemble de champs et ont des identificateurs de document uniques, vous pouvez utiliser une seule table de schéma de contenu externe pour chacun d'entre eux. Pour éviter toute perte de données, les sources de données externes doivent satisfaire ces conditions : • Tous les documents dans les sources de données externes doivent inclure les mêmes champs, en correspondance avec les colonnes définies dans la table de schéma de contenu. • Chaque document dans les sources de données externes doit avoir un identificateur unique afin que les documents ne se chevauchent pas dans l'index Recherche IA . Si les sources de données externes ne peuvent pas satisfaire ces conditions, créez une table de schéma de contenu externe distincte pour chaque source de données. **Remarque :** Rechercher des applications de connecteur à partir des ServiceNow Store tables de schéma de contenu externe créées automatiquement selon les besoins. Vous devez uniquement créer vos propres tables de schéma de contenu externe lors de l'indexation de documents externes à l'aide du spoke ou de Hub d'intégration Recherche IA l'API REST de contenu externe.
Créez une source indexée avec votre table de schéma de contenu externe spécifiée comme table à indexer	La source indexée envoie le contenu et les métadonnées des documents externes à l'index Recherche IA . Pour obtenir des instructions sur la création d'une source indexée, reportez-vous à la section Créer une source indexée.
Créer une ou plusieurs sources de recherche pour la source indexée	Chaque source de recherche spécifie un sous-ensemble de documents externes provenant de la source indexée dont vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Besoin	Description
	souhaitez rendre le contenu consultable dans Recherche IA. Pour obtenir des instructions sur la création de sources de recherche, reportez-vous à la section Créer une source de recherche.

Demander le contenu externe pour Recherche IA le module d'extension

Demandez l'activation de pour activer l'indexation Contenu externe pour Recherche IA le module d'extension (com.glide.ais.external_content) du contenu et des métadonnées interrogeables à partir d'enregistrements dans des sources de données externes.

Avant de commencer

Vous devez acheter un abonnement payant avant de demander l'activation du module d'extension. Pour plus d'informations sur l'achat d'un abonnement payant pour un module d'extension, reportez-vous à la section Modules d'extension de ServiceNow.

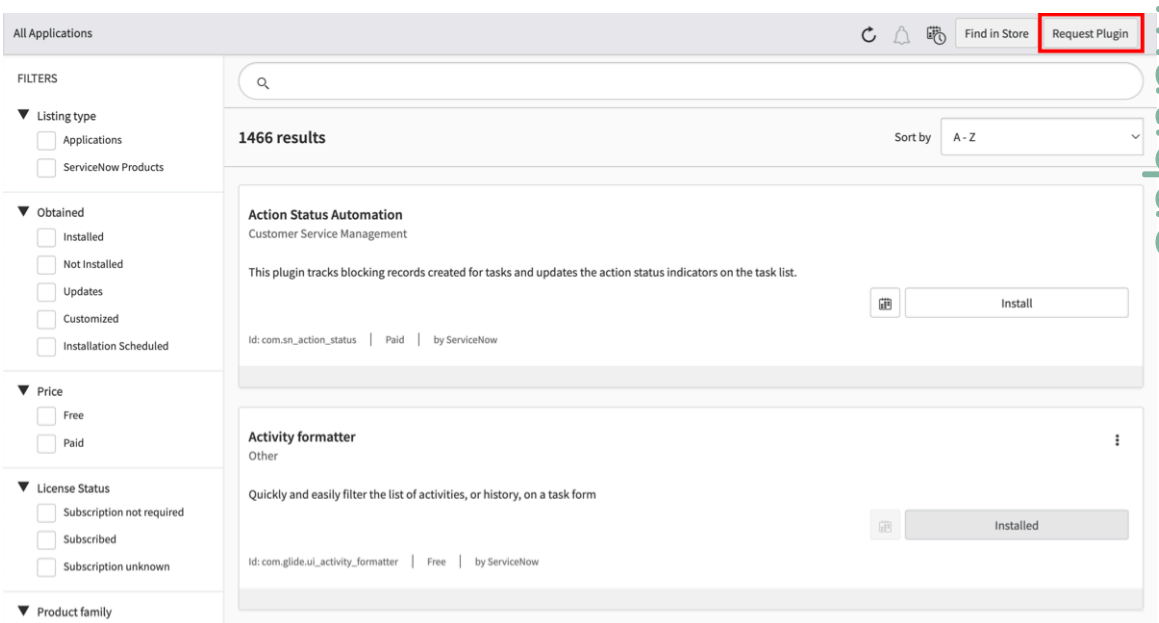
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez pas activer le module d'extension Contenu externe pour Recherche IA à partir de votre instance ou du ServiceNow Storemodule . Suivez ces étapes pour soumettre une Now Support demande d'activation du module d'extension pour votre instance.

Procédure

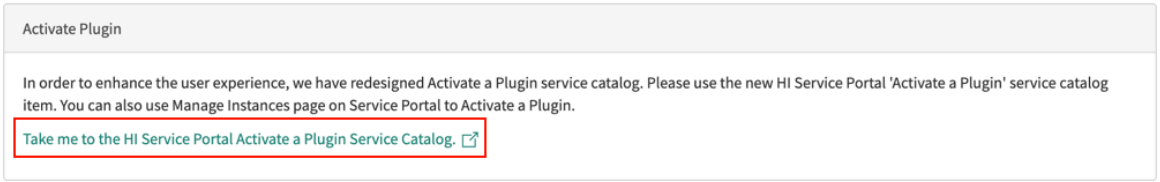
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

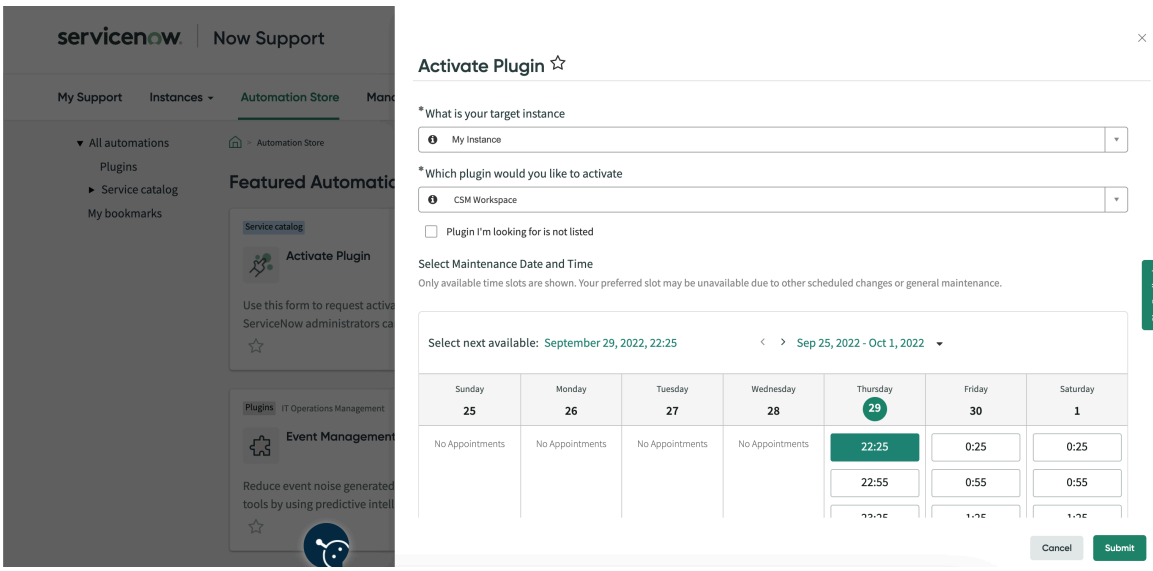
Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Créer une table de schéma de contenu externe

Définissez une table de schémas avec des colonnes correspondant aux champs des enregistrements provenant d'une source de données externe. Recherche IA Utilise le schéma lors de l'indexation du contenu à partir de la source de données externe.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une table de schéma de contenu externe ne stocke pas de données dans la base de données. Au lieu de cela, ses colonnes servent de carte de champs d'index Recherche IA à renseigner lorsque vous indexez le contenu à partir de sources de données externes.

Lorsque vous indexez ou supprimez des enregistrements associés à ce schéma de contenu à l'aide de points de terminaison de l'API REST d'ingestion de contenu externe , vous devez spécifier le nom de la table de schémas comme paramètre de chemin d'accès.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Contenu externe** > **Créer un schéma**.
2. Entrez un nom pour votre nouvelle table de schéma de source externe.
3. Sélectionnez **Soumettre**.
   La nouvelle table de schéma de contenu externe s'ouvre en vue de liste.
4. **Facultatif :** Si vous devez définir des mappages de champs supplémentaires pour les enregistrements provenant de la source de données externe, ajoutez une nouvelle colonne pour chaque champ en procédant comme suit.

   a. Dans la liste connexe Colonnes, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Entrée du dictionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description de ces champs de formulaire, consultez Formulaire Entrée de dictionnaire.

> **Remarque :**
> Lorsque vous renseignez le champ **Type** , sélectionnez **Chaîne**, **Date**, **Date/Heure** ou **Entier**. Recherche IA ne prend pas en charge d'autres types de colonnes dans les tables de schéma de contenu externe.

c. Sélectionnez **Soumettre**.

5. Si vous avez modifié l'ensemble de colonnes par défaut, sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

Que faire ensuite

Créez une nouvelle source indexée avec votre table de schéma de contenu externe définie comme source. Pour obtenir des instructions sur la création d'une source indexée, consultez Créer une source indexée

Sécurité du contenu externe pour Recherche IA

Recherche IA Conserve les autorisations d'accès de sécurité des utilisateurs et des groupes spécifiées pour les documents indexés à partir de sources externes. Vous pouvez contrôler l'accès aux résultats de recherche de contenu externe en mappant ces utilisateurs et groupes définis en externe aux Now Platform® utilisateurs.

Pour une présentation de la sécurité du Recherche IA contenu, reportez-vous à la section Sécurité du contenu dans Recherche IA.

Besoins

Pour utiliser la sécurité du contenu externe, incluez les deux étapes suivantes dans votre processus d'ingestion et d'indexation des documents externes :

Étape	Description
Spécifier les *autorisations d'accès* sur chaque document externe alimenté pour l'ingestion	Les autorisations d'accès à un document externe peuvent autoriser ou refuser l'accès au document globalement (pour tous les utilisateurs), ou peuvent inclure des listes d'utilisateurs et de groupes spécifiques définis en externe qui sont autorisés ou refusés à accéder au document. Recherche IA Conserve les autorisations d'accès de sécurité du document externe pendant l'indexation. Informations supplémentaires : • Pour obtenir une présentation de la spécification des autorisations d'accès sur les documents externes, reportez-vous à la section Définition des autorisations d'accès aux documents externes. • Pour en savoir plus sur l'ensemble des autorisations d'accès prises en charge pour la sécurité du contenu externe,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
	reportez-vous à la section Autorisations d'accès au contenu externe. • Pour plus d'informations sur les autorisations d'accès spéciales accordées par certains rôles d'utilisateur, reportez-vous à la section Autorisations spéciales d'accès au contenu externe par rôle. • Pour savoir comment inverser la priorité et `groups.deny` les autorisations d'accès par défaut d'une source indexée de `users.read` contenu externe, reportez-vous à la section Modifier la priorité des autorisations de lecture utilisateur et de refus de groupe pour une source indexée de contenu externe.
Définir *des mappages utilisateur dans des* tables liées à des sources indexées de contenu externe	Un mappage d'utilisateur spécifie les alias d'utilisateur et de groupe définis en externe pour un Now Platform utilisateur. Liez ces mappages d'utilisateurs à des sources indexées pour le contenu externe. Recherche IA utilise les mappages utilisateur d'une source indexée conjointement avec les autorisations d'accès aux enregistrements indexés pour déterminer Now Platform l'accès des utilisateurs aux résultats de recherche à partir de la source indexée. Informations supplémentaires : • Pour obtenir une présentation des mappages d'utilisateurs, reportez-vous à la section Mappage des utilisateurs externes et des groupes aux Now Platform utilisateurs. • Pour en savoir plus sur l'ensemble des types de principal de sécurité définis en externe pris en charge dans les mappages d'utilisateurs, reportez-vous à la section Mappage utilisateur externe Types principaux de sécurité. • Pour obtenir des instructions sur la création d'une table de stockage de vos mappages utilisateur, reportez-vous à la section Créer une table de mappage d'utilisateur. • Pour obtenir des instructions sur la liaison de vos tables de mappage utilisateur à des sources indexées de contenu externes, reportez-vous à la section Lier les tables de mappage utilisateur à des sources indexées de contenu externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
	• Pour en savoir plus sur l'importation des mappages d'utilisateurs via le Recherche IA API de mappage de l'utilisateur externe, voir Importation de mappages d'utilisateurs. • Pour obtenir des instructions sur l'affichage des enregistrements d'historique d'importation de mappage utilisateur afin de confirmer que les mappages utilisateur sont importés correctement, reportez-vous à la section Afficher les enregistrements de l'historique des opérations d'importation de mappage utilisateur.

Implémentation de la sécurité pour les requêtes de recherche

Lorsque la requête de recherche d'un utilisateur correspond à un enregistrement indexé créé à partir d'un document externe, Recherche IA procédez comme suit :

1. Examine les mappages d'utilisateurs liés à la source indexée de l'enregistrement et récupère l'ensemble de tous les utilisateurs et groupes définis en externe qui ont un alias lié au compte de l'utilisateur actuel Now Platform .
2. Compare l'ensemble mappé d'alias d'utilisateurs et de groupes définis en externe avec les autorisations d'accès sur l'enregistrement des résultats de recherche indexés pour voir si l'utilisateur Now Platform doit être autorisé à afficher les résultats de la recherche.

Définition des autorisations d'accès aux documents externes

Vous pouvez spécifier des autorisations d'accès pour les utilisateurs et les groupes définis de façon externe lors de l'ingestion de documents externes. Recherche IA conserve ces autorisations pendant l'indexation afin que les filtres de sécurité du contenu utilisateur puissent s'appliquer dessus au moment de la recherche.

Pour plus d'informations sur l'inclusion d'autorisations d'accès pour les utilisateurs et les groupes définis en externe dans les documents externes ingérés, consultez le point de terminaison `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` de l'API d'ingestion de contenu externe .

Autorisations d'accès au contenu externe

La sécurité du contenu externe comprend les autorisations qui décrivent l'accès des utilisateurs et des groupes à un document externe. Lors de l'indexation d'un document externe, Recherche IA stocke ces autorisations afin que les filtres de sécurité de contenu puissent limiter l'accès des utilisateurs au résultat de recherche indexé.

Autorisations d'accès

Recherche IA prend en charge les autorisations d'accès suivantes sur les documents externes ingérés.

Principal de sécurité	Description
Chacun(e)	Option booléenne qui indique si l'accès au document externe est autorisé pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Principal de sécurité	Description
	tous les utilisateurs. Recherche IA Applique cette autorisation d'accès global à l'enregistrement indexé créé à partir du document. Définissez cette autorisation pour un document ingéré via le paramètre de corps de demande `[array].principals.everyone` dans une demande au point de terminaison `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` de l'API d'ingestion de contenu externe . Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, cette autorisation remplace toutes les autorisations **des groupes** et **des utilisateurs** . Cette autorisation ne **s'exclut mutuellement qu'aucune n'est accordée**. Une seule de ces deux autorisations peut être définie sur **vrai** pour tout document externe.
groupes.refus	Liste des groupes définis en externe qui se voient refuser l'accès au document externe. Now Platform® Les utilisateurs mappés à l'un de ces groupes externes ne peuvent pas afficher l'enregistrement de résultats de recherche indexé créé à partir du document. Définissez cette autorisation pour un document ingéré via le paramètre de corps de demande `[array].principals.groups.deny` dans une demande au point de terminaison `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` de l'API d'ingestion de contenu externe . Cette autorisation a priorité sur **groups.read**. Si le même groupe possède à la fois des autorisations de lecture et des autorisations de refus d'accès à un document, Recherche IA il refuse aux membres du groupe l'accès à l'enregistrement indexé. Par défaut, **users.read** a priorité sur cette autorisation. Pour inverser cet ordre de priorité pour une source indexée, reportez-vous à la section Modifier la priorité des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Principal de sécurité	Description
	autorisations de lecture utilisateur et de refus de groupe pour une source indexée de contenu externe.
groupes.lecture	Liste des groupes définis en externe qui sont autorisés à accéder au document externe. Now Platform Les utilisateurs mappés à l'un de ces groupes externes peuvent afficher l'enregistrement de résultats de recherche indexé créé à partir du document. Définissez cette autorisation pour un document ingéré via le paramètre de corps de demande `[array].principals.groups.read` dans une demande au point de terminaison `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` de l'API d'ingestion de contenu externe . **L'autorisation groups.deny** a priorité sur cette autorisation. Si le même groupe possède à la fois des autorisations de lecture et des autorisations de refus d'accès à un document, Recherche IA il refuse aux membres du groupe l'accès à l'enregistrement indexé.
Aucun	Option booléenne indiquant si l'accès au document externe est refusé à tous les utilisateurs. Recherche IA Applique cette autorisation de refus global à l'enregistrement indexé créé à partir du document. Définissez cette autorisation pour un document ingéré via le paramètre de corps de demande `[array].principals.none` dans une demande au point de terminaison `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` de l'API d'ingestion de contenu externe . Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, cette autorisation remplace toutes les autorisations **des groupes** et **des utilisateurs** . Cette autorisation ne **s'exclut mutuellement qu'aucune n'est accordée**. Une seule de ces deux autorisations peut être définie sur **vrai** pour tout document externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Principal de sécurité	Description
utilisateurs.refuser	Liste des utilisateurs définis de façon externe qui se voient refuser l'accès au document externe. Now Platform Les utilisateurs mappés à l'un de ces utilisateurs externes ne peuvent pas afficher l'enregistrement de résultats de recherche indexé créé à partir du document. Définissez cette autorisation pour un document ingéré via le paramètre de corps de demande `[array].principals.users.deny` dans une demande au point de terminaison `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` de l'API d'ingestion de contenu externe. Cette autorisation a priorité sur **users.read**. Si le même utilisateur possède à la fois des autorisations de lecture et de refus d'accès à un document, Recherche IA il refuse à cet utilisateur l'accès à l'enregistrement indexé.
utilisateurs.lecture	Liste des utilisateurs définis de façon externe qui sont autorisés à accéder au document externe. Now Platform Les utilisateurs mappés à l'un de ces utilisateurs externes peuvent afficher l'enregistrement de résultats de recherche indexé créé à partir du document. Définissez cette autorisation pour un document ingéré via le paramètre de corps de demande `[array].principals.users.read` dans une demande au point de terminaison `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` de l'API d'ingestion de contenu externe. **users.deny** a priorité sur cette autorisation. Si le même utilisateur possède à la fois des autorisations de lecture et de refus d'accès à un document, Recherche IA il refuse à cet utilisateur l'accès à l'enregistrement indexé. Par défaut, cette autorisation a priorité sur **groups.deny**. Pour inverser cet ordre de priorité pour une source indexée, reportez-vous à la section Modifier la priorité des autorisations de lecture utilisateur et de refus de groupe pour une source indexée de contenu externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ordre de priorité des autorisations principales

L'ordre de priorité des *[array].principals* autorisations sur un document externe ingéré dépend de la valeur de l'attribut *user_read_takes_precedence_over_group_deny* de la source indexée du document.

Valeur d'attribut	Ordre de priorité des autorisations principales
VRAI	De la priorité la plus élevée à la plus basse : **1.** *everyone* et *none* **2.** *users.deny* **3.** *users.read* **4.** *groups.deny* **5.** *groups.read* **Remarque :** Il s'agit de la valeur d'attribut par défaut pour les sources indexées de contenu externe.
faux	De la priorité la plus élevée à la plus basse : **1.** *everyone* et *none* **2.** *users.deny* et *groups.deny* **3.** *users.read* et *groups.read* **Remarque :** Pour obtenir des instructions sur la définition de cette valeur d'attribut, reportez-vous à la section Modifier la priorité des autorisations de lecture utilisateur et de refus de groupe pour une source indexée de contenu externe.

Pour plus d'informations sur la manière dont les autorisations de sécurité de contenu de certains rôles d'utilisateur interagissent avec ces principaux de sécurité de contenu externes, reportez-vous à la section Autorisations spéciales d'accès au contenu externe par rôle.

Autorisations spéciales d'accès au contenu externe par rôle

Certains rôles d'utilisateur fournissent des autorisations d'accès spéciales pour les enregistrements indexés de contenu externe.

Rôle	Autorisations
Recherche IA Administrateur [ais_admin]	An Recherche IA Administrateur peut accéder à tous les enregistrements indexés de contenu externe dans une application de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Autorisations
	Remarque : Pour contourner tout filtrage de la source de recherche et de la sécurité du contenu dans l'interface utilisateur de Aperçu de recherche, vous avez également besoin de l'emprunteur d'identité et Recherche IA Administrateur de haute sécurité [ais_high_security_admin] des rôles. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Diagnostiquer les problèmes d'accès aux résultats de recherche à l'aide de l'interface utilisateur d'aperçu de Search.
Utilisateur invité [public]	Les utilisateurs invités non authentifiés ne peuvent accéder qu'aux enregistrements indexés de contenu externe qui ont l'autorisation `everyone` définie sur `true`.
Utilisateur externe auto-enregistré [snc_external]	Les utilisateurs externes auto-enregistrés qui appartiennent à des groupes peuvent accéder aux enregistrements indexés de contenu externe en fonction de leurs appartenances aux groupes. Les utilisateurs externes qui n'appartiennent à aucun groupe peuvent uniquement accéder aux enregistrements indexés de contenu externe qui ont l'autorisation `everyone` définie sur `true`. Pour en savoir plus sur les utilisateurs externes enregistrés automatiquement, consultez S'inscrire automatiquement à ServiceNow instance .

Modifier la priorité des autorisations de lecture utilisateur et de refus de groupe pour une source indexée de contenu externe

Faire prévaloir les autorisations de refus d'accès à un groupe externe sur les autorisations d'accès en lecture des utilisateurs externes pour tous les documents externes ingérés via une source indexée.

Avant de commencer

Le Contenu externe pour Recherche IA le module d'extension (com.glide.ais.external_content) doit être activé dans votre instance.

La table source de la source indexée doit être une table de schéma de contenu externe.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les autorisations d'accès en lecture d'un utilisateur externe (`users.read`) sur un document externe ont priorité sur les autorisations`groups.deny` de refus d'accès () d'un groupe externe sur le même document.

Par exemple, supposons que vous ingérez du contenu externe via une source indexée avec un mappage d'utilisateur qui mappe Now Platform® l'utilisateur `beth.anglin@example.com` à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'utilisateur *ad\beth-anglin* externe et au groupe *report-users*externe. Si un document externe accorde un accès en lecture et *ad\beth-anglin* refuse l'accès à *report-users*, Recherche IA permet *beth.anglin@example.com* d'afficher l'enregistrement des résultats de recherche indexés pour le document externe.

Pour inverser ce comportement par défaut pour une source indexée, en faisant primer les autorisations de refus de groupe externe sur les autorisations de lecture d'utilisateur externe pour tous ses enregistrements indexés, modifiez la valeur de l'attribut *user_read_takes_precedence_over_group_deny* de la source indexée. Dans l'exemple précédent, cette modification empêcherait *beth.anglin@example.com* l'affichage de l'enregistrement des résultats de recherche indexés pour le document externe.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Si la liste connexe Configuration avancée n'apparaît pas sur le formulaire, suivez les étapes de la section Ajouter une liste connexe à un formulaire, en sélectionnant la liste **Attribut de source indexée Recherche IA>Source indexée** dans la zone de liste double.
3. Dans la liste connexe Configuration avancée, sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le formulaire Attribut de source indexée, entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Attribut	user_read_takes_precedence_over_group_deny
Valeur	faux

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'attribut de source indexé.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'attribut et la valeur apparaissent dans la liste connexe Configuration avancée.

Résultats

Le changement de préférence d'autorisation prend effet pour les résultats de recherche à partir de la source indexée de contenu externe.

Mappage des utilisateurs externes et des groupes aux Now Platform® utilisateurs

Recherche IA Les mappages d'utilisateurs externes vous permettent de configurer des alias d'utilisateurs et de groupes définis en externe pour Now Platform les utilisateurs. Recherche IA Elles utilisent ces principaux de sécurité alias pour appliquer des filtres de sécurité de contenu qui contrôlent l'accès des utilisateurs aux résultats de recherche indexés à partir de documents externes.

Vous pouvez utiliser des noms d'utilisateur et de groupe externes mappés lors de la définition des autorisations d'accès aux documents externes que vous ingérez à des fins d'indexation via l'API d'ingestion de contenu externe .

Vue d'ensemble du mappage utilisateur de la sécurité du contenu externe

Pour configurer les mappages d'utilisateurs pour la sécurité de contenu externe, vous devez procéder comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Créez une ou plusieurs tables de mappage d'utilisateur. Pour obtenir des instructions sur cette procédure, reportez-vous à la section Créer une table de mappage d'utilisateur.
2. Liez une ou plusieurs de vos tables de mappage utilisateur à chacune de vos sources indexées de contenu externe. Pour en savoir plus sur cette tâche, reportez-vous à la section Lier les tables de mappage utilisateur à des sources indexées de contenu externe.

   Remarque :
   Si aucun mappage n'est trouvé pour l'utilisateur actuel Now Platform , Recherche IA cela permet uniquement à l'utilisateur d'afficher les résultats de la recherche pour les documents externes dont l'autorisation `everyone` est définie sur vrai. Cela peut se produire si aucune table de mappage utilisateur n'est liée à la source indexée d'un résultat de recherche ou si aucun mappage pour l'utilisateur actuel Now Platform n'existe dans les tables de mappage utilisateur liées à la source indexée.

3. Importez les mappages d'utilisateurs dans vos tables de mappage d'utilisateurs avec le Recherche IA API de mappage de l'utilisateur externe .

Les utilisateurs disposant du rôle peuvent examiner les ais_high_security_admin enregistrements d'historique des opérations d'importation pour vérifier que les mappages d'utilisateurs sont importés correctement. Pour obtenir des instructions sur cette procédure, reportez-vous à la section Afficher les enregistrements de l'historique des opérations d'importation de mappage utilisateur.

Mappage utilisateur externe Types principaux de sécurité

Recherche IA Les alias de mappage d'utilisateurs peuvent inclure des principaux de sécurité de groupe et d'utilisateur définis en externe.

Type principal de sécurité mappé	Description
Groupe défini en externe	L'utilisateur Now Platform® spécifié dans le mappage d'utilisateur hérite des autorisations d'accès au niveau du groupe pour tous les groupes externes aliasés. Par exemple, si vous définissez un groupe `report-users` externe comme un alias pour Now Platform l'utilisateur `beth.anglin@example.com`, Recherche IA permet `beth.anglin@example.com` d'afficher des résultats de recherche indexés pour les documents externes qui incluent une autorisation d'accès en lecture pour `report-users`.
Utilisateur défini de façon externe	L'utilisateur Now Platform spécifié dans le mappage d'utilisateur hérite des autorisations d'accès au niveau de l'utilisateur pour tous les utilisateurs externes dotés d'alias. Par exemple, si vous définissez un utilisateur `ad\abel-tuter` externe comme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type principal de sécurité mappé	Description
	un alias pour Now Platform l'utilisateur *abel.tuter@example.com*, Recherche IA permet *abel.tuter@example.com* d'afficher des résultats de recherche indexés pour les documents externes qui incluent une autorisation d'accès en lecture pour *ad\abel-tuter*.

Créer une table de mappage d'utilisateur

Définissez une table pour stocker les alias d'utilisateurs et de groupes définis en externe pour Now Platform® les utilisateurs.

Avant de commencer

Le Contenu externe pour Recherche IA le module d'extension (com.glide.ais.external_content) doit être activé dans votre instance.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tables de mappage d'utilisateur stockent les mappages d'utilisateurs à utiliser avec des documents externes disposant d'autorisations d'accès. Chaque mappage spécifie des alias d'utilisateur et de groupe définis en externe pour un utilisateur individuel Now Platform . Recherche IA utilise les mappages liés à la source indexée d'un document externe pour déterminer si un Now Platform utilisateur peut afficher l'enregistrement indexé pour le document.

Toutes les tables de mappage utilisateur étendent la table Base de mappage d'utilisateur pour la Recherche IA recherche externe [ais_external_search_user_mapping].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Contenu externe** > **Créer un mappage utilisateur**.
2. Entrez un nom pour votre table de mappage utilisateur.
3. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le formulaire de dictionnaire pour votre nouvelle table de mappage d'utilisateur s'affiche.

Que faire ensuite

Importez les mappages d'utilisateurs dans votre nouvelle table de mappage d'utilisateurs. Pour une présentation de ce processus, reportez-vous à la section Importation de mappages d'utilisateurs. Pour plus d'informations sur le point de terminaison d'API pertinent, consultez Recherche IA API de mappage de l'utilisateur externe .

Lier les tables de mappage utilisateur à des sources indexées de contenu externe

Spécifiez les tables de mappage utilisateur que vous souhaitez Recherche IA utiliser pour les documents externes ingérés via une source indexée.

Avant de commencer

Le Contenu externe pour Recherche IA le module d'extension (com.glide.ais.external_content) doit être activé dans votre instance.

La table source de la source indexée doit être une table de schéma de contenu externe.

Rôle requis : ais_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les mappages d'utilisateurs liés à une source indexée définissent les alias d'utilisateurs externes et de groupes pour Now Platform® les utilisateurs. Recherche IA Utilise ces mappages pour déterminer les autorisations d'accès effectives d'un utilisateur lorsque sa recherche correspond à un enregistrement de la source indexée.

Un mappage d'utilisateur peut être lié à n'importe quel nombre de sources indexées, et vous pouvez lier plusieurs mappages d'utilisateurs à une seule source indexée.

Remarque :
Si aucun mappage n'est trouvé pour l'utilisateur actuel Now Platform , Recherche IA cela permet uniquement à l'utilisateur d'afficher les résultats de la recherche pour les documents externes dont l'autorisation `everyone` est définie sur vrai. Cela peut se produire si aucune table de mappage utilisateur n'est liée à la source indexée d'un résultat de recherche ou si aucun mappage pour l'utilisateur actuel Now Platform n'existe dans les tables de mappage utilisateur liées à la source indexée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la source indexée auquel vous souhaitez lier les mappages d'utilisateurs.
3. Dans la liste connexe Relations de la Recherche IA source de données de la table de mappage des utilisateurs de recherche externe, procédez comme suit pour chaque mappage d'utilisateurs que vous souhaitez lier à la source indexée :

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Dans le formulaire Relation de source de données de la Recherche IA table de mappage de l'utilisateur de recherche externe, renseignez les champs.

   c. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le nom de la table de mappage de l'utilisateur apparaît dans la liste connexe.

Importation de mappages d'utilisateurs

Vous pouvez utiliser l'API de mappage d'utilisateurs Recherche IA externes pour importer des mappages entre Now Platform® les utilisateurs et des utilisateurs et groupes définis en externe.

Pour définir un mappage d'utilisateur pour l'importation, vous avez besoin des informations suivantes :

- Adresse e-mail qui identifie de manière unique un Now Platform utilisateur dans la table Utilisateur [sys_user].
- La liste des groupes définis de façon externe que vous souhaitez associer à l'alias de l'utilisateur Now Platform . Cette liste peut être vide.
- La liste des utilisateurs définis de façon externe que vous souhaitez associer à l'utilisateur Now Platform . Cette liste peut être vide.

Pour plus d'informations sur l'importation de mappages d'utilisateurs, consultez Recherche IA API de mappage de l'utilisateur externe .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les enregistrements de l'historique des opérations d'importation de mappage utilisateur

Examinez les résultats de vos opérations d'importation de mappage utilisateur, y compris les données, les messages du journal et les erreurs. Utilisez cette procédure pour vérifier que vos mappages utilisateur sont importés correctement.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin, ais_high_security_adminet import_transformer.

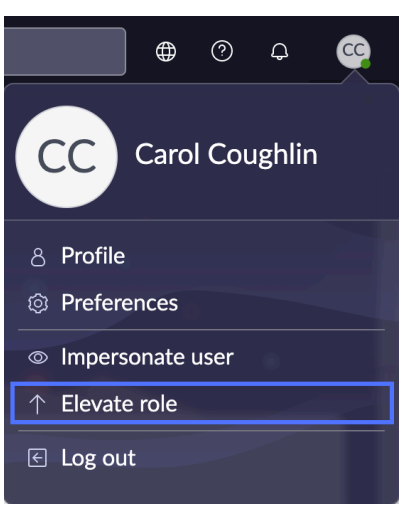
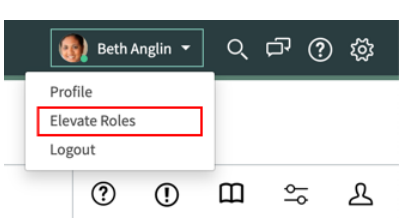
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Recherche IA crée un jeu d'importation pour chaque lot de mappages d'utilisateurs que vous importez via le Recherche IA API de mappage de l'utilisateur externe . Les historiques de transformation de ces ensembles de données à importer fournissent un aperçu des résultats de vos opérations d'importation de mappage utilisateur.

Procédure

1. Élevez-vous au ais_high_security_admin rôle en effectuant les étapes suivantes :

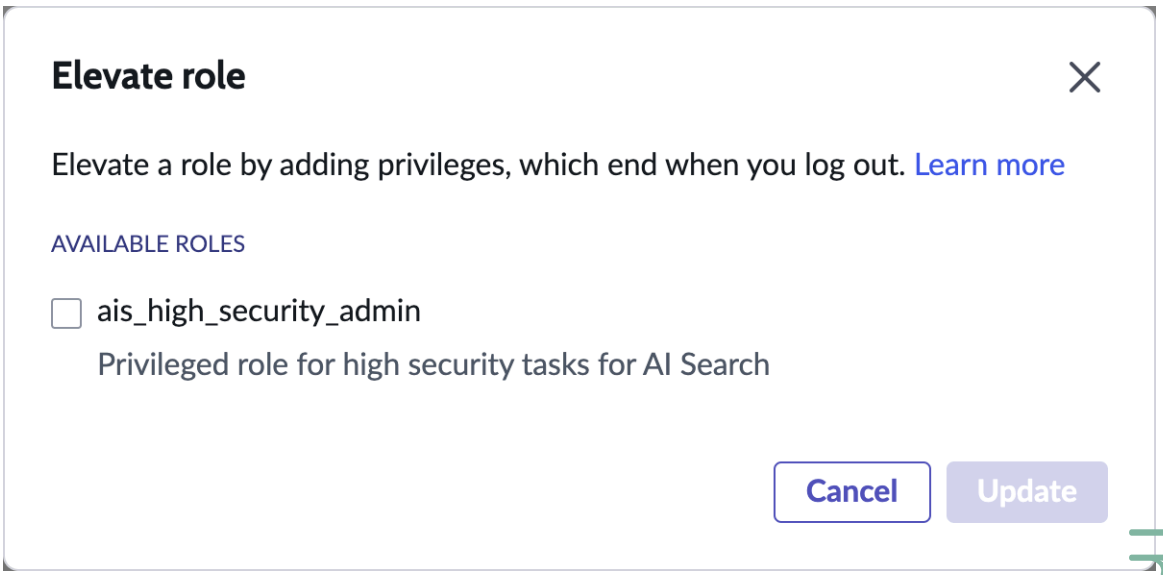
a. Effectuez l'action appropriée pour votre version de l'interface utilisateur :

Version d'interface utilisateur	Action
Interface utilisateur Next Experience	Dans la bannière, sélectionnez l'icône de votre compte pour ouvrir le menu utilisateur, puis sélectionnez **Élever le rôle**. 
Interface utilisateur principale	Dans la bannière, sélectionnez votre nom pour ouvrir le menu utilisateur, puis sélectionnez **Élever les rôles**. 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

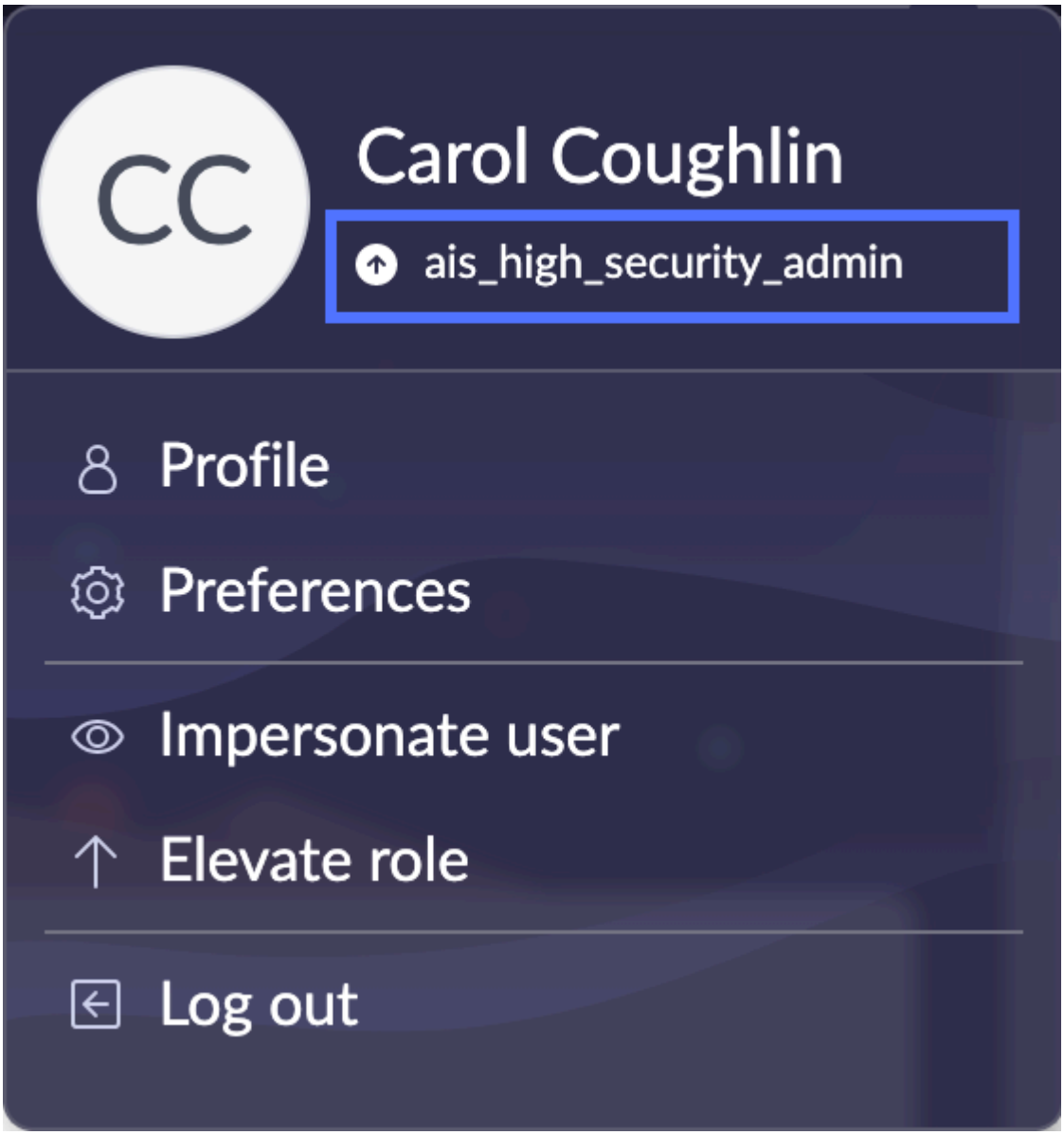
Une boîte de dialogue s’affiche, affichant une liste de vérification de vos rôles privilégiés disponibles.



b. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez l’option **ais_high_security_admin**, puis Mettre **à jour** (dans Next Experience l’interface utilisateur) ou **OK.**
La page se recharge et un indicateur de rôle élevé s’affiche à côté de votre nom d’utilisateur dans le menu utilisateur. Dans Next Experience l’interface utilisateur, cet indicateur affiche les noms des rôles privilégiés actifs. Dans Interface utilisateur principale, l’indicateur affiche l’icône de rôle).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Remarque :
Lorsque la page se recharge, toutes les modifications non enregistrées sont perdues.

2. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Contenu externe** > **Historique des importations de mappages de l'utilisateur**.
3. Pour chaque enregistrement d'historique d'importation de mappage utilisateur que vous souhaitez examiner, procédez comme suit :

   a. Ouvrez l'enregistrement de l'historique des importations de mappages utilisateur.

   b. Dans le formulaire d'enregistrement de l'historique du Recherche IA mappage d'utilisateur de contenu externe, sélectionnez le lien connexe **Afficher l'historique de transformation** .
   La table Historique de transformation [sys_import_set_run] s'ouvre, avec un filtre appliqué pour le jeu d'importation à partir de l'enregistrement de l'historique d'importation de mappage utilisateur sélectionné.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Ouvrez l'enregistrement de l'historique de transformation.

d. Examinez les résultats des ensembles de données à importer sur le formulaire, les erreurs dans la liste connexe Erreurs de ligne de jeu d'importation et les messages de journal dans la liste connexe Journal d'importation.

Composants installés avec Contenu externe pour Recherche IA

Lorsque vous activez le module d'extension Contenu externe pour Recherche IA (com.glide.ais.external_content), le système crée une nouvelle table virtuelle.

Tables installées

Table	Description
Contenu de recherche externe Recherche IA [v_ais_external_search_content]	Stocke l'ensemble de base de colonnes de mappage de champs à inclure dans des tables de schéma de contenu externe. **Remarque :** Toutes les tables de schéma de contenu externe créées par l'utilisateur étendent cette table.

Intégration Recherche IA dans d'autres Now Platform® applications

Recherche IA s'intègre à d'autres Now Platform applications. Remplissez vos pages avec des Générateur d'IU composants de recherche et personnalisez l'affichage des résultats de recherche et des résultats Genius avec EVAM des définitions. Améliorez la réorientation d'incident en Portail de services configurant Recherche IA Assistant pour les créateurs d'enregistrement.

Générateur d'IU Composants de recherche

Recherche IA Fournit des composants pour l'entrée de recherche, les résultats de recherche, les facettes de recherche et les filtres d'onglet de navigation. Vous pouvez ajouter ces composants à vos pages dans Générateur d'IU.

Les Recherche IA composants sont décrits en détail dans la section *Site ServiceNow® Developer* :

- Facettes de la recherche
- Entrée de recherche
- Résultats de la recherche
- Filtre d'onglets

Pour plus d'informations sur l'ajout de composants à vos pages dans , voir Générateur d'IUAjouter et configurer des composants .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage d'action des vues d'entité (EVAM) Définitions

Mappage d'action des vues d'entité (EVAM) est une Now Platform application qui standardise la façon dont différentes sources de données affichent les enregistrements dans des cartes et des listes.

Recherche IA fournit des EVAM configurations que vous pouvez utiliser pour personnaliser l'affichage des résultats de recherche et des résultats Genius dans Portail de services vos Générateur d'IU pages.

Vous pouvez personnaliser EVAM les paramètres pour afficher Recherche IA les résultats sous forme de vue de grille de carte ou de liste. Les utilisateurs peuvent parcourir de grands ensembles de données de résultats de recherche et afficher différentes vues en fonction du filtrage.

Pour en savoir plus sur EVAM les définitions, les configurations, les modèles et les ensembles de configurations, consultez Mappage d'action des vues d'entité (EVAM) .

Portail de services Intégration du créateur d'enregistrement

Recherche IA Assistant est un Portail de services widget qui Recherche IA permet d'améliorer la déviation d'incident en affichant l'ensemble le plus pertinent de résultats de recherche connexes dans un créateur d'enregistrement. Vous pouvez utiliser Recherche IA l'Assistant au lieu de Recherche contextuelle.

Pour en savoir plus sur le Recherche IA widget Assist, reportez-vous à la section Recherche IA Aider l'intégration du créateur d'enregistrement pour Portail de services.

Recherche IA Aider l'intégration du créateur d'enregistrement pour Portail de services

Recherche IA Assist est un Portail de services widget qui Recherche IA permet d'améliorer la réorientation d'incident en affichant l'ensemble le plus pertinent de résultats de recherche d'éléments de catalogue et d'articles de la base de connaissances connexes dans un créateur d'enregistrement. Vous pouvez utiliser Recherche IA l'Assistant au lieu de Recherche contextuelle.

Recherche IA Vue d'ensemble de Assist

Recherche IA Assist peut aider un utilisateur à trouver les éléments de catalogue et les articles de la base de connaissances les plus pertinents lors d'une recherche sur votre portail. Par exemple, un utilisateur crée un incident via le Portail de services, peut voir les éléments de catalogue connexes qu'il peut commander. L'utilisateur peut également consulter des articles de la base de connaissances connexes pour l'aider à résoudre le problème par lui-même sans impliquer le centre de services.

Recherche IA Assist contribue à la réorientation des incidents pour les créateurs d'enregistrements d'incidents, en aidant les utilisateurs finaux à résoudre les problèmes avant qu'ils ne soumettent un incident.

Recherche IA Assistez les supports ServiceNow Mobile.

Remarque :
Recherche IA Assist ne prend pas en charge les utilisateurs externes. Si un utilisateur externe tente d'utiliser une action d'interface utilisateur de l'assistance, le système renvoie une erreur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activation

Le module d'extension Recherche IA Assist (com.snc.ai_search_assist) est une application Now Platform qui est activée par défaut lorsqu'elle Recherche IA est active.

Configurer Recherche IA l'assistant pour un créateur d'enregistrement

Configurez Recherche IA les paramètres de l'assistant d'un créateur d'enregistrement afin d'aider les utilisateurs à afficher les résultats de recherche d'éléments de catalogue et d'articles de la base de connaissances connexes.

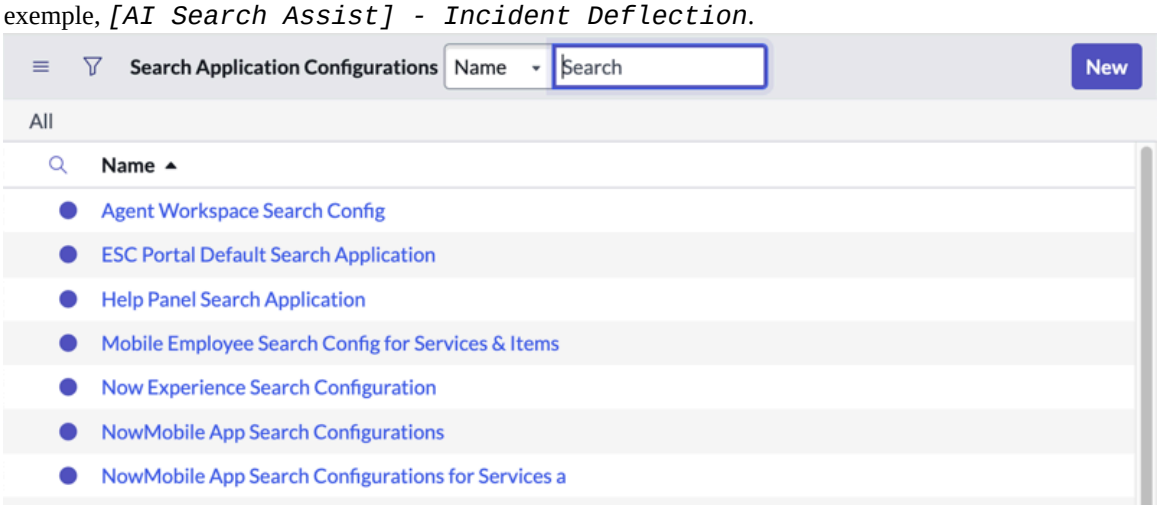
Avant de commencer
Rôle requis : aisa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Recherche IA Assist est un Portail de services widget qui affiche les résultats de recherche d'éléments de catalogue et d'articles de la base de connaissances pertinents dans une configuration de créateur d'enregistrement.

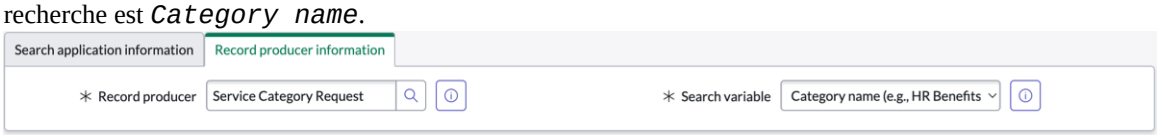
Remarque :
Si Assist et Recherche contextuelle sont configurés Recherche IA pour le même créateur d'enregistrement, voir *`Results`* à la fin de cette tâche comment contrôler lequel est affiché.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *`Recherche IA`* > *`Recherche IA`* **Aider** > **Configuration du créateur d'enregistrement**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et remplissez le formulaire pour créer une configuration pour les résultats de recherche d'élément de catalogue et d'article de la base de connaissances.
3. Dans l'onglet **Informations sur l'application de recherche** , sélectionnez une configuration d'application de recherche.
   Vous pouvez choisir parmi une liste de configurations prédéfinies pour des fonctionnalités spécifiques. Par exemple, *`[AI Search Assist] - Incident Deflection`*.



4. Dans l'onglet **Informations sur le créateur d'enregistrement** , sélectionnez un créateur d'enregistrement et une variable de recherche.
   Par exemple, en tant que créateur d'enregistrement, *`Service Category Request`* une variable de recherche est *`Category name`*.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Pour ajuster la visibilité de votre vue de carte ou de détail, sélectionnez **Afficher les actions d'interface utilisateur** sous les liens connexes du nouvel enregistrement de configuration du créateur d'enregistrement.
   Recherche IA Assist *`UI actions`* peut se masquer à l'aide d'une condition simple ou d'une condition avancée via un script.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Recherche IA Assist est actif.

> **Remarque :**
> Recherche IA Assist ne prend pas en charge les utilisateurs externes. Si un utilisateur externe tente d'utiliser une action d'interface utilisateur de l'assistance, le système renvoie une erreur.

S'il Recherche contextuelle a été configuré pour le même créateur d'enregistrement et qu'il affiche des résultats au lieu d'Assister Recherche IA , vérifiez les conditions suivantes :

- Le *`Enable AI Search`* marqueur sur le portail (sp_portal) est actif
- La Recherche IA configuration de l'enregistrement de l'assistant est active
- Le Recherche IA profil est actif et publié
- La variable Créateur d'enregistrement pour Recherche IA l'assistant est créée pour le créateur d'enregistrement associé et la variable est active

Si toutes ces conditions ne sont pas remplies, le même créateur d'enregistrement peut être Recherche contextuelle consulté pour s'assurer que vous voyez les résultats de recherche connexes.

Recherche IA Rôles d'assistant

Recherche IA Assist comprend les rôles suivants.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Recherche IA Assister l'administrateur [aisa_admin]

Configurez et gérez Recherche IA les paramètres d'Assist.

- Gère l'assistance Recherche IA sur les créateurs d'enregistrements, y compris les actions d'interface utilisateur associées
- Ajoute des variables à un créateur d'enregistrement
- Administre l'aptitude Recherche IA Assistant

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Recherche IA Propriétés de l'assistant

Les propriétés de l'assistant Recherche IA déterminent le moment où la recherche commence en fonction des caractères entrés et du temps écoulé. Ces propriétés réduisent l'impact des recherches de systèmes comportant de nombreux éléments de catalogue ou Knowledge articles.

Recherche IA Propriétés de l'assistant

Propriété	Description
com.snc.ai_search_assist.min_length	Nombre minimal de caractères saisis avant le lancement d'une recherche. La valeur par défaut est 3.
com.snc.ai_search_assist.wait_time	Temps écoulé une fois que l'utilisateur a fini de saisir des caractères dans le champ de recherche avant le début de la recherche. **Remarque :** Si vous définissez la durée sur « -1 », la recherche commence lorsque l'utilisateur quitte le champ de recherche. Ce comportement est connu sous le nom de « Recherche sur l'onglet ».

Séparation de domaine et Recherche IA Assistance

Recherche IA L'assistance prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Recherche IA Vue d'ensemble de Assist

L'objectif de l'assistant est de donner à un créateur Recherche IA d'enregistrement Recherche IA des Portail de services options qui améliorent les résultats de recherche au fil du temps. Séparation de domaine est activée dans Recherche IA Assist.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Recherche IA Assist

La séparation de domaine pour Recherche IA Assist est définie dans la configuration du créateur d'enregistrement. Un lien connexe pour chaque configuration de créateur d'enregistrement vous permet d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine. Si vous élargissez le champ d'application de domaine, toutes les configurations de créateur d'enregistrement de domaine enfant peuvent remplacer une configuration d'enregistrement de domaine global ou parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Utiliser Recherche IA

Découvrez comment Recherche IA affiche les résultats de recherche, les options de filtre d'affinage et les réponses aux résultats Genius. Apprenez à effectuer une recherche à l'aide du langage de Recherche IA requête. Comprendre quand et comment Recherche IA automatiquement soumettre à nouveau des requêtes.

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'utilisation Recherche IA des fonctionnalités de la recherche globale et de l'espace de travail, reportez-vous à la section Utiliser Recherche IA for Next Experience.

Recherche IA langage de requête

Découvrez comment créer des requêtes de recherche à l'aide de termes, d'expressions et Recherche IA d'opérateurs de requête.

Termes et expressions de requête de recherche

Spécifiez des termes et des phrases entre guillemets dans la requête de recherche pour rechercher des enregistrements qui contiennent les mêmes mots ou expressions.

Termes de requête de recherche	Description
conférence	Recherche à terme unique. Trouve les enregistrements contenant la conférence.
Salle de conférence	Recherche conjonctive multi-termes. Trouve les enregistrements qui contiennent à la fois la conférence et la salle (une intersection d'ensembles). Les termes de recherche peuvent apparaître dans n'importe quel ordre ou proximité dans l'enregistrement et peuvent apparaître dans différents champs. **Remarque :** Si vous définissez la **Opérateur booléen de recherche à utiliser lorsqu'une requête de recherche inclut plusieurs termes** (`glide.ais.query.search_operator`) propriété système sur `OR query`, cette recherche permet de trouver des enregistrements qui contiennent soit une conférence , soit une salle (une union d'ensembles).
« salle de conférence »	Recherche d'expression citée. Recherche les enregistrements contenant la conférence suivie immédiatement par la salle. Les termes de recherche doivent s'afficher dans cet ordre et dans le même champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes de requête de recherche	Description
	Remarque : La citation d'une phrase ne désactive pas les fonctionnalités linguistiques (telles que la normalisation, l'expansion des synonymes et la suppression des mots vides) ou les opérateurs de caractères génériques. Par exemple, une recherche de l'expression citée « email acc* » développe normalement l'opérateur générique pour trouver des enregistrements contenant un compte de messagerie et un accès à la messagerie.

Recherche IA Ignore la casse des lettres pour les termes et expressions de requête de recherche. Par exemple, la recherche de code PIN permet de trouver des enregistrements contenant un code PIN et un code PIN.

Remarque :
Lors du traitement des termes de requête de recherche, Recherche IA supprime automatiquement le contenu HTML et XML en supprimant les chaînes commençant par < et se terminant par >. Par exemple, si vous saisissez <beth.anglin@example.com> utilisateur comme termes de recherche, Recherche IA seule la recherche est utilisateur. Si vous recherchez <abel.tuter@example.com>, Recherche IA la recherche est traitée comme vide et ne renvoie aucun résultat. Ce comportement n'est pas configurable.

Opérateurs de recherche booléens

Séparez les termes et expressions de requête avec des opérateurs booléens pour remplacer la logique de correspondance par défaut pour la requête de recherche.

Opérateur	Description
OU	Opérateur de disjonction booléen. Trouve les enregistrements qui contiennent des termes ou des phrases séparés par OU. Par exemple, la recherche de « salle de conférence » OU suite permet de trouver des enregistrements qui contiennent l'expression salle de conférence et des enregistrements qui contiennent le terme suite. **Remarque :** Si vous définissez la propriété système sur *OR query*, cet opérateur n'a **Opérateur booléen de recherche à utiliser lorsqu'une requête de recherche inclut plusieurs termes** (*glide.ais.query.search_operator*) aucun effet car search traite déjà tous les termes et expressions de requête comme s'ils étaient séparés par l'opérateur OR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérateur	Description
Tiret (-)	Opérateur de négation booléen. Exclut les enregistrements contenant le terme ou l'expression qui suit immédiatement le tiret. Par exemple, la recherche de l'e-mail - « signature d'e-mail » trouve les enregistrements qui contiennent le terme e-mail mais pas l'expression signature d'e-mail.

Opérateurs de correspondance de caractères génériques

Utilisez des opérateurs de caractères génériques pour rechercher les enregistrements qui contiennent des termes indexés correspondant à un modèle de caractère générique.

Opérateur	Description
%	Opérateur de caractère générique à caractère unique. Inclure % dans un terme de requête de recherche pour correspondre à n'importe quel caractère d'un terme indexé. Par exemple, la recherche %e permet de trouver des résultats contenant des correspondances génériques telles que thème, là ou ceux-ci. Recherche IA évalue également la recherche en ignorant l'opérateur de caractère générique, afin de rechercher des correspondances littérales. Les parties non opérateurs génériques du terme de recherche sont traitées comme une phrase, ce qui signifie qu'elles doivent apparaître dans le même ordre dans le résultat que dans la recherche. Par exemple, une recherche de 5000 000 renvoie des résultats qui contiennent 5 000 suivi de 000 ainsi que des résultats qui contiennent des correspondances génériques comme 50007000.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérateur	Description
	Remarque : L'opérateur % doit suivre une chaîne de trois caractères non génériques ou plus. Pour les termes de requête de recherche qui ne satisfont pas à cette condition, Recherche IA renvoie uniquement des correspondances littérales. Par exemple, si vous recherchez 99 %, avec seulement deux caractères non génériques précédant l'opérateur Recherche IA%, vous ne renvoyez que des résultats avec des correspondances littérales pour 99.
*	Opérateur de caractère générique de chaîne. Inclure * dans un terme de requête de recherche pour correspondre à n'importe quelle chaîne de caractères zéro ou plus dans un terme indexé. Par exemple, la recherche de acc* permet de trouver des résultats contenant des correspondances génériques telles que l'accès, le compte, l'accumulation, l'accumulation et la précision. Recherche IA évalue également la recherche en ignorant l'opérateur de caractère générique, afin de rechercher des correspondances littérales. Les parties non opérateurs génériques du terme de recherche sont traitées comme une phrase, ce qui signifie qu'elles doivent apparaître dans le même ordre dans le résultat que dans la recherche. Par exemple, une recherche de 753*268 renvoie des résultats qui contiennent 753 suivi de 268 ainsi que des résultats qui contiennent des correspondances génériques comme 7539268. **Remarque :** L'opérateur * doit suivre une chaîne de trois caractères non génériques ou plus. Pour les termes de requête de recherche qui ne satisfont pas à cette condition, Recherche IA renvoie uniquement des correspondances littérales. Par exemple, si vous recherchez ad*, avec seulement deux caractères non génériques précédant l'opérateur de caractère générique * , Recherche IA vous ne renvoyez que des résultats avec des correspondances littérales pour ad.
***	Opérateur de caractère générique universel. Spécifiez comme requête de recherche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opérateur	Description
	pour trouver tous les termes indexés et donc tous les enregistrements. **Remarque :** Recherche IAn'applique pas le classement par pertinence aux requêtes. Les résultats des requêtes s'affichent dans un ordre non spécifié.

Remarque :
Lors du développement des termes de recherche qui contiennent des opérateurs génériques % ou * , Recherche IA ignore les termes définis comme des mots vides. Par exemple, supposons que vous définissiez les et leurs comme des mots vides. Une recherche pour le* ne s'étendra pas pour correspondre au ou à leur, mais correspondra toujours à des termes de mots non vides tels que there et these.

Affichage des résultats de recherche

Découvrez les composants utilisés Recherche IA pour afficher les résultats des requêtes de recherche.

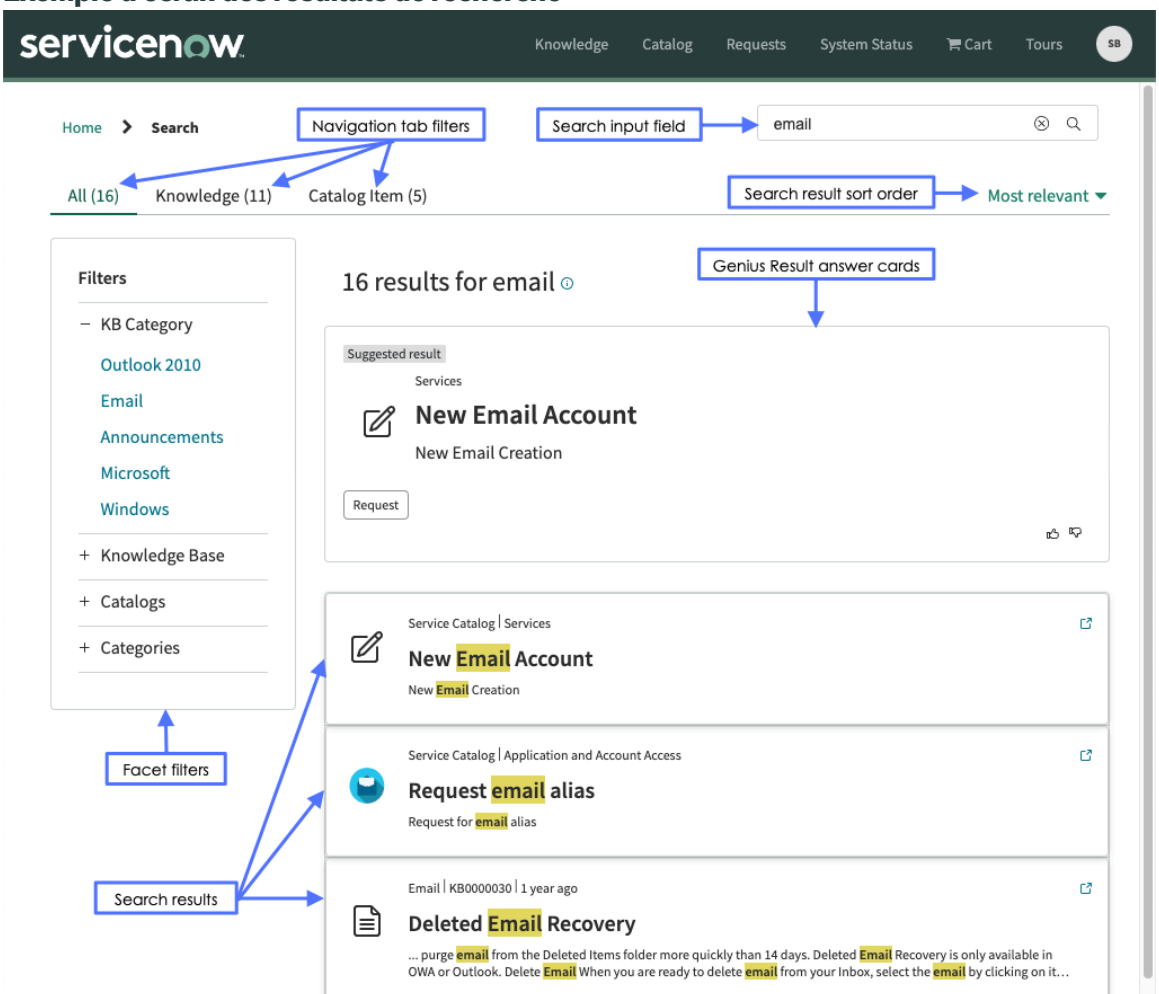
Éléments de page de résultat de recherche

La mise en page et l'apparence des éléments d'interface Recherche IA utilisateur varient d'une application à l'autre. Cet exemple montre les éléments tels qu'ils peuvent apparaître sur une page de Portail de services résultats de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'écran des résultats de recherche



Éléments d'écran des résultats de recherche

Élément	Description
Champ d'entrée de recherche	Affiche la requête de recherche qui a produit les résultats de recherche répertoriés. Vous pouvez modifier cette requête de recherche et effectuer une nouvelle recherche pour afficher différents résultats.
Filtres de l'onglet Navigation	Affiche des options de filtre statiques pour affiner les résultats de recherche par source de recherche. Si vous souhaitez afficher uniquement les résultats d'une seule source de recherche, sélectionnez le nom de cette source de recherche. Pour supprimer le filtre de l'onglet de navigation, sélectionnez **Tout**.
Ordre de tri des résultats de recherche	Affiche l'ordre de tri actuellement sélectionné pour les résultats de la recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments d'écran des résultats de recherche (suite)

Élément	Description
	Par défaut, Recherche IA affiche les résultats les plus pertinents en premier. Pour appliquer un autre ordre de tri, ouvrez cette liste et sélectionnez l'une des options de tri des résultats de recherche disponibles. **Remarque :** Si aucune option de tri des résultats de recherche n'est disponible, le menu de tri ne s'affiche pas et les résultats sont automatiquement triés par pertinence.
Filtres de facette	Affiche des options de filtre dynamique pour affiner les résultats de recherche par valeur de champ. Pour développer ou réduire une facette, sélectionnez le symbole **+** (plus) ou **-** (moins) à côté de son nom. Pour afficher uniquement les résultats de recherche qui contiennent une valeur de champ spécifique, sélectionnez l'option de valeur de champ dans la facette. Effacez l'option de valeur de champ pour supprimer le filtre de facette. **Remarque :** Lors de la création de facettes sur un champ de date, les options de facette sont des plages de dates précalculées, telles que les 3 derniers mois, plutôt que des valeurs de champ de date exactes. Si vous sélectionnez une option, seuls les résultats dont les valeurs de champ de date se situent dans la plage spécifiée s'affichent. Vous pouvez sélectionner et effacer ces options de plage de dates de la même manière que vous sélectionnez et effacez les options de valeur de champ pour les facettes autres que la date. Certaines facettes vous permettent de sélectionner plusieurs valeurs de champ. Les valeurs de champ dans les facettes à sélection multiple s'affichent sous forme d'options et non de liens et incluent une étiquette indiquant comment plusieurs sélections sont appliquées lors du filtrage de vos résultats de recherche. Les étiquettes comprennent : • **Contient toutes les valeurs sélectionnées** : affiche uniquement les résultats de recherche qui incluent toutes les valeurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments d'écran des résultats de recherche (suite)

Élément	Description
	de champ sélectionnées. Cette étiquette indique le type de facette Sélection multiple Et. • **Contient toute sélection** : affiche les résultats de recherche qui incluent l'une des valeurs de champ sélectionnées. Cette étiquette indique le type de facette Or à sélection multiple. Si votre filtre de facette ne peut pas être appliqué aux résultats de recherche à partir de l'onglet de navigation que vous avez sélectionné, Recherche IA ignore le filtre de facette.
Cartes de réponses des résultats Genius	Affichez les réponses les plus appropriées pour votre requête de recherche ainsi que les actions que vous pouvez effectuer directement à partir de chaque carte. **Remarque :** Les cartes de réponse des résultats Genius peuvent ne pas apparaître pour toutes les requêtes de recherche. Vous pouvez voir vos résultats de recherche habituels s'afficher avant Recherche IA la fin du calcul des réponses Genius Result pour votre recherche. Un message animé vous permet de savoir si le calcul des réponses Genius est toujours en cours lorsque vos résultats de recherche habituels s'affichent. Lorsqu'une recherche renvoie plusieurs réponses Genius Result, les cartes de réponse s'affichent dans un carrousel. Vous pouvez faire défiler le carrousel et sélectionner la carte de réponse à partir de laquelle vous souhaitez effectuer une action. Pour fournir des commentaires relatifs à une réponse de résultat Genius, sélectionnez l'un de ses Liens. **Cette suggestion était-elle utile ?** Si la réponse est pertinente pour votre recherche, sélectionnez **Oui** ; sinon, sélectionnez **Non**.
Résultats de recherche	Affiche l'icône, les valeurs des champs de résumé, le titre et l'extrait de texte pour chaque résultat de recherche, avec les termes de requête de recherche mis en surbrillance dans les extraits de titre et de

Traduction automatique

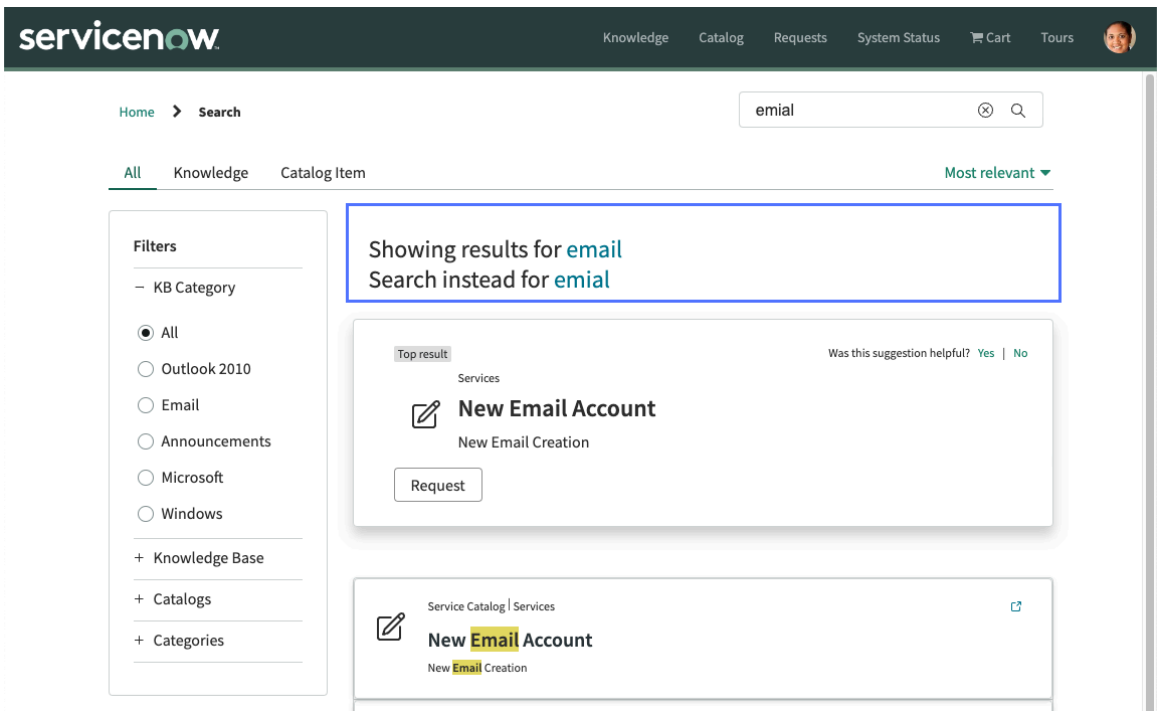
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments d'écran des résultats de recherche (suite)

Élément	Description
	texte. Sélectionnez un résultat pour afficher son enregistrement source dans son intégralité. **Remarque :** Lorsqu'un résultat de recherche affiche l'icône Ouvrir dans un nouvel onglet (icône  vous pouvez la sélectionner pour afficher l'enregistrement source dans un nouvel onglet de navigateur, en préservant l'état de votre recherche dans l'onglet actuel.

Message d'auto-correction

Lorsqu'un Recherche IA terme de requête de recherche mal orthographié est corrigé automatiquement, un message Affichage des résultats pour <corrected_term> s'affiche au-dessus de la liste des résultats de recherche.



Éléments de message de correction automatique

Élément	Description
Gestion des erreurs de frappe, message et lien de correction automatique	Affiche le terme de requête corrigé automatiquement utilisé pour la recherche. Pour répéter la recherche à l'aide de votre terme de requête de recherche d'origine, sélectionnez le lien dans la **recherche**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de message de correction automatique (suite)

Élément	Description
	à la place pour <original_term> ligne du message.

Modifier l'ordre de tri de vos résultats de recherche

Choisissez l'ordre dans lequel s'affiche Recherche IA les résultats de votre recherche. Par défaut, les résultats de recherche les plus pertinents apparaissent en premier. Vous pouvez remplacer ce comportement et afficher les résultats de recherche classés par leurs valeurs de champ.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le tri vous permet d'afficher vos résultats de recherche dans un ordre en fonction de leurs valeurs de champ. Vous pouvez sélectionner l'une des options de tri disponibles dans l'application de recherche.

Remarque :
Si votre administrateur de recherche a désactivé les options de tri globalement ou pour l'application de recherche, le menu de tri ne s'affiche pas et vous ne pouvez afficher vos résultats de recherche que dans l'ordre de pertinence par défaut.

Procédure

1. Sur la page des résultats de votre recherche, accédez au menu de tri en effectuant l'une des étapes suivantes :
   - Dans Now Mobile, sélectionnez **Filtrer** , puis **Trier par**.
   - Dans les autres applications, sélectionnez **Le plus pertinent**.

   Le menu de tri affiche la liste des options de tri disponibles.
2. Sélectionnez l'option de tri que vous souhaitez appliquer à votre ensemble de résultats de recherche actuel.

Example
Par exemple, pour afficher d'abord les résultats de recherche les plus récemment mis à jour, sélectionnez **Le plus récent.**
La page des résultats de la recherche s'actualise pour afficher vos résultats dans l'ordre souhaité.

Remarque :
Le nouvel ordre de tri persiste lorsque vous sélectionnez des facettes ou des filtres de navigation. L'ordre de pertinence par défaut est rétabli lorsque vous lancez une nouvelle recherche en modifiant les termes de la requête de recherche.

Nouvelle soumission automatique de requête de recherche

Lorsqu'une requête de recherche renvoie trop peu de résultats, Recherche IA elle est automatiquement modifiée et renvoyée dans le but de renvoyer au moins le nombre souhaité de résultats.

Les administrateurs de Search configurent le nombre minimal de résultats souhaités par requête de recherche à l'aide du champ **Limite des résultats de recherche** dans les configurations d'application de recherche. Pour en savoir plus, consultez Créer une configuration d'application de recherche pour Recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouvelle soumission de requête de recherche ET à OU

Lorsqu'une requête de recherche avec des termes ou des phrases conjonctifs ne renvoie pas suffisamment de résultats, Recherche IA elle est soumise à nouveau avec l'opérateur booléen par défaut changé de AND à OR et affiche les résultats de la requête modifiée.

Par exemple, si une requête pour suite d'hôtel « salle de conférence » ne correspond à aucun résultat, Recherche IA la renvoie en tant qu'hôtel OU « salle de conférence » OU suite. Cette requête moins restrictive peut correspondre à plus de résultats que la requête d'origine.

Remarque :
Si vous définissez la **Opérateur booléen de recherche à utiliser lorsqu'une requête de recherche inclut plusieurs termes** (`glide.ais.query.search_operator`) propriété système sur `OR query`, les requêtes de recherche ne sont pas soumises à nouveau de cette manière, Recherche IA car la recherche initiale traite déjà tous les termes et expressions de requête comme s'ils étaient séparés par l'opérateur OR .

Lorsque vous soumettez automatiquement une nouvelle requête de recherche de cette manière, Recherche IA une restriction de nombre minimum de correspondances est ajoutée à l'expression OU. La requête modifiée renvoie uniquement les résultats qui correspondent au moins à la moitié (arrondis) des termes séparés par des opérateurs OU. Cette restriction améliore les performances des requêtes et fournit des résultats plus pertinents.

Par exemple, supposons qu'une requête de recherche pour ordinateur portable impossible d'accéder au réseau Wi-Fi ne renvoie aucun résultat. Recherche IA soumet automatiquement à nouveau la requête en tant qu'ordinateur portable OU ne peut PAS OU accéder OU au réseau Wi-Fi OU . Seuls les enregistrements qui correspondent à au moins trois des cinq termes de requête s'affichent en tant que résultats pour la recherche resoumise.

Conditions de nouvelle soumission automatique de requête de recherche

La nouvelle soumission automatique de requête de recherche ignore les requêtes de recherche qui remplissent l'une des conditions suivantes.

- La requête de recherche d'origine ne comprend qu'un seul terme.
- La requête de recherche d'origine comprend 8 termes ou plus et renvoie au moins un résultat de recherche.

Recherche numérique floue dans Recherche IA

La recherche numérique floue vous permet de trouver des enregistrements indexés par leurs valeurs de champ Nombre sans avoir à saisir de préfixes alphabétiques ou de zéros non significatifs.

Vue d'ensemble de la recherche numérique floue

La fonctionnalité de recherche numérique floue dans Recherche IA permet aux termes de recherche numérique de faire correspondre les enregistrements indexés Now Platform® par leurs valeurs de champ Nombre. La correspondance approximative compare le terme de recherche numérique avec le numéro de chaque enregistrement indexé, en ignorant son préfixe alphabétique et les zéros non significatifs. Par exemple, si vous indexez un article de la base de connaissances et des enregistrements de problèmes, une recherche par 23583 peut renvoyer des KB00023583 d'articles de la base de connaissances et des PRB00023583 de problèmes comme résultats de recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

La recherche numérique approximative est inactive par défaut. Cette fonctionnalité peut être activée ou désactivée par ServiceNow Service et assistance client le personnel.

Pour utiliser la recherche numérique floue après son activation sur votre instance, vous devez réindexer toutes vos sources indexées. Pour plus d'informations sur la réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour plusieurs sources indexées.

Lorsque la recherche numérique approximative est activée, Recherche IA vérifie les correspondances numériques floues des termes de recherche tous numériques lorsque vous effectuez une recherche et lors du calcul des suggestions de saisie semi-automatique pour vos termes de recherche. Pour plus d'informations sur la mise en œuvre et l'utilisation des suggestions de saisie semi-automatique, reportez-vous à la section Suggestions de saisie semi-automatique dans les Recherche IA applications.

Comportement de correspondance numérique floue

Le tableau suivant fournit des détails supplémentaires sur le fonctionnement de la correspondance numérique floue.

Comportement de correspondance numérique floue	Description
Recherche IA vérifie uniquement les termes de recherche entièrement numériques pour les correspondances floues	Une recherche de `KB52578` ne correspond pas aux KB00052578 de l'article de la base de connaissances, car le terme de recherche inclut des caractères non numériques. Si vous recherchez `le test 16867`, votre terme de recherche entièrement numérique `16867` est vérifié pour les correspondances numériques floues, mais votre terme de `recherche de test` non numérique ne l'est pas.
La correspondance numérique floue ignore les zéros non significatifs dans les termes de recherche entièrement numériques	Une recherche pour `07295` renvoie les mêmes correspondances numériques floues qu'une recherche pour `7295` (sans le zéro non significatif).
La recherche numérique floue ne correspond qu'aux valeurs de champ Nombre des enregistrements indexés	Une recherche pour `28761` correspond à l'article de la base de connaissances avec la valeur du champ Nombre KB00028761, mais elle ne correspond pas au terme `KB00028761` s'il apparaît dans le texte d'autres articles de la base de connaissances.
La correspondance numérique floue ignore uniquement les préfixes alphabétiques et les zéros non significatifs dans l'enregistrement Valeurs de champ de nombre	Une recherche pour `729` correspond à l'KB00000729 de l'article de la base de connaissances, mais ne correspond pas à l'KB00003729 de l'article, car sa valeur de champ Nombre contient un chiffre autre que zéro avant la sous-chaîne correspondante.
Pour qu'il s'agisse d'une correspondance floue, une sous-chaîne numérique doit correspondre aux derniers chiffres de la valeur du champ Nombre d'un enregistrement	Une recherche pour `1164` correspond au KB00001164 de l'article de la base de connaissances, mais ne correspond pas à KB00116497 de l'article, car sa valeur de champ Nombre inclut les chiffres après la sous-chaîne correspondante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de recherche numérique floue

La table suivante comprend des exemples illustrant comment les recherches numériques floues correspondent aux résultats de recherche. Ces exemples supposent que les enregistrements sont indexés à partir des tables Connaissances [kb_knowledge] et Problème [problem].

Rechercher	Résultats de recherche
73492	La recherche correspond aux résultats suivants : • Article de la base de connaissances avec numéro KB00073492 • Problème de numéro PRB00073492 • Tout enregistrement ou document indexé qui inclut 73492 en tant que terme entier (pas une sous-chaîne)
05638	La recherche correspond aux résultats suivants : • Article de la base de connaissances avec le numéro KB0005638 • Problème de numéro PRB0005638 • Tout enregistrement ou document indexé qui inclut 05638 en tant que terme entier (pas une sous-chaîne)
2541 828	La recherche correspond à ces résultats lorsque vous utilisez l'opérateur ET (conjonctif) : • Article de la base de connaissances avec nombre KB0002541 et texte, dont 828 en tant que terme entier (pas une sous-chaîne) • Article de la base de connaissances avec nombre KB0000828 et texte, y compris 2541 en tant que terme entier (pas une sous-chaîne) • Problème avec le nombre PRB0002541 et le texte, y compris 828 en tant que terme entier (pas une sous-chaîne) • Problème avec le nombre PRB0000828 et le texte, y compris 2541 en tant que terme entier (pas une sous-chaîne) • Tout enregistrement ou document indexé qui inclut 2541 et 828 en tant que termes entiers (et non des sous-chaînes) La recherche correspond à ces résultats lorsque vous utilisez l'opérateur OU (disjonctif) :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rechercher	Résultats de recherche
	• Article de la base de connaissances avec numéro KB0002541 • Article de la base de connaissances avec le numéro KB0000828 • Problème de numéro PRB0002541 • Problème de numéro PRB0000828 • Tout enregistrement ou document indexé qui inclut 2541 en tant que terme entier (pas une sous-chaîne) • Tout enregistrement ou document indexé qui inclut 828 en tant que terme entier (pas une sous-chaîne) **Remarque :** Pour plus de détails sur les opérateurs AND et OR, reportez-vous à la description de la `glide.ais.query.search_operator` propriété système dans Propriétés système Recherche IA.
Modèle 9433	La recherche correspond à ces résultats lorsque vous utilisez l'opérateur ET (conjonctif) : • Article de la base de connaissances avec nombre KB0009433 et texte, y compris le modèle en tant que terme entier (pas une sous-chaîne) • Problème avec le nombre PRB0009433 et le texte, y compris le modèle en tant que terme entier (pas une sous-chaîne) • Tout enregistrement ou document indexé qui inclut le modèle et 9433 en tant que termes entiers (et non des sous-chaînes) La recherche correspond à ces résultats lorsque vous utilisez l'opérateur OU (disjonctif) : • Article de la base de connaissances avec numéro KB0009433 • Problème de nombre PRB0009433 • Tout enregistrement ou document indexé qui inclut le modèle en tant que terme entier (pas une sous-chaîne) • Tout enregistrement ou document indexé qui inclut 9433 en tant que terme entier (pas une sous-chaîne)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rechercher	Résultats de recherche
	Remarque : Pour plus de détails sur les opérateurs AND et OR, reportez-vous à la description de la `glide.ais.query.search_operator` propriété système dans Propriétés système Recherche IA.

Fournir des commentaires sur les résultats Genius

Les utilisateurs peuvent soumettre des commentaires pour chaque carte de réponse de résultat Genius, en indiquant si cela a été utile pour leur recherche ou non. Pour les cartes des configurations de résultats Genius par défaut, les utilisateurs peuvent également sélectionner la raison pour laquelle ils ont trouvé une réponse inutile. Recherche IA enregistre les réponses aux commentaires sous forme de signaux de recherche que vous pouvez utiliser pour évaluer la pertinence de vos configurations de résultats Genius.

Avant de commencer

Vous devez avoir effectué une recherche qui a renvoyé une ou plusieurs cartes de réponse de résultat Genius.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez fournir des commentaires pour chaque carte de réponse de résultat Genius dans votre jeu de résultats de recherche, en la marquant comme utile ou inutile pour votre recherche. Si vous marquez une carte de réponse produite par une configuration de résultat Genius par défaut comme inutile, vous pouvez également sélectionner la raison pour laquelle elle n'a pas été utile.

Recherche IA stocke les commentaires des utilisateurs pour les réponses aux résultats Genius sous forme de signaux dans la table Action d'événement de résultat Genius [sys_search_genius_result_event_action]. Pour en savoir plus sur cette table, reportez-vous à Tables de signaux de recherche.

Procédure

1. Sur la carte de réponse de résultat Genius pour laquelle vous souhaitez fournir des commentaires, recherchez la section **Utile ?** .
2. Choisissez l'une des options suivantes :
   - Si vous avez trouvé la réponse du résultat Genius utile pour votre recherche, sélectionnez **Oui**.
   - Si vous avez trouvé la réponse du résultat Genius inutile pour votre recherche, sélectionnez **Non**.
3. Si vous avez sélectionné **Non** sur une carte de réponse produite par une configuration de résultat Genius par défaut, choisissez l'une des options suivantes :
   - Pour indiquer pourquoi vous avez trouvé la réponse du résultat Genius inutile, sélectionnez un motif dans la liste de la boîte de dialogue, puis sélectionnez **Envoyer un commentaire**.
   - Pour soumettre vos commentaires sans motif, sélectionnez n'importe où en dehors de la boîte de dialogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Recherche IA soumet vos commentaires comme un signal de recherche.

Administrer Recherche IA

Découvrez comment Recherche IA les fonctionnalités et le comportement affectent l'indexation et la recherche. Obtenez un aperçu du Recherche IA comportement en examinant les messages du journal, l'historique d'ingestion pour les sources indexées et les messages de débogage de session.

Recherche IA et les tests de performance

Découvrez comment la topologie affecte les Recherche IA tests de performances sur les instances créées avec Clone système.

⚠ Avertissement :

Soyez prudent lorsque vous testez Recherche IA les performances dans des instances de non-production clonées. Les mêmes nœuds dédiés Recherche IA gèrent le trafic de requête de recherche de toutes vos instances. Par conséquent, les requêtes de recherche sur les instances de non-production peuvent avoir un impact sur les performances des requêtes de recherche dans votre instance de production.

Normalisation lemme et Unicode

Recherche IA normalise les mots fléchis et les glyphes Unicode pendant l'indexation et au moment de la requête de recherche. La normalisation améliore le rappel des recherches et permet aux utilisateurs de trouver du contenu avec des variantes de leurs termes de requête de recherche.

Les fonctionnalités de normalisation sont automatiquement activées et ne sont pas configurables.

Normalisation du lemme

De nombreuses langues incluent des formes fléchies de termes, telles que des noms pluriels ou des temps verbaux. Recherche IA Normalise les termes fléchis trouvés dans le contenu indexé et les requêtes de recherche. La normalisation permet une correspondance basée sur une forme racine, telle que le singulier pour un nom pluriel ou la forme de base pour un verbe conjugué. Cette forme de racine est appelée *lemme*, et ce processus est appelé normalisation du *lemme*.

Par exemple, lorsqu'un enregistrement source inclut le verbe conjugué vendre, Recherche IA développe le terme indexé pour inclure la forme lemme vendre en plus de vendre. Lorsqu'un utilisateur recherche la forme conjuguée au passé vendu, Recherche IA il développe le terme de requête de recherche pour inclure la forme lemme vendre et vendu. Étant donné que le terme indexé et le terme de requête de recherche incluent des formulaires correspondants, la recherche de l'utilisateur renvoie l'enregistrement de vente en conséquence.

Recherche IA prend en charge la normalisation des lemmes spécifiques au langage pour Français, Chinois simplifié, Chinois traditionnel, Espagnol, Français, Canada, Italien, Japonais, Coréen, Espagnol, Japonais, Portugais, Suédois et Néerlandais.

Décomposition

En plus de normaliser les lemmes pour , allemand, coréen et suédois, Recherche IA indexe les mots composés et les mots qui les composent. Par exemple, lors de l'indexation d'un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

enregistrement allemand contenant le mot composé Humanressourcen, Recherche IA indexe les termes composant Human et ressourcen en plus du terme composé.

Normalisation Unicode

Recherche IA Effectue la normalisation Unicode sur les termes indexés et les termes de requête de recherche. Cette normalisation permet de rechercher des glyphes Unicode alphabétiques à l'aide de leurs caractères équivalents les plus proches.

Par exemple, lors de l'indexation d'un enregistrement contenant le terme cv,Recherche IA le terme est développé pour inclure également la forme non accentuée cv. Cet enregistrement apparaît en tant que résultat de recherche lorsque les utilisateurs recherchent soit un curriculum vitae , soit un curriculum vitae.

La normalisation Unicode comprend les étapes NFKD (décomposition de compatibilité) et NFKC (composition de compatibilité). Pour plus d'informations sur ces formes de normalisation, reportez-vous à l'annexe #15 de la norme Unicode, https://www.unicode.org/reports/tr15/ .

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre la normalisation et d'autres fonctions de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec le lemme et normalisation Unicode
Résultats Genius	Les termes de requête de recherche ajoutés par lemme ou la normalisation Unicode ne peuvent pas déclencher les configurations de résultats Genius avec des conditions de déclenchement par terme.
Règles d'amélioration des résultats	Un terme de requête de recherche ajouté par lemma ou la normalisation Unicode peut déclencher une règle d'amélioration de résultat s'il correspond au déclencheur de requête de la règle.
Mots vides	Si un terme de requête de recherche est défini comme un mot vide, Recherche IA supprime ce terme sans le normaliser.
Synonymes	Si un terme de requête de recherche est défini comme synonyme, Recherche IA cela ne le normalise pas.
Traitement des erreurs de frappe	Recherche IA Effectue la normalisation lemme et Unicode sur les termes de requête de recherche corrigés automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise en charge de l'internationalisation pour Recherche IA

Recherche IA prend en charge l'indexation et la recherche dans toutes les langues offertes par le Now Platform®. Les fonctionnalités linguistiques de recherche sont prises en charge dans Français, Chinois simplifié, Chinois traditionnel, Espagnol, Français, Canada, Italien, Japonais, Coréen, Espagnol, Japonais, Portugais, Suédois et Néerlandais.

La prise en charge de l'internationalisation est automatiquement activée et n'est pas configurable.

Pour afficher la liste complète des langues proposées en tant que Now Platform modules d'extension et prises en charge dans , reportez-vous à Recherche IAla section Activer une langue.

Remarque :
Après avoir activé un nouveau module d'extension de langue, vous devez réindexer tout le contenu source indexé que vous souhaitez rendre consultable dans la nouvelle langue. Pour plus d'informations sur la réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.

Les paramètres de langue déterminent comment Recherche IA sépare le texte du contenu indexé et les requêtes de recherche en termes individuels. Ce processus, appelé *tokenisation*, est géré différemment pour chaque langue prise en charge, en utilisant des paramètres spécifiques à la langue. Par exemple, la plupart des langues utilisent des espaces et des signes de ponctuation pour séparer les mots et les phrases, mais lorsqu'elles symbolisent du texte chinois ou japonais, Recherche IA elles utilisent plutôt l'interprétation contextuelle pour identifier correctement les sauts de mots et de phrases. Lors de la création de jetons de texte japonais, Recherche IA reconnaît en outre le nakaguro (point du milieu) comme séparateur de mots.

Remarque :
Si vous avez indexé du contenu avant Portugais brésilien, néerlandais, italien, japonais, coréen, portugais ou suédois août 2024, vous devez le réindexer pour bénéficier des nouvelles améliorations de la tokenisation pour ces langues.

Comportement d'indexation dans les langues prises en charge

Lors de l'indexation du contenu et des métadonnées à partir d'un Now Platform enregistrement source ou d'un document externe, Recherche IA utilise les paramètres de création de jetons pour la langue de l'enregistrement ou du document, comme indiqué dans le tableau suivant.

Enregistrement ou document	Paramètres de création de jetons
Enregistrement source de la table de tâches [task] ou de l'une de ses tables enfants	Recherche IA Effectue l'identification de la langue et utilise les paramètres de création de jetons pour la langue détectée afin d'indexer le contenu et les métadonnées de l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement ou document	Paramètres de création de jetons
	Remarque : L'identification de la langue identifie Français, Chinois simplifié, Chinois traditionnel, Espagnol, Français, Canada, Italien, Japonais, Coréen, Espagnol, Japonais, Portugais, Suédois et Néerlandaisuniquement . Le contenu dans d'autres langues est identifié et traité comme de l'anglais.
Enregistrement source à partir d'une table autre que Tâche	Recherche IA utilise les paramètres de création de jetons pour la langue de l'enregistrement afin d'indexer son contenu et ses métadonnées. Si aucune langue n'est spécifiée pour l'enregistrement, il Now Platform est traité comme étant dans la langue par défaut de l'instance. Dans une instance anglaise, par exemple, Recherche IA indexe les enregistrements sans langues spécifiées à l'aide des paramètres de création de jetons pour l'anglais.
Document externe	Recherche IA Effectue l'identification de la langue et utilise les paramètres de création de jetons pour la langue détectée afin d'indexer le contenu et les métadonnées du document. **Remarque :** L'identification de la langue identifie Français, Chinois simplifié, Chinois traditionnel, Espagnol, Français, Canada, Italien, Japonais, Coréen, Espagnol, Japonais, Portugais, Suédois et Néerlandaisuniquement . Le contenu dans d'autres langues est identifié et traité comme de l'anglais.

Remarque :
Lors de l'indexation du contenu et des métadonnées, Recherche IA reconnaît les régions de Japonais, chinois simplifié et chinois traditionnel texte incorporées dans le texte dans d'autres langues. Ces régions de texte sont indexées avec les paramètres de tokenisation de langue appropriés, quelle que soit la langue du texte environnant. Par exemple, supposons que vous indexiez un article de la base de connaissances en anglais qui comprend un paragraphe de chinois simplifié. Recherche IA indexe le contenu de ce paragraphe en chinois simplifié et le reste du contenu de l'enregistrement en anglais.

Comportement de la requête de recherche dans les langues prises en charge

Lors du traitement du texte de la requête de recherche, Recherche IA utilise les paramètres de création de jetons pour la langue de la session de l'utilisateur Now Platform actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Recherche IA Reconnaît les Japonais, chinois simplifié et chinois traditionnel termes dans les requêtes de recherche. Ces termes sont traités avec les paramètres de création de jetons de langue appropriés, quelle que soit la langue de la session utilisateur. Par exemple, si un utilisateur dans une session utilisateur française recherche remplacement `ordinateur 笔#本##`, Recherche IA applique les paramètres chinois simplifié pour le terme `笔#本##` et les paramètres français pour les autres termes de recherche.

Recherche IA compare les termes de votre requête de recherche avec les termes du contenu indexé et des métadonnées, en renvoyant des résultats de recherche pour les enregistrements indexés ou les documents contenant des correspondances. Lorsque vos termes de recherche sont dans la même langue que les termes indexés, Recherche IA traite les deux ensembles de termes avec les mêmes paramètres de création de jetons, ce qui produit des correspondances et des résultats de recherche prévisibles. Si vos termes de recherche ne sont pas dans la même langue que les termes indexés, Recherche IA traite les deux ensembles de termes avec des paramètres de tokenisation différents et la correspondance peut être imprévisible.

Dépendance linguistique pour les fonctionnalités de recherche

Les fonctionnalités de recherche suivantes dépendent de la langue et ne sont prises en charge que pour les langues répertoriées.

Dépendance linguistique de la fonctionnalité de recherche

Fonctionnalité	Dépendance linguistique et langues prises en charge
Résultats Genius	Recherche IA évalue uniquement les configurations de résultats Genius avec NLU des déclencheurs si le modèle lié NLU a la même langue que la requête de recherche. Langues prises en charge : anglais.
Identification de la langue et création de jetons	Au cours de l'indexation, Recherche IA identifie les langues prises en charge dans les enregistrements de table de tâches et les documents externes. Le traitement de texte pour le contenu indexé utilise les paramètres de création de jetons pour la langue identifiée. Langues prises en charge : Français, Chinois simplifié, Chinois traditionnel, Espagnol, Français, Canada, Italien, Japonais, Coréen, Espagnol, Japonais, Portugais, Suédois et Néerlandais.
Normalisation lemme et Unicode	Recherche IA Effectue la normalisation de lemme spécifique à la langue pour les termes dans le contenu indexé et les requêtes de recherche. Langues prises en charge : Français, Chinois simplifié, Chinois traditionnel, Espagnol, Français,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépendance linguistique de la fonctionnalité de recherche (suite)

Fonctionnalité	Dépendance linguistique et langues prises en charge
	Canada, Italien, Japonais, Coréen, Espagnol, Japonais, Portugais, Suédois et Néerlandais. **Remarque :** Pour , allemand, coréen et suédois, Recherche IA effectue la décomposition des termes en plus de la normalisation des lemmes. Recherche IA Effectue la normalisation Unicode pour tous les termes dans le contenu indexé et les requêtes de recherche. Pour plus d'informations sur la normalisation des lemmes et des formes Unicode dans le contenu indexé et les requêtes de recherche, reportez-vous à la section Normalisation lemme et Unicode.
Règles d'amélioration des résultats	Recherche IA évalue uniquement l'activation pour les règles d'amélioration des résultats qui ont la même langue que la requête de recherche ou pour **lesquelles toutes les langues** sont spécifiées. Langues prises en charge : toutes les langues activées dans votre instance. Pour obtenir la liste des langues que vous pouvez activer, reportez-vous à la section Activer une langue.
Mots vides	Recherche IA ne prend en compte que les mots vides des dictionnaires dont la langue est identique à celle de la requête de recherche. Langues prises en charge : toutes les langues activées dans votre instance. Pour obtenir la liste des langues que vous pouvez activer, reportez-vous à la section Activer une langue.
Synonymes	Recherche IA ne prend en compte que les synonymes contenus dans les dictionnaires dont la langue est identique à celle de la requête de recherche. Langues prises en charge : toutes les langues activées dans votre instance. Pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépendance linguistique de la fonctionnalité de recherche (suite)

Fonctionnalité	Dépendance linguistique et langues prises en charge
	obtenir la liste des langues que vous pouvez activer, reportez-vous à la section Activer une langue.
Traitement des erreurs de frappe	Recherche IA dérive une liste distincte de termes de correction automatique pour chaque langue prise en charge trouvée dans le contenu indexé de la source de recherche. La correction automatique remplace uniquement les termes de requête de recherche par des termes de la liste dont la langue est identique à celle de la requête de recherche. Langues prises en charge : Portugais (Brésil), Néerlandais, Anglais, Français - Canada, Français, Allemand, Italien, Portugais, Espagnol et Suédois. La gestion des erreurs de frappe n'est pas prise en charge pour Japonais, coréen, chinois simplifié ou chinois traditionnel.

Recherche de contenu traduit

Découvrez comment Recherche IA les recherches traduisent les champs et les documents.

Le Now Platform® comprend deux catégories de contenu traduit :

1. Champs traduits, tels que les traductions des champs d'enregistrement d'élément de catalogue.
2. Documents traduits (texte long et valeurs HTML), tels que les traductions d'enregistrements d'articles de la base de connaissances.

Le comportement de correspondance par défaut Recherche IA diffère pour ces deux types de contenu.

Champs traduits

Lorsque vous recherchez du contenu qui inclut des champs traduits, Recherche IA les traductions des champs sont mises en correspondance et affichées dans la langue de votre Now Platform session. Si un champ n'a pas de traduction dans la langue de la session, Recherche IA il revient à la mise en correspondance avec la valeur du champ en anglais. Par exemple, si la langue de votre session est le japonais, Recherche IA renvoie les traductions des champs japonais lorsqu'elles sont présentes dans un enregistrement d'élément de catalogue, mais renvoie les valeurs en anglais pour les champs Élément de catalogue qui n'ont pas de traduction japonaise.

Pour en savoir plus sur la façon dont l'application gère les Now Platform champs traduits, reportez-vous à la section Traduction de chaînes d'interface utilisateur individuelles.

Si vous insérez ou mettez à jour des enregistrements de traduction de champs dans la table Texte traduit [sys_translated_text], réindexez le contenu à partir de la source indexée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pertinente pour utiliser Recherche IA les nouvelles traductions. Pour plus d'informations sur la réindexation du contenu, reportez-vous aux sections Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique et Effectuer un index de table complet ou réindexer pour plusieurs sources indexées.

Remarque :
Recherche IA ne prend pas en charge les champs traduits dans la table Connaissances [kb_knowledge]. Ce comportement a les effets suivants.

- Les requêtes de recherche ne correspondent pas aux versions traduites de kb_knowledge champs traduits.
- Les résultats de recherche n'affichent pas les versions traduites de kb_knowledge champs traduits.
- Les facettes de l'application de recherche n'affichent pas les versions traduites de kb_knowledge champs traduits.

Documents traduits

Lors de la recherche de contenu avec des documents traduitsNow Platform, seuls les documents dans la langue de la session de l'utilisateur sont mis en correspondance par défautRecherche IA. Par exemple, une recherche utilisateur japonaise correspond uniquement aux articles de la base de connaissances en japonais, à l'exclusion de tous les articles de la base de connaissances dans d'autres langues.

Depuis la Utah version, vous pouvez configurer une condition de filtre pour les articles de la base de connaissances pouvant faire l'objet d'une recherche globale. Les articles qui satisfont à cette condition peuvent être mis en correspondance par des recherches dans n'importe quelle langue. Pour plus d'informations sur ce paramètre, reportez-vous à la section Configurer des articles de la base de connaissances pouvant faire l'objet d'une recherche globale.

À partir de la Tokyo version, vous pouvez définir une langue de secours pour chaque langue activée dans votre Now Platform instance. Lorsqu'une langue de secours est configurée pour la langue de session de l'utilisateur, Recherche IA renvoie les résultats de recherche dans les deux langues. Pour en savoir plus, consultez Recherche IA Interaction avec les langues de secours.

Vous pouvez configurer des paramètres régionaux de secours globaux pour faire Recherche IA correspondre les documents dans la langue de l'instance locale ainsi que dans la langue de session de l'utilisateur. Cette configuration fonctionne mieux lorsque vous souhaitez rendre tous les documents en anglais consultables globalement. Pour en savoir plus sur la configuration d'un paramètre régional de secours global, reportez-vous à la section Activer un paramètre régional de secours global pour le contenu traduit.

Affecter l'article Knowledge Rechercher des langues par pays

Améliorez la mémorisation des recherches multilingues en définissant un ensemble de langues de recherche d'articles pour chaque pays d'utilisateur Knowledge . Les recherches utilisateur peuvent faire correspondre Knowledge les articles dans n'importe quelle langue spécifiée pour leur pays ainsi que dans la langue associée à leur Now Platform® session.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les recherches utilisateur ne correspondent Knowledge qu'aux articles dans la langue associée à la session de l'utilisateur Now Platform . Par exemple, un utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

effectuant une recherche à partir d'une session en japonais ne voit que les résultats de recherche pour les articles en Knowledge langue japonaise.

Les administrateurs de recherche peuvent étendre le rappel des recherches d'articles pour les utilisateurs d'un pays en spécifiant des langues de recherche d'articles Knowledge supplémentaires Knowledge pour ce pays. Par exemple, supposons que vous spécifiiez les langues de recherche de l'article, l'anglais Knowledge et le français, pour le Japon. Une fois ces mappages pays-langue en place, un utilisateur effectuant une recherche à partir d'une session japonaise peut voir les résultats de recherche des Knowledge articles en anglais et en français, ainsi que des articles en japonais.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Pays vers langue Recherche IA de recherche [ais_country_to_search_language].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez ais_country_to_search_language.list.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Pour chaque Knowledge langue de recherche d'article que vous souhaitez mapper à un pays, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire Pays vers la Recherche IA langue de recherche.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Recherche IA Formulaire Pays vers langue de recherche.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez définir plusieurs Recherche IA enregistrements Pays vers langue de recherche pour le même pays, à condition que chacun ait une langue de recherche d'article différente Knowledge . Si vous tentez de créer plusieurs enregistrements avec le même pays et la même Knowledge langue de recherche d'article, le système affiche un message d'avertissement et l'opération d'insertion de l'enregistrement échoue.

Résultats

Lorsque les utilisateurs d'un pays avec une ou plusieurs Knowledge langues de recherche d'articles définies effectuent une recherche, ils peuvent faire correspondre Knowledge des articles dans ces langues de recherche ainsi que dans la langue associée à leur Now Platform session.

Configurer des articles de la base de connaissances pouvant faire l'objet d'une recherche globale

Définissez une requête codée pour les articles de la base de connaissances dans lesquels vous souhaitez autoriser les recherches dans n'importe quelle langue.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, Recherche IA ne met en correspondance que les enregistrements de contenu traduit, tels que les articles de la base de connaissances, qui se trouvent dans la langue de

Traduction automatique

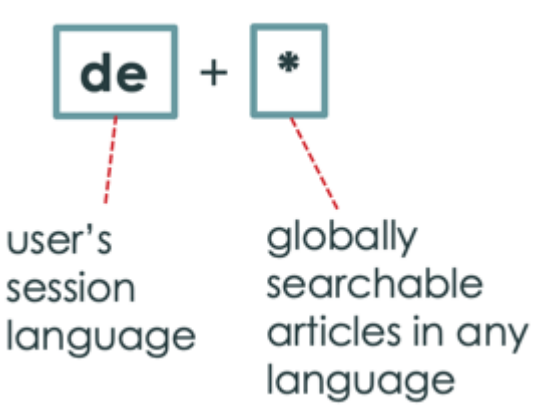
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la session de Now Platform® l'utilisateur. Par exemple, un utilisateur effectuant une recherche à partir d'une session utilisateur en espagnol correspond uniquement aux articles de la base de connaissances en espagnol. Pour en savoir plus sur cette restriction, reportez-vous à la section Recherche de contenu traduit.

Remarque :
Si vous avez configuré un paramètre régional de secours global, la recherche peut faire correspondre les enregistrements de contenu traduit dans la langue de ce paramètre régional ainsi que dans la langue de la session de l'utilisateur. Pour plus d'informations sur cette approche, reportez-vous à la section Activer un paramètre régional de secours global pour le contenu traduit.

Pour permettre aux utilisateurs de rechercher des articles de la base de connaissances dans n'importe quelle langue, vous pouvez définir une requête codée comme valeur de la `glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge` propriété système. Les enregistrements qui correspondent à cette requête peuvent *être recherchés globalement*, ce qui signifie qu'ils contournent les filtres de langue normaux et peuvent être mis en correspondance quelle que soit la langue de la recherche. Par exemple, un utilisateur effectuant une recherche à partir d'une session utilisateur allemande peut faire correspondre des articles de la base de connaissances en anglais ou en japonais tant qu'ils correspondent à la requête codée.

Langues des résultats de recherche avec des articles pouvant être recherchés globalement



Remarque :
Pour générer des chaînes de requête d'article de la base de connaissances pour votre requête codée, vous pouvez accéder à **Tout** > `Knowledge` > **Articles** > **Tout** et suivez les étapes décrites dans Générer une chaîne de requête codée via un filtre . Pour obtenir une description de la syntaxe et des opérateurs de requête codée, consultez Chaînes de requête codées et Opérateurs disponibles pour les filtres et les requêtes .

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez `sys_properties.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Ouvrez l'enregistrement de propriété `glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge` système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Valeur** , saisissez une expression de filtre spécifiant les articles de la base de connaissances que vous souhaitez rendre accessibles à l'échelle mondiale.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

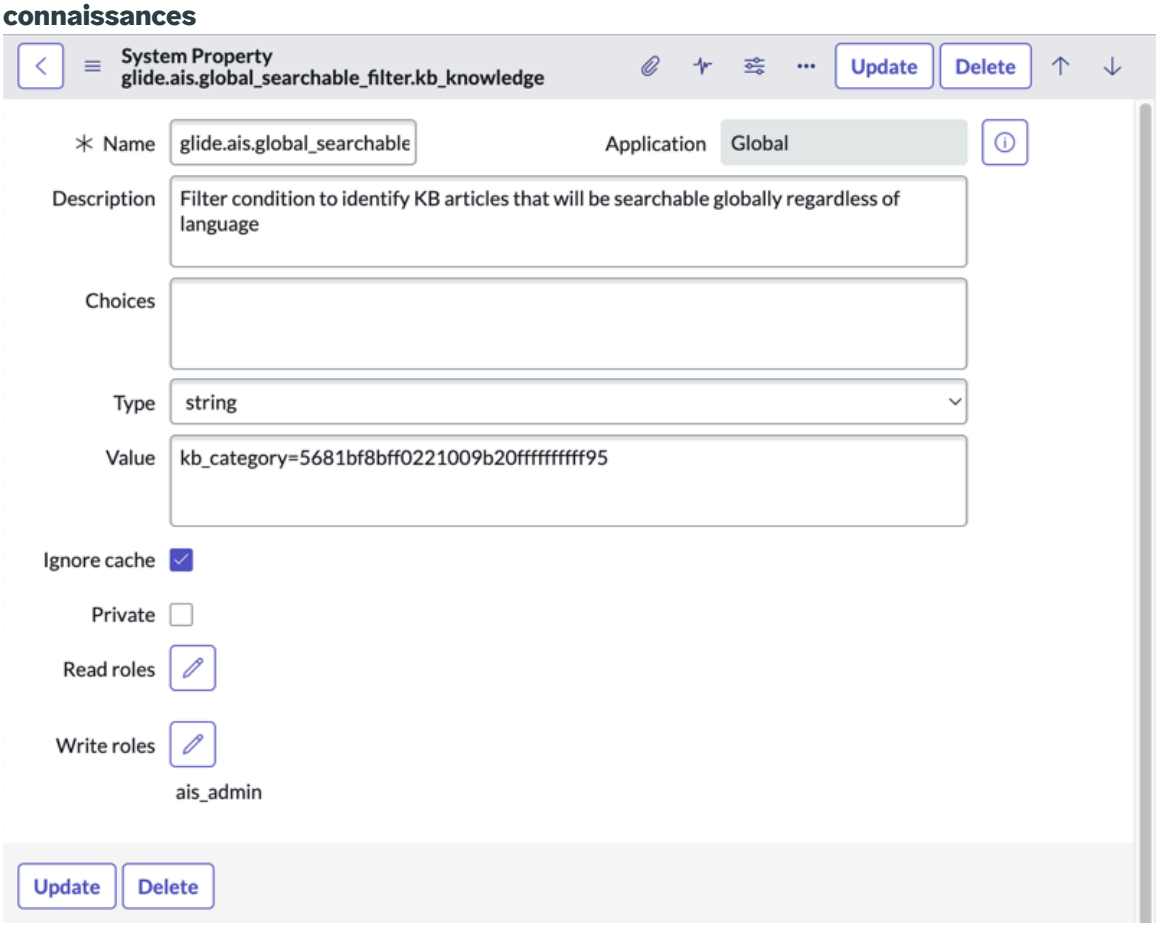
Résultats

Les articles de la base de connaissances qui correspondent à votre requête codée peuvent être renvoyés comme résultats pour les recherches utilisateur dans n'importe quelle langue.

Example: Rendez les articles de la base de connaissances dans la catégorie E-mail consultables globalement

Voici un exemple qui définit la requête codée `kb_category=5681bf8bff0221009b20ffffffffff95` pour rendre les articles de la base de connaissances de la catégorie E-mail globalement consultables.

Requête codée de catégorie d'e-mail pour les articles de la base de connaissances



Configurer la traduction pour les valeurs de champ de référence de l'article de la base de connaissances dans les facettes

Spécifiez si les facettes doivent afficher les valeurs du champ de référence de l'article de la base de connaissances dans la langue de session de l'utilisateur recherché. Si vous désactivez la traduction, les facettes affichent les valeurs du champ de référence de l'article de la base de connaissances dans la langue par défaut de votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la page des résultats de recherche affiche les facettes des champs de référence des articles de la base de connaissances à l'aide des valeurs de champ traduites dans la langue de session de l'utilisateur recherché. Si aucune valeur de champ traduite n'est disponible pour la langue de session de l'utilisateur recherché, la facette de l'article de la base de connaissances affiche la valeur du champ dans la langue par défaut de votre instance.

Par exemple, si vous effectuez une recherche à partir d'une session japonaise sur une instance de langue anglaise, la facette Catégorie de la base de connaissances affiche les valeurs de champ en japonais à l'aide des valeurs de champ traduites en japonais. Si une valeur de champ n'a pas de traduction en japonais, la facette Catégorie de la base de connaissances revient à l'affichage de cette valeur de champ en anglais.

Les administrateurs de Search peuvent désactiver ce comportement de traduction pour les champs de référence de l'article de la base de connaissances. Lorsque la traduction est désactivée, les utilisateurs de recherche voient les valeurs de champ de facette de l'article de la base de connaissances dans la langue par défaut de l'instance et non dans la langue de leur session.

Pour en savoir plus sur les facettes, reportez-vous à la section Créer une facette dans une configuration d'application Recherche IA. Pour en savoir plus sur les valeurs de champ traduites, reportez-vous à la section Localisation de système.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez l'enregistrement source indexée de la table de connaissances dans la vue du formulaire en sélectionnant son nom.
3. Dans la liste connexe Configuration avancée, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Attribut de la source indexée.

Champ	Valeur
Nom	index_translated_reference_fields
Valeur	faux

Remarque :
Pour réactiver la traduction des facettes afin que les valeurs du champ de référence de l'article de la base de connaissances s'affichent dans la langue de la session de l'utilisateur lorsque des valeurs de champ traduites sont disponibles, redéfinissez la valeur de l'attribut index_translated_reference_fields sur *true*, sa valeur par défaut. Pour plus d'informations sur l'attribut index_translated_reference_fields, reportez-vous à la section Attributs de la source indexée.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   La valeur de l'attribut mise à jour apparaît dans la liste connexe Configuration avancée de la source indexée. Si vous avez modifié la valeur de l'attribut index_translated_reference_fields, un réindexation est nécessaire pour que le message d'information du changement de configuration prenne effet .
6. Si vous avez modifié la valeur de l'attribut index_translated_reference_fields, sélectionnez **Indexer toutes les tables** pour réindexer le contenu de la source indexée de la table de connaissances.
   Pour plus d'informations sur la réindexation, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Facettes pour les champs de référence de l'article de la base de connaissances Affiche les traductions des valeurs de champ dans la langue de la session de l'utilisateur.

Remarque :
Si vous redéfinissez la valeur de l'attribut index_translated_reference_fields sur `vrai` et que vous affichez les valeurs de champ de référence de l'article de la base de connaissances affichées dans la langue par défaut de l'instance dans les facettes, vérifiez si des traductions de ces valeurs de champ existent pour la langue de session de l'utilisateur.

Recherche IA Interaction avec les langues de secours

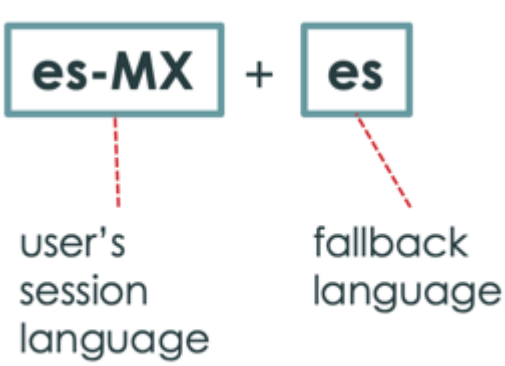
Lorsqu'une langue de secours est configurée pour la langue de la session de l'utilisateur, Recherche IA recherche les documents traduits dans les deux langues. La recherche utilise les dictionnaires de gestion des mots vides, des synonymes et des fautes de frappe appropriés pour la langue de secours.

À partir de la Tokyo version, vous pouvez définir une langue de secours pour chaque langue activée dans votre instance. Le système utilise cette langue de secours pour les éléments de texte de l'interface utilisateur qui ne sont pas traduits dans la langue spécifiée. Pour plus d'informations sur la configuration des langues de secours, reportez-vous à la section Définir une langue de secours.

Si vous définissez une langue de secours pour la langue de session de l'utilisateur, renvoie les Now Platform® résultats pour le contenu traduit, tels que les articles de la base de connaissances, Recherche IA à la fois dans la langue de la session et dans la langue de secours que vous avez configurée. Lors de la recherche de contenu dans la langue de secours, Recherche IA utiliser les dictionnaires de gestion des mots vides, des synonymes et des fautes de frappe pour la langue de secours.

Par exemple, supposons que vous configuriez l'espagnol comme langue de secours pour l'espagnol mexicain. Avec cette configuration, les utilisateurs qui recherchent des sessions en espagnol mexicain peuvent trouver des articles de la base de connaissances en espagnol mexicain et en espagnol. Recherche IA utilise les dictionnaires espagnol mexicain et espagnol et les règles d'amélioration des résultats lors de la correspondance des articles en espagnol mexicain. Il utilise les dictionnaires espagnols et les règles d'amélioration des résultats lors de la correspondance des articles en espagnol.

Langues des résultats de recherche avec une langue de secours



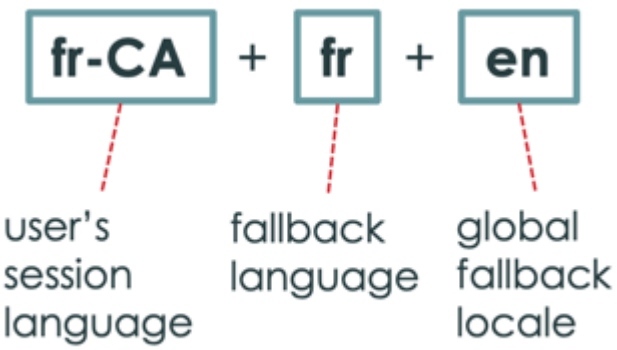
Si vous configurez un paramètre régional de secours global en plus d'une langue de secours, Recherche IA renvoie les résultats correspondants pour le contenu traduit dans la langue de session de l'utilisateur, la langue de secours et la langue du paramètre régional de secours global. Par exemple, supposons que vous configuriez le français comme langue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de secours pour le français canadien, et que vous configurez également l'anglais comme paramètre régional de secours global. Les utilisateurs effectuant une recherche dans des sessions en français canadien peuvent rechercher des articles de la base de connaissances en français canadien, en français et en anglais.

Langues des résultats de recherche avec une langue de secours et un paramètre régional de secours global



Pour plus d'informations sur la configuration d'un paramètre régional de secours global, reportez-vous à la section Activer un paramètre régional de secours global pour le contenu traduit.

Activer un paramètre régional de secours global pour le contenu traduit

Configurez pour faire Recherche IA correspondre les documents traduits dans la langue d'une région de secours global ainsi que la langue de session de l'utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

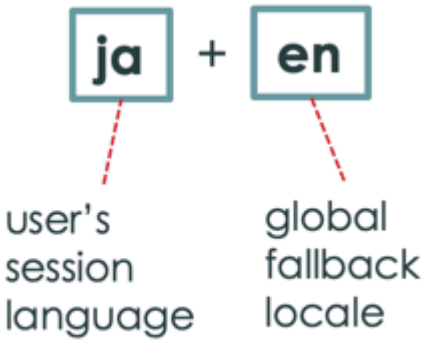
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, lors de la recherche de contenu avec des documents traduits, Recherche IA seules les enregistrements indexés sont mis en correspondance dans la langue de la session de l'utilisateur Now Platform® . Par exemple, une recherche dans une session utilisateur japonaise correspond uniquement aux articles de la base de connaissances en japonais, à l'exclusion de tous les articles dans d'autres langues.

Vous pouvez configurer Recherche IA pour appliquer un paramètre régional de secours global aux recherches utilisateur. Lorsque vous activez cette option, Recherche IA les enregistrements sont mis en correspondance dans la langue du paramètre régional de l'instance Now Platform (ou d'un autre paramètre régional que vous spécifiez), ainsi que les enregistrements correspondants dans la langue de session de l'utilisateur. Par exemple, si vous définissez l'anglais comme paramètre régional de secours global, les utilisateurs effectuant une recherche dans les sessions japonaises peuvent voir les résultats de l'article de la base de connaissances en japonais et en anglais.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Langues des résultats de recherche avec un paramètre régional de secours global



Remarque :
Les paramètres régionaux de secours globaux fonctionnent mieux lorsque vous souhaitez rendre tous les enregistrements en anglais consultables globalement. Pour permettre la recherche globale d'autres ensembles d'enregistrements, reportez-vous à la section Configurer des articles de la base de connaissances pouvant faire l'objet d'une recherche globale.

Lorsque vous activez l'option de paramètres régionaux de secours globaux pour la recherche, Recherche IA détermine les paramètres régionaux de secours globaux comme suit :

1. Si la valeur de la `glide.ais.translate.global_fallback_locale` propriété système est une chaîne locale valide, telle que `en-US` ou `fr`, Recherche IA l'utilise comme paramètre régional de secours global.
2. Sinon, Recherche IA utilise les paramètres régionaux de l'instance Now Platform , tels que spécifiés par la valeur de la `glide.system.locale` propriété système, comme paramètres régionaux de secours globaux.
3. Si la valeur de la `glide.system.locale` propriété système n'est pas un paramètre régional valide, Recherche IA utilise l'anglais comme paramètre régional de secours global.

Pour plus d'informations sur Now Platform les paramètres régionaux et les langues associées, reportez-vous à la section Configuration des paramètres régionaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > `Recherche IA`.
2. Sélectionnez l'option pour la **Activer le retour de la langue globale** (`glide.ais.translate.enable_global_language_fallback`) propriété système.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. **Facultatif :** Ajoutez la `glide.ais.translate.global_fallback_locale` propriété système et définissez sa valeur sur les paramètres régionaux que vous souhaitez Recherche IA utiliser comme paramètres régionaux de secours globaux.
   Pour obtenir des instructions sur l'ajout de cette propriété système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.

Résultats

Recherche IA Recherche le contenu d'un document traduit dans la langue des paramètres régionaux de secours globaux ainsi que dans la langue de session de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lors de la recherche dans la table Élément de catalogue, Recherche IA ignore les paramètres régionaux de l'instance. Les recherches dans le catalogue ne correspondent qu'aux documents dans la langue de la session de l'utilisateur Now Platform .

Pertinence de l'apprentissage machine dans Recherche IA

Recherche IA Affiche d'abord les résultats de recherche les plus pertinents pour une requête. L'apprentissage machine ajuste automatiquement la notation de la pertinence des résultats de recherche pour les expériences de recherche en fonction des interactions utilisateur agrégées.

La pertinence de l'apprentissage machine est automatiquement activée et n'est pas configurable.

Modèles de pertinence et notation

Recherche IA utilise un modèle de pertinence pour calculer un score de pertinence pour chaque résultat renvoyé par une recherche. Les documents ayant les scores de pertinence les plus élevés apparaissent en premier dans le jeu de résultats. Le score de pertinence d'un résultat est propre au document, aux termes de recherche et à l'utilisateur associés à la requête.

Chaque profil de recherche inclut son propre modèle de pertinence. Vous ne pouvez pas afficher, modifier ou supprimer ce modèle de pertinence.

Remarque :
Recherche IAn'applique pas le classement par pertinence aux requêtes génériques universelles. Les résultats des requêtes s'affichent dans un ordre non spécifié.

Réglage des signaux de recherche et de la pertinence de l'apprentissage machine

Recherche IA Les composants UX enregistrent les signaux associés aux recherches des utilisateurs. Ces *signaux de recherche* incluent des données sur la façon dont les utilisateurs de recherche interagissent avec le champ d'entrée de recherche, les suggestions de saisie semi-automatique, les filtres de facette et d'onglet de navigation, les cartes de réponse de résultat Genius et les résultats de recherche. Pour en savoir plus sur la façon dont les signaux de recherche sont enregistrés et stockés, reportez-vous à la section Signaux de recherche.

La pertinence de l'apprentissage machine utilise les données de ces signaux de recherche pour ajuster intelligemment les modèles de pertinence sur une base continue. Tous les 30 jours, Recherche IA calcule une nouvelle version de chaque modèle de pertinence, en modifiant itérativement ses paramètres et en le testant de régression par rapport aux données agrégées des signaux de recherche pour le profil de recherche. Lorsque ce processus de réglage est terminé, Recherche IA compare les modèles de pertinence existants et nouveaux pour voir lequel produit les meilleures correspondances avec le comportement de recherche des utilisateurs tel qu'enregistré dans les données de signal historiques.

Si le nouveau modèle de pertinence produit de meilleurs résultats avec les données du signal, Recherche IA utilise ses valeurs de paramètres modifiées pour effectuer des évaluations A/B du trafic de recherche en direct pour le profil de recherche. Ces évaluations testent les changements de paramètres individuels pour vérifier qu'ils produisent une meilleure pertinence des recherches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour plus d'informations sur le cadre d'évaluation des paramètres de requête de recherche utilisé pour effectuer des évaluations de tests A/B, reportez-vous à la section Cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche.

Si le nouveau modèle est plus performant que le modèle d'origine dans la comparaison des correspondances de recherche historiques et dans les tests A/B, Recherche IA définissez-le comme modèle de pertinence actif pour le profil de recherche, remplaçant le modèle de pertinence existant. Le modèle de pertinence mis à jour reste utilisé jusqu'au début du cycle de réglage suivant.

Ces processus de réglage du modèle de pertinence se produisent séparément pour chaque profil de recherche. Les modifications apportées au modèle de pertinence dans un profil de recherche n'affectent pas les modèles de pertinence dans d'autres profils de recherche.

Remarque :
Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Yokohama une version précédente, les scores de pertinence par défaut de vos résultats de recherche peuvent changer. Les modèles de pertinence formés dans la version précédente devraient continuer à produire le même ordre de résultats. Les modèles formés il y a plus d'une mise en production peuvent revenir au modèle de pertinence par défaut.

Modèle de pertinence pour les suggestions de saisie semi-automatique

Recherche IA utilise un modèle de pertinence dédié pour classer les enregistrements à afficher en tant que suggestions de saisie semi-automatique dans le champ de recherche. Ce modèle de pertinence note les enregistrements en fonction de leur actualisation et des correspondances des termes de requête de recherche dans leurs champs de **titre** . Le système ne forme pas ce modèle de pertinence de suggestion de saisie semi-automatique. Pour plus d'informations sur la configuration des suggestions de saisie semi-automatique, reportez-vous à la section Suggestions de saisie semi-automatique dans les Recherche IA applications.

Sécurité du contenu dans Recherche IA

Recherche IA Filtre les résultats de la requête de recherche et affiche uniquement les enregistrements auxquels l'utilisateur actuellement connecté peut accéder.

La sécurité du contenu est automatiquement activée et n'est pas configurable.

Caractéristiques de sécurité indexées

Lors de l'indexation des enregistrements à partir de tables, Recherche IA conserve les paramètres de contrôle d'accès Now Platform® suivants :

- Règles de liste de contrôle d'accès au niveau du champ (ACL) basées sur les rôles
- ACL conditionnelles non scriptées
- ACL au niveau de la table scriptée
- Avant les règles métier des requêtes
- Domain separation
- Critères d'utilisateur pour les enregistrements indexés à partir des tables Connaissances [kb_knowledge] et Élément de catalogue [sc_cat_item]

Recherche IA ne prend pas en charge les ACL scriptées au niveau du champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Implémentations de sécurité de liaison précoce et tardive pour les requêtes de recherche

Au moment de la requête, Recherche IA filtre les résultats de recherche en évaluant l'accès des utilisateurs aux tables et enregistrements indexés. L'implémentation du filtrage utilisée dépend des fonctionnalités de sécurité présentes dans les tables et les enregistrements qui correspondent à la requête de recherche.

Implémentation de la sécurité du contenu	Description
Reliure anticipée	Implémentation de la sécurité du contenu par défaut qui intègre des filtres de sécurité dans la requête de recherche. Le système ajoute des filtres de sécurité pertinents pour l'utilisateur à chaque requête de recherche. Pour apparaître dans les résultats de recherche, les enregistrements doivent correspondre à la requête de recherche et passer tous les filtres de sécurité. La sécurité de liaison précoce prend en charge les ACL non scriptées, les règles métier Avant requête et Séparation de domaine, ainsi que les critères d'utilisateur pour les enregistrements indexés à partir des tables kb_knowledge et sc_cat_item. Si une recherche correspond à des enregistrements qui ont des ACL scriptées au niveau de la table, la requête de recherche se rabat automatiquement pour utiliser la sécurité de liaison tardive. **Remarque :** Si un filtre de liaison précoce génère une erreur, la requête de recherche se rabat automatiquement pour utiliser la sécurité de liaison tardive.
Liaison tardive	Implémentation de la sécurité du contenu alternatif plus coûteuse en calcul qui post-filtre les résultats des requêtes de recherche. Le système applique des filtres de sécurité à la requête de recherche tout comme la sécurité de liaison précoce. Après avoir récupéré les enregistrements qui correspondent à la requête filtrée, il appelle la méthode `GlideRecord.canRead()` pour chaque enregistrement. Pour apparaître dans les résultats de recherche, les enregistrements doivent correspondre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Implémentation de la sécurité du contenu	Description
	à la requête de recherche, passer tous les filtres de sécurité et être renvoyés *true* pour la méthode API. La sécurité de liaison tardive prend en charge toutes les fonctionnalités de sécurité indexées. Par défaut, la sécurité de liaison tardive sert de mécanisme de secours pour la sécurité de liaison précoce. Vous pouvez remplacer ce comportement par défaut de la manière suivante : • Pour utiliser Recherche IA la sécurité de liaison tardive pour tous les résultats d'une source indexée, définissez la valeur du champ **Forcer la liaison tardive** de cette source indexée sur *true*. • Pour utiliser Recherche IA la sécurité de liaison tardive pour tous les résultats de la recherche, définissez la valeur de la **Forcer** *Recherche IA* **l'utilisation d'une liaison tardive pour l'évaluation de l'ACL** (*glide.ais.security.force_late_binding*) propriété système sur *true*. Si Recherche IA une sécurité de liaison tardive est appliquée à tous les résultats provenant d'une source indexée utilisée par une facette, la liste des sélections de filtres disponibles pour la facette change. Lorsque cela se produit, la facette affiche uniquement les valeurs de champ trouvées dans la page actuelle des résultats de recherche. Pour en savoir plus sur les facettes, reportez-vous à la section Créer une facette dans une configuration d'application Recherche IA. Lorsque vous activez le nombre de résultats de recherche pour une application de recherche, les nombres indiquent le nombre de résultats qui correspondent à la recherche de l'utilisateur. La sécurité de liaison tardive peut supprimer les résultats une fois qu'ils ont été comptés, ce qui entraîne une baisse du nombre réel de résultats affichés par rapport au nombre. Pour plus d'informations sur le nombre de résultats, reportez-vous à la section Afficher le nombre de résultats de recherche sur la page de résultats d'une application de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sécurité du contenu pour le contenu externe

Recherche IA Conserve les autorisations d'accès lors de l'ingestion de documents externes. Vous pouvez créer un alias d'utilisateurs Now Platform auprès des utilisateurs et des groupes définis en externe spécifiés dans ces autorisations d'accès. Recherche IA construit des filtres de sécurité de contenu pour les enregistrements de documents externes à partir de ces autorisations et alias.

Pour en savoir plus sur l'utilisation Recherche IA avec des sources de données externes, reportez-vous à la section Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA. Pour en savoir plus sur la sécurité des contenus externes, reportez-vous à la section Sécurité du contenu externe pour Recherche IA.

Champs chiffrés dans Recherche IA

Recherche IA exclut les champs d'enregistrement source chiffrés avec la prise en charge du chiffrement ou Chiffrement Edge.

Lorsqu'il s'agit d'un champ d'enregistrement source chiffré, Recherche IA les limitations suivantes sont présentées :

- L'indexation de contenu exclut le champ chiffré. Cette exclusion signifie que les termes de requête de recherche ne correspondent pas aux termes du contenu du champ chiffré.
- Vous ne pouvez pas créer une facette à l'aide du champ chiffré.
- Si une requête de recherche tente de filtrer le champ chiffré, par exemple lors de l'application d'un filtre de liste de contrôle d'accès (ACL), la requête de recherche échoue. Un champ chiffré n'est pas pris en charge , message d'erreur est consigné.

Pour obtenir une description détaillée des options de chiffrement disponibles pour les enregistrements sources, voir Chiffrement .

Recherche vectorielle sémantique dans Recherche IA

La recherche vectorielle sémantique recherche des résultats en fonction de leur similarité avec vos termes de recherche. Now Assist Résultats Genius de questions-réponses et Now Assist utilisent la Agent virtuel recherche vectorielle sémantique pour améliorer le rappel avec l'interprétation en langage naturel des requêtes de recherche.

Par défaut, Recherche IA utilise la *recherche lexicale*, ce qui signifie qu'il trouve des résultats pour les enregistrements qui contiennent des correspondances de mots clés littéraux pour les termes de votre requête de recherche. À partir de la Vancouver version Patch 4, Recherche IA inclut un mode de recherche alternatif appelé *recherche vectorielle sémantique* qui est utilisé dans Now Assist les questions-réponses et Now Assist Actions les résultats Genius.

La recherche vectorielle sémantique analyse les significations et le contexte de vos termes de recherche et utilise ces informations pour trouver des résultats ayant des significations similaires. Il améliore la mémorisation des recherches en interprétant le langage naturel pour refléter plus précisément l'intention de votre recherche.

À titre d'exemple, supposons que vous indexiez un enregistrement source comprenant un texte expliquant comment prévenir le phishing et recherchez pour éviter les escroqueries.

- En mode de recherche lexicale, ne renvoie aucun résultat pour cet enregistrement, Recherche IA car vos termes de requête de recherche ne correspondent pas littéralement aux termes inclus dans le contenu indexé.
- En mode de recherche de vecteur sémantique, cependant, Recherche IA peut renvoyer un résultat pour l'enregistrement en fonction de l'analyse contextuelle suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Votre terme de recherche éviter a une signification contextuellement similaire à prevent
- Le terme de recherche escroquerie a une signification qui chevauche la signification de hameçonnage

Recherche IA Trie les résultats de la recherche vectorielle sémantique en fonction de leur similarité avec votre recherche. Dans l'exemple, si vous aviez un deuxième enregistrement indexé comprenant un texte expliquant comment prévenir les escroqueries, il serait plus similaire à la recherche d'évitement des escroqueries et son résultat de recherche apparaîtrait avant le résultat comment prévenir l'hameçonnage .

Contrairement au mode de recherche par défaut basé sur des mots clés, la recherche vectorielle sémantique ne s'appuie pas sur vos dictionnaires de synonymes pour trouver des équivalences de termes. Recherche IA Identifie automatiquement les similitudes des termes lors de l'indexation du contenu source et des métadonnées pour la recherche vectorielle sémantique.

La recherche de vecteurs sémantiques est automatiquement activée et n'inclut aucun paramètre configurable.

Avantages de la recherche vectorielle sémantique

Par rapport au mode de recherche lexicale par défaut basé sur des mots-clés, la recherche vectorielle sémantique offre les avantages suivants :

- Permet d'améliorer le rappel de l'article de la base de connaissances, de l'élément de catalogue et de la récupération des rubriques en faisant correspondre les résultats en fonction de la signification sous-jacente de votre recherche plutôt qu'en fonction des mots clés.
- Fournit une expérience de recherche plus naturelle et cohérente en renvoyant des résultats similaires pour des requêtes de recherche variées ayant la même signification sous-jacente.
- Réduit la nécessité de créer et de maintenir des dictionnaires de synonymes pour anticiper les similitudes dans les recherches.

Sortie de recherche de vecteur sémantique

La recherche vectorielle sémantique remplace les mécanismes normaux Recherche IA de correspondance des termes et de classement par pertinence. Les résultats sont classés en fonction de leur similarité calculée avec les termes de votre requête de recherche, les résultats les plus similaires apparaissant en premier.

Disponibilité de la recherche vectorielle sémantique

La recherche vectorielle sémantique est disponible dans les contextes suivants.

- Now Assist utilise la Agent virtuel recherche de vecteur sémantique pour la récupération d'éléments de catalogue et la récupération de rubriques de l'agent actif. Pour en savoir plus, consultez Now Assist in Virtual Agent .
- Now Assist Les résultats Genius de questions-réponses utilisent la recherche vectorielle sémantique ainsi que la recherche par mot clé hérité lors de la recherche d'articles de la base de connaissances qui correspondent à votre requête de recherche. Ils utilisent également la recherche vectorielle sémantique lorsqu'ils recherchent des réponses mises en cache qui correspondent à votre requête dans le cache de deuxième niveau. Pour plus de détails, reportez-vous à et Now Assist Questions et réponses Résultats GeniusMise en cache des Now Assist résultats Genius de questions-réponses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Now Assist Actions Les résultats Genius utilisent la recherche vectorielle sémantique avec la recherche par mot clé hérité lors de la recherche d'éléments de catalogue qui correspondent à votre requête de recherche. Pour en savoir plus, consultez Now Assist Actions Résultats Genius.
- Tous les connecteurs de prennent en charge l'indexation vectorielle sémantique lors de Connecteurs de contenu externe la récupération du contenu d'un document à partir de systèmes sources externes. Pour plus d'informations sur la configuration et l'utilisation du connecteur de contenu externe, reportez-vous à la section Connecteurs de contenu externe.

Recherche IA Journalisation et débogage

Examinez Recherche IA les journaux et l'historique pour analyser les performances et diagnostiquer les problèmes. Affichez les messages du journal et l'historique des ingestions, ou utilisez le débogage de session pour capturer les messages détaillés d'une session utilisateur.

Afficher les Recherche IA messages du journal d'ingestion

Examinez Recherche IA les événements d'ingestion et d'indexation en affichant les messages du journal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Journaux** > **Avertissements d'ingestion et erreurs**.
   La table Journal [syslog] s'affiche avec une condition de filtre **[Source] [commence par] [AIS-Datasource]** appliquée.
2. Utilisez les fonctions de recherche de liste, de tri, de filtre et de groupe pour localiser les messages d'intérêt.

Afficher tous les Recherche IA messages du journal

Passez en revue les Recherche IA événements en affichant les messages du journal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Journaux** > **Tous**.
   La table Journal [syslog] s'affiche avec une condition de filtre **[Message] [contient] [AIS]** appliquée.
2. Utilisez les fonctions de recherche de liste, de tri, de filtre et de groupe pour localiser les messages d'intérêt.

Examiner l'historique d'ingestion d'une source indexée

Affichez les résultats de traitement et les statistiques de performances associés à un événement d'ingestion pour une source indexée.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La Recherche IA table Historique de la source indexée [ais_ingest_datasource_stats] contient des enregistrements d'événements d'ingestion de source indexée. Chaque enregistrement comprend des statistiques de performances et des résultats de traitement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour l'événement d'ingestion. Vous pouvez examiner l'enregistrement de l'historique des événements d'ingestion pour analyser les performances d'ingestion et diagnostiquer les problèmes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Ouvrez la source indexée dont vous souhaitez examiner l'historique d'indexation.
3. Dans la liste connexe Historique d'indexation, ouvrez l'enregistrement d'événement d'ingestion que vous souhaitez examiner.
4. Sur le formulaire Historique de la source indexée, examinez les champs de l'événement d'ingestion sélectionné.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Historique de la source indexée.

Activer le débogage de session pour Recherche IA

Capturez et examinez les messages du journal détaillé Recherche IA pour une session utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous activez le débogage de session pour Recherche IA une session utilisateur, le système enregistre les messages du journal des débogages pour cette session. Ces messages comprennent :

- Messages illustrant comment Recherche IA interprète la requête de recherche d'un utilisateur
- Messages spécifiant les filtres de source de recherche et les filtres de sécurité de contenu appliqués à une requête de recherche
- Messages contenant des objets de demande, de demande et de réponse de requête de recherche dans un format lisible par l'homme

Vous pouvez consulter ces messages du journal des débogages pour diagnostiquer des problèmes de recherche ou configurer des paramètres optimaux de performances de recherche.

Une fois activé, le débogage de session reste actif pour la session utilisateur jusqu'à ce que vous le désactiviez. Pour plus d'informations sur le débogage de session, consultez Débogage de session .

Procédure

1. Pour activer le débogage, accédez à **Tout** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Déboguer** *Recherche IA*.
   Un message signale l'achèvement du script de débogage de session de débogage Recherche IA .
2. Pour consulter les journaux de débogage, accédez à **Tout** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Journal des débogages**.
   Les messages du journal des débogages apparaissent dans la fenêtre **Journal** de session.
3. Pour désactiver le débogage, accédez à **Tout** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Désactiver tout**.
   Un message signale l'achèvement du script de débogage de session Désactiver tout.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diagnostiquer les problèmes d'accès aux résultats de recherche à l'aide de l'interface utilisateur d'aperçu de Search

Utilisez l'outil d'emprunt d'identité de l'interface utilisateur d'aperçu de recherche et le rôle de privilège élevé d'administrateur Recherche IA de haute sécurité pour déterminer si les filtres empêchent un utilisateur de recherche de consulter un résultat de recherche spécifique dans l'index Recherche IA .

Avant de commencer

Rôles requis : ais_admin, ais_high_security_adminet emprunteur d'identité.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'interface utilisateur d'aperçu de Search pour diagnostiquer les configurations de filtre qui empêchent un utilisateur de rechercher de voir un résultat de recherche spécifique dans l'index Recherche IA . Tout d'abord, effectuez une recherche en tant qu'utilisateur dans l'interface utilisateur d'aperçu de Search pour confirmer si le résultat de la recherche est visible. Ensuite, mettez fin à l'emprunt d'identité et répétez la recherche après avoir atteint le ais_high_security_admin pour contourner tous les filtres de sécurité de la source de recherche et du contenu. Si le résultat de la recherche apparaît dans la recherche élevée, examinez sa source de recherche et les paramètres de filtre de sécurité de contenu pour déterminer pourquoi l'utilisateur ne peut pas l'afficher.

Remarque :
La modification de la valeur du champ **« Rechercher en tant que »** dans l'outil d'emprunt d'identité de l'utilisateur de l'interface utilisateur d'aperçu de recherche met fin aux privilèges élevés du ais_high_security_admin rôle. Pour contourner les filtres après avoir changé la valeur de ce champ, vous devez revenir au ais_high_security_admin rôle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Aperçu** > **Aperçu de la recherche**.
2. Utilisez le champ **Rechercher sous** de l'outil d'emprunt d'identité de l'utilisateur de l'interface utilisateur d'aperçu de recherche pour émettre la requête de recherche qui vous intéresse en tant qu'utilisateur affecté.

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur le champ **Rechercher en tant que, reportez-vous à** la section Outils d'administration de prévisualisation de la recherche.

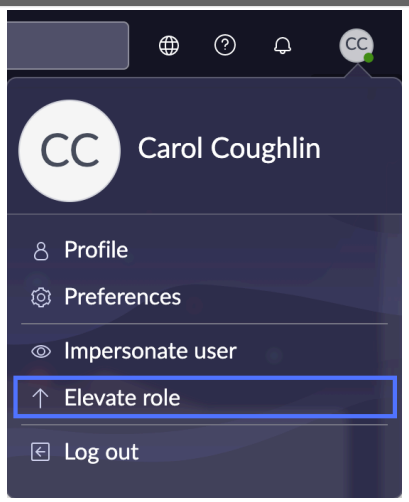
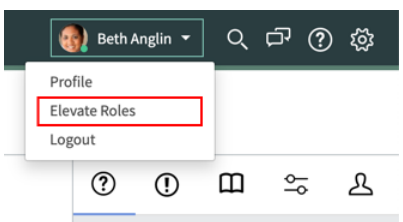
   Les résultats s'affichent, correspondant à ceux vus par l'utilisateur affecté pour la requête de recherche qui vous intéresse. Ces résultats peuvent être limités par la source de recherche ou les filtres de sécurité du contenu.
3. Élevez-vous au ais_high_security_admin rôle en effectuant les étapes suivantes :

   a. Effectuez l'action appropriée pour votre version de l'interface utilisateur :

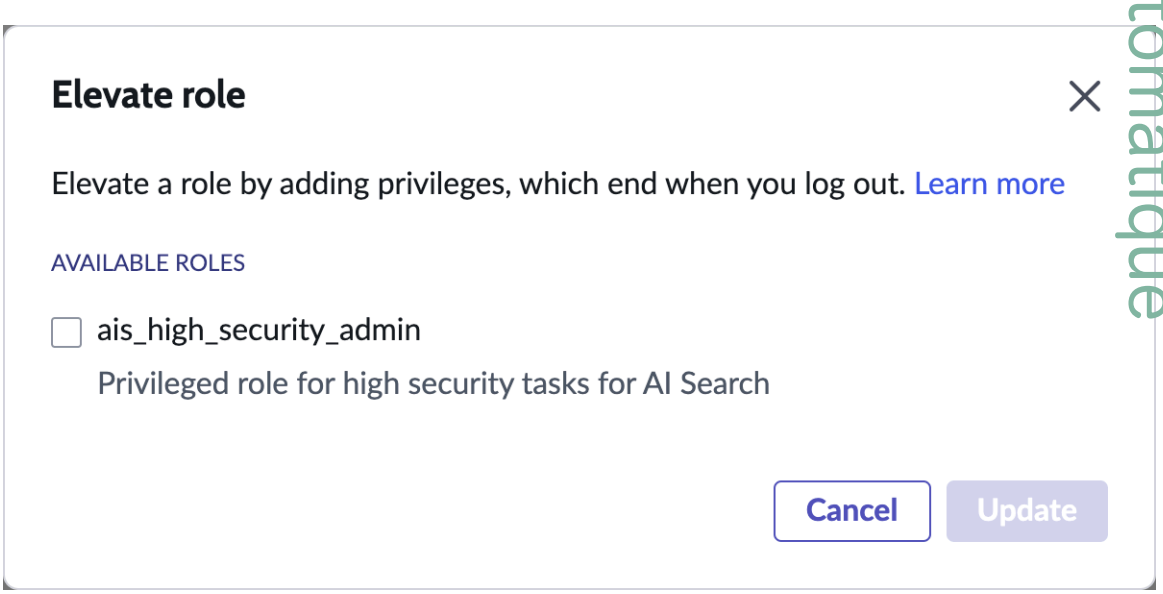
Version d'interface utilisateur	Action
Interface utilisateur Next Experience	Dans la bannière, sélectionnez l'icône de votre compte pour ouvrir le menu utilisateur, puis sélectionnez **Élever le rôle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Version d'interface utilisateur	Action
	
Interface utilisateur principale	Dans la bannière, sélectionnez votre nom pour ouvrir le menu utilisateur, puis sélectionnez **Élever les rôles**. 

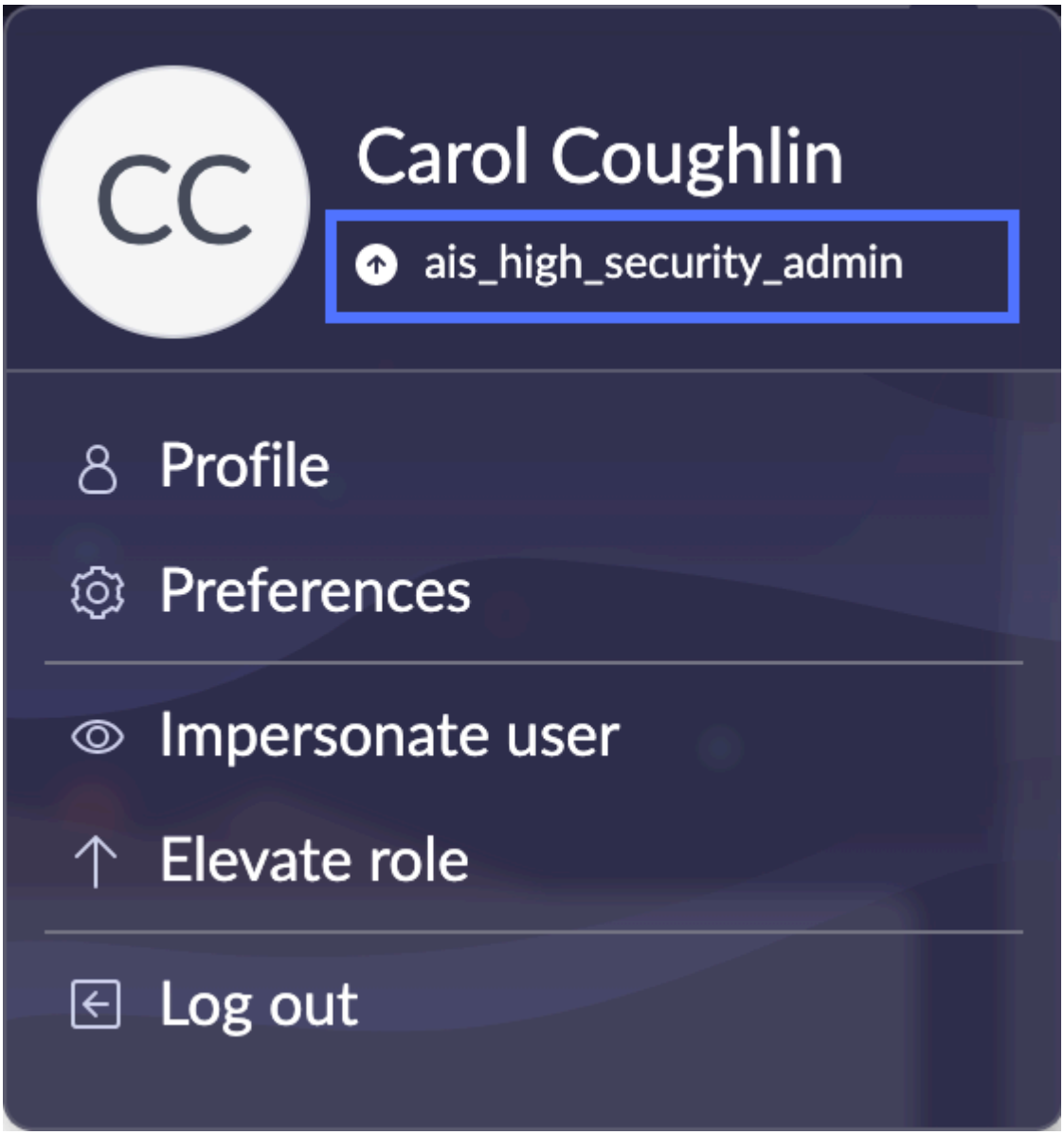
Une boîte de dialogue s'affiche, affichant une liste de vérification de vos rôles privilégiés disponibles.



b. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez l'option **ais_high_security_admin**, puis Mettre **à jour** (dans Next Experience l'interface utilisateur) ou **OK.**
La page se recharge et un indicateur de rôle élevé s'affiche à côté de votre nom d'utilisateur dans le menu utilisateur. Dans Next Experience l'interface utilisateur, cet indicateur affiche les noms des rôles privilégiés actifs. Dans Interface utilisateur principale, l'indicateur affiche l'icône de rôle).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Remarque :
Lorsque la page se recharge, toutes les modifications non enregistrées sont perdues.

4. Répétez la recherche d'intérêt sans emprunter l'identité de l'utilisateur affecté.
   Les résultats de recherche s'affichent sans filtre de sécurité de la source de recherche ou du contenu.

Que faire ensuite

Comparez les deux ensembles de résultats de recherche. Si le résultat de recherche en question n'apparaît que dans la recherche élevée, une source de recherche ou un filtre de sécurité de contenu empêche l'utilisateur concerné de voir ce résultat. Si le résultat de la recherche n'apparaît dans aucune des deux recherches, il ne figure pas dans l'index Recherche IA .

Si le résultat de recherche en question est indexé à partir d'un document externe, vous pouvez déboguer le filtre d'autorisation d'accès à la sécurité de contenu externe pour l'utilisateur concerné afin de voir s'il empêche l'accès au résultat de la recherche. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Déboguer les filtres de sécurité de contenu externe pour un Now Platform utilisateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déboguer la source de recherche et les filtres de sécurité du contenu

Utilisez le journal de session pour afficher la source de recherche et les filtres de sécurité de contenu appliqués aux résultats d'une requête de recherche. Les administrateurs peuvent utiliser cette approche pour vérifier les filtres de source de recherche et les paramètres de sécurité du contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

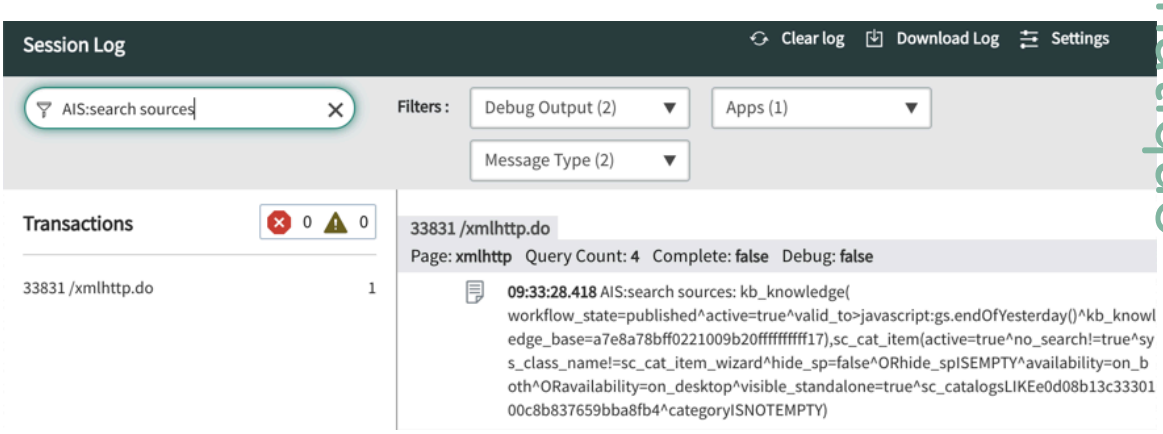
Activez le débogage de session pour Recherche IA afficher les messages du journal de débogage pour la source de recherche et les filtres de sécurité de contenu. Chaque message du journal des débogages affiche les filtres qui Recherche IA s'appliquent pour déterminer quels enregistrements apparaissent dans les résultats d'une requête de recherche.

Procédure

1. Pour activer le débogage de session pour Recherche IA, accédez à **Tout** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Déboguer** *`Recherche IA`*.
2. Accédez à la **Tout** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Journal des débogages**. Le journal de la session s'ouvre.
3. Utilisez le Interface utilisateur de prévisualisation de la recherche pour Recherche IA pour soumettre la requête de recherche qui vous intéresse.

   Remarque :
   Pour déboguer les filtres de sécurité de contenu pour un autre utilisateur, spécifiez son nom dans l'outil d'emprunt d'identité de l'utilisateur de l'interface utilisateur d'aperçu de recherche.

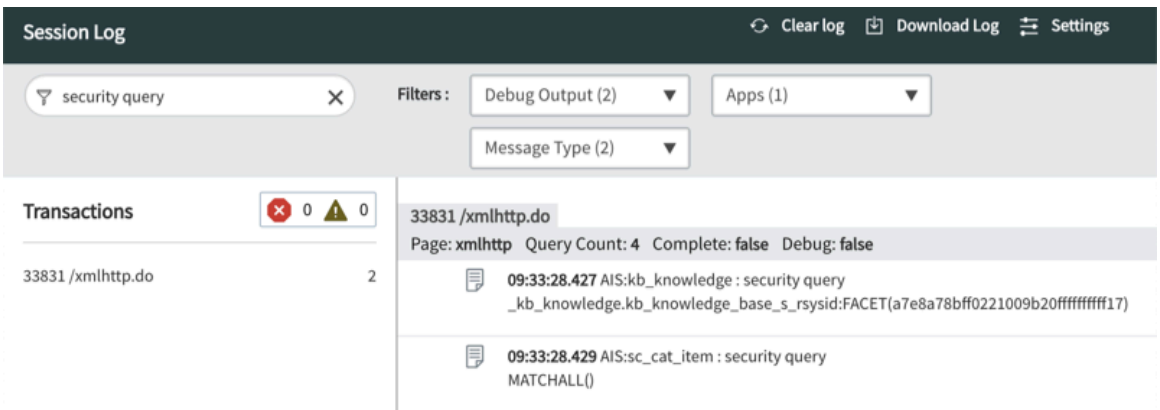
4. Pour afficher les filtres de source de recherche appliqués à vos requêtes de recherche, filtrez les entrées de journal de session pour `AIS :search sources`.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour afficher les filtres de sécurité de contenu appliqués lors de l'évaluation de l'accès aux résultats de recherche pour l'utilisateur actuel (ou l'utilisateur dont l'identité a été empruntée), Now Platform® filtrez les entrées de journal de session pour la requête de sécurité.



Que faire ensuite

Si les filtres d'une source de recherche excluent les enregistrements qui doivent faire l'objet de recherches, modifiez-les. Pour plus de détails, voir Créer une source de recherche.

Si les filtres de sécurité de contenu empêchent l'utilisateur de voir les résultats de recherche qui devraient être accessibles, corrigez les paramètres de contrôle d'accès pour les enregistrements sources affectés, puis réindexez le contenu pour la source indexée pertinente. Pour plus d'informations sur les paramètres de sécurité du contenu, reportez-vous à la section Sécurité du contenu dans Recherche IA. Pour réindexer le contenu, suivez les étapes de .Effectuer un index de table complet ou réindexer pour une source indexée unique

Déboguer les filtres de sécurité de contenu externe pour un Now Platform® utilisateur

Utilisez le journal de session pour afficher l'ensemble des filtres d'autorisation d'accès aux utilisateurs et aux groupes définis en externe associés à l'utilisateur actuel Now Platform . Les administrateurs peuvent utiliser cette approche pour vérifier que les mappages d'utilisateur appropriés existent pour l'utilisateur actuel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez le débogage de session pour Recherche IA afficher les messages du journal de débogage pour la sécurité du contenu externe. Chaque message du journal des débogages affiche le filtre de sécurité de contenu externe qui Recherche IA s'applique pour déterminer si l'utilisateur actuel Now Platform peut voir un résultat de recherche pour un document externe.

Procédure

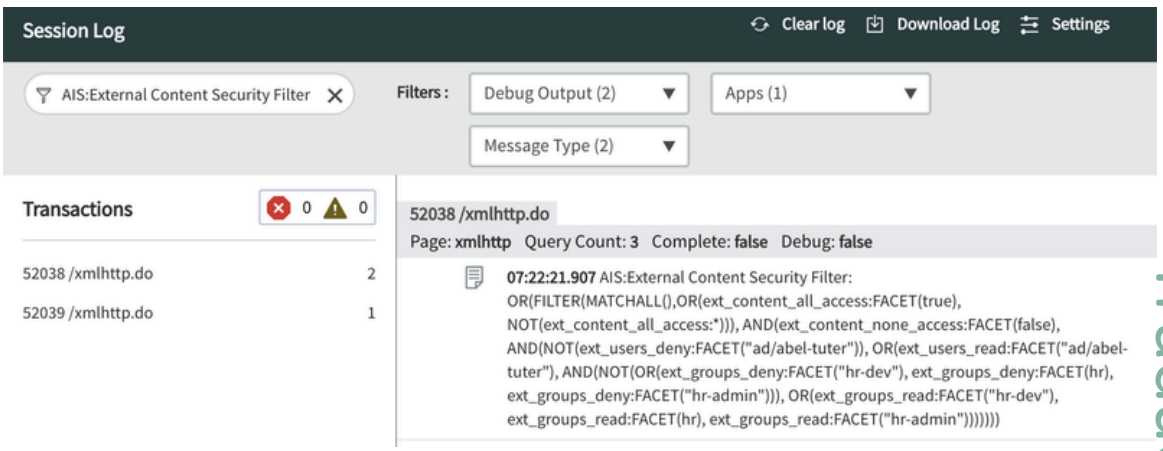
1. Pour activer le débogage de session pour Recherche IA, accédez à **Tout** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Déboguer** *Recherche IA*.
2. Accédez à la **Tout** > **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Journal des débogages**. Le journal de la session s'ouvre.
3. Utilisez le Interface utilisateur de prévisualisation de la recherche pour Recherche IA pour soumettre la requête de recherche de contenu externe qui vous intéresse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour déboguer les autorisations d'accès à la sécurité du contenu externe pour un autre utilisateur, spécifiez son nom dans l'outil d'emprunt d'identité de l'utilisateur de l'interface utilisateur d'aperçu de recherche.

4. Dans le journal de session, filtrez `AIS : filtre de sécurité du contenu externe` pour voir les filtres de sécurité de contenu externe appliqués lors de l'évaluation de l'accès à un résultat de recherche de document externe pour l'utilisateur actuel (ou l'utilisateur dont l'identité a été empruntée). Now Platform



Que faire ensuite

Si les filtres de sécurité de contenu externe n'incluent pas les autorisations d'accès souhaitées pour l'utilisateur externe ou le groupe, un administrateur de la recherche peut importer un mappage d'utilisateur mis à jour et corrigé pour l'utilisateur concerné Now Platform . Pour plus d'informations sur la définition et l'importation de mappages d'utilisateurs, reportez-vous à la section Mappage des utilisateurs externes et des groupes aux Now Platform utilisateurs.

Examiner les nombres d'enregistrements pour les sources indexées

Comprenez l'origine de votre contenu indexé en affichant le nombre d'enregistrements de vos sources indexées dans la table Statistiques de Recherche IA source indexée.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La Recherche IA table Statistiques de sources indexées [ais_datasource_stats] contient des entrées indiquant le nombre d'enregistrements indexés pour chacune de vos sources indexées. Ces entrées sont enregistrées toutes les 24 heures par la tâche **planifiée AIS Collect Ingestion Stats** . Vous pouvez examiner les entrées de statistiques pour voir combien d'enregistrements chaque source indexée contribue à l'index Recherche IA .

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la Recherche IA table Statistiques de sources indexées [ais_datasource_stats].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez `ais_datasource_stats.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Si le champ Mis à jour n'apparaît pas, sélectionnez l'icône Personnaliser la liste (icône  et utilisez la zone de liste double pour ajouter le champ Mis à jour à la vue de liste.
3. Pour afficher d'abord les entrées du nombre d'enregistrements indexées les plus récentes, sélectionnez l'icône Options de colonne du champ Mis à jour (icône  Next Experience ou ), puis sélectionnez **Trier (z à a)**.
4. Examinez les entrées du nombre d'enregistrements indexés pour chacune de vos sources indexées.

> **Remarque :**
> L'entrée d'une source indexée indique le nombre d'enregistrements indexés à partir de cette source lorsque la tâche **planifiée Statistiques d'ingestion de collecte AIS** s'est exécutée à l'heure indiquée dans le champ Mis à jour.

Cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche

Recherche IA effectue des évaluations de tests A/B qui comparent la pertinence des résultats pour d'autres ensembles de valeurs de paramètres de requête de recherche. Ces évaluations déterminent les modèles utilisés Recherche IA pour la pertinence de l'apprentissage machine et pour les résultats Genius de questions-réponses.

Le cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche permet de tester la pertinence A/B sur le trafic de recherche en direct. Recherche IA prend en compte les résultats de ces tests en direct ainsi que son évaluation hors ligne des données agrégées des signaux de recherche lors des déterminations suivantes :

- Détermination du modèle de pertinence à publier pour un profil de recherche. Pour plus d'informations sur la génération et la publication de modèles de pertinence, reportez-vous à la section Pertinence de l'apprentissage machine dans Recherche IA.
- Détermination du modèle de compréhension de lecture automatique (MRC) à utiliser lors de la validation des réponses potentielles du résultat Genius de questions-réponses. Pour plus d'informations sur le modèle MRC utilisé pour les résultats Genius de questions-réponses, reportez-vous à la section Résultats Genius de questions-réponses.

Recherche IA calcule les résultats d'évaluation des tests A/B tous les soirs.

Le cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche fait partie de la suite de fonctionnalités de télémétrie adaptative.

Tables du cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche

Le cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche utilise Recherche IA des tables pour stocker les résultats et les mesures des tests A/B du trafic de recherche en direct. Recherche IA utilise les données stockées pour déterminer le modèle de pertinence et le modèle de validation de réponse de résultat Genius aux questions-réponses à publier pour une application de recherche.

Table d'évaluation des tests A/B

La table Évaluation des tests A/B [evaluation] stocke les détails des évaluations des tests A/B effectuées sur le trafic de recherche en direct.

> **Remarque :**
> Le système nettoie automatiquement cette table en supprimant les enregistrements des évaluations inactives vieilles de plus de deux ans.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

évaluation

Colonne	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour identifier l'évaluation.
Nom	Nom et description de l'évaluation.
Source	Nom de la table contenant les enregistrements pour lesquels exécuter l'évaluation.
Périmètre du test	Portée de l'évaluation. • Valeurs prises en charge : ○ *ALL*: exécutez l'évaluation sur tous les enregistrements de la table spécifiée par **source**. ○ *SELECTED*: exécutez uniquement l'évaluation par rapport aux enregistrements spécifiés dans la valeur du champ **Artefacts sélectionnés** . • Valeur par défaut: *ALL*
Fournisseur d'artefact	Liste des classes de filtrage d'artefacts qui fournissent des enregistrements pour le test.
Artefacts sélectionnés	Liste des valeurs d'enregistrements sys_id séparées par des virgules. Lorsque le **champ d'application du test** est défini sur **SÉLECTIONNÉ,** l'évaluation s'exécute uniquement sur les enregistrements dont sys_id valeurs sont spécifiées dans cette liste.
Nombre minimum de signaux pour l'évaluation	Nombre minimum de signaux de recherche que l'évaluation doit recueillir avant de se terminer. • Type : entier • Valeur par défaut : *0* (aucun minimum) • Valeur maximale : *30000* Pour plus de détails sur la façon dont cette condition interagit avec la condition **Nombre minimum de jours pour l'évaluation** , voir **Opérateur de critères de fin**.
Nombre minimum de jours pour l'évaluation	Nombre minimum de jours pendant lesquels l'évaluation doit être active avant de se terminer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

évaluation (suite)

Colonne	Description
	• Type : entier • Valeur par défaut : `0` (aucun minimum) • Valeur maximale : `180` Pour plus de détails sur la façon dont cette condition interagit avec la condition **Signaux minimums pour évaluation** , voir **Opérateur de critères de fin**.
Opérateur de critères de fin	Opérateur logique à utiliser pour les conditions de fin d'évaluation lorsque les conditions **de signaux minimum pour l'évaluation** et de **nombre minimum de jours pour l'évaluation** existent. • Valeurs prises en charge : ◦ *AND*: l'évaluation reste active jusqu'à ce que les conditions **Minimum de signaux pour l'évaluation** et Nombre **minimum de jours pour l'évaluation** soient satisfaites. ◦ *OR*: l'évaluation reste active jusqu'à ce que l'une des conditions **Minimum de signaux pour l'évaluation** ou Nombre **minimum de jours pour l'évaluation** soit remplie. • Valeur par défaut: *OR*

Table d'exécution de l'évaluation des tests A/B

La table Exécution de l'évaluation des tests A/B [evaluation_execution] stocke les détails des opérations individuelles exécutées dans le cadre des évaluations des tests A/B pour le trafic de recherche en direct.

evaluation_execution

Colonne	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour identifier l'opération d'évaluation.
Évaluation	Référence à l'enregistrement de l'évaluation sur la table Évaluation des tests A/B [évaluation].
ID d'artefact	Sys_id de l'enregistrement analysé par cette opération d'évaluation.
État	État de l'exécution de l'évaluation d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

evaluation_execution (suite)

Colonne	Description
	• Valeurs prises en charge : ◦ *Queued*: l'opération d'évaluation est mise en file d'attente pour exécution. ◦ *In Progress*: L'opération d'évaluation est en cours. ◦ *Scoring*: l'opération d'évaluation est en phase de notation. ◦ *Complete*: opération d'évaluation terminée avec succès. ◦ *Errored*: échec de l'opération d'évaluation avec une erreur. ◦ *Canceled*: l'opération d'évaluation a été annulée par le système. ◦ *Suspended*: l'opération d'évaluation a été suspendue par le système. • Valeur par défaut: *Queued*
Date de début	Date et heure de début de l'opération d'évaluation.
Date de fin	Date et heure de fin de l'opération d'évaluation.

Table des paramètres d'évaluation des tests A/B

La table Paramètres d'évaluation des tests A/B [evaluation_parameter] stocke les détails des paramètres de requête de recherche individuels pris en compte dans les évaluations de tests A/B pour le trafic de recherche en direct.

evaluation_parameter

Colonne	Description
Évaluation	Référence à l'enregistrement de l'évaluation sur la table Évaluation des tests A/B [évaluation].
Nom	Nom et description du paramètre d'évaluation.
Utiliser le paramètre affecté à l'artefact	• Type : booléen • Valeurs prises en charge : ◦ *true*: comparez la valeur du paramètre de requête de recherche spécifiée *Parameter Values* à la valeur actuellement affectée sur l'artefact fourni. ◦ *false*: ne compare pas la valeur du paramètre de requête de recherche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

evaluation_parameter (suite)

Colonne	Description
	spécifiée *Parameter Values* à la valeur de paramètre de requête actuellement affectée sur l'artefact fourni • Valeur par défaut: *true*
Pourcentage du trafic des valeurs de paramètres	Pourcentage de requêtes de recherche à appliquer à ce qui a été spécifié *Parameter Values* lors de l'évaluation A/B. • Type : entier • Valeur par défaut: *0* • Valeur maximale : *100*
Valeurs des paramètres	Liste JSON de valeurs à comparer à la valeur actuelle du paramètre de requête de recherche lorsque la *Use Artifact's Assigned Parameter* valeur est vrai.
Type de paramètre	Type pour le paramètre de requête de recherche. La valeur sélectionnée détermine la façon dont ils *Parameter Values* sont utilisés pendant et après une évaluation A/B. Valeurs prises en charge : • *Search Context Parameters*: fusionner et remplacer les paramètres de contexte du profil de recherche par des *Parameter Values* demandes de requête de recherche. À la fin de l'évaluation, utilisez la valeur du paramètre de contexte de requête de recherche définie avec le score gagnant pour remplacer ou fusionner les paramètres de contexte du profil de recherche pertinents. • *Search QnA Genius Result Configuration*: à appliquer aux *Parameter Values* configurations de résultats Genius de questions-réponses utilisées dans les demandes de requête de recherche. À la fin de l'évaluation, mettez à jour le profil de recherche pertinent pour inclure la valeur du paramètre de configuration des résultats Genius avec le score gagnant. • *Search QnA Model*: à appliquer aux *Parameter Values* modèles de résultats Genius de questions-réponses utilisés dans les demandes de requête de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

evaluation_parameter (suite)

Colonne	Description
	recherche. Une fois l'évaluation terminée, mettez à jour le profil de recherche pertinent pour inclure la valeur du paramètre du modèle de résultats Genius pour les questions-réponses avec le score gagnant. • *`Search Relevancy Model`*: appliquer les modèles de pertinence de recherche à utiliser dans les *`Parameter Values`* demandes de requête de recherche. À la fin de l'évaluation, mettez à jour le profil de recherche pertinent pour inclure la valeur du paramètre du modèle de pertinence avec le score gagnant. • *`Search REST Parameters`*: fusionner et remplacer les paramètres de requête de profil de recherche par des demandes de *`Parameter Values`* requête de recherche. À la fin de l'évaluation, utilisez la valeur du paramètre de requête de recherche définie avec le score gagnant pour remplacer ou fusionner les paramètres de profil de recherche pertinents.
Type de calcul de score	Forme de calcul utilisée pour calculer les scores de valeur des paramètres de requête de recherche et trouver la meilleure valeur. Valeurs prises en charge : • *`Average Click Position`*: la meilleure valeur de paramètre de requête de recherche est celle dont le score de position au clic moyen est le plus bas. **Remarque :** Recherche IA Calcule le score moyen de position au clic en divisant la somme de tous les classements sélectionnés des résultats de recherche par le nombre de recherches. Le résultat de recherche le mieux classé a le rang 1, le suivant le rang 2, et ainsi de suite. Par exemple, si vous effectuez deux recherches, en sélectionnant le premier résultat dans un cas et le second résultat dans l'autre, votre score moyen de position de clic est de (1 + 2) / 2 = 1,5. • *`Genius Result Helpfulness`*: la meilleure valeur de paramètre de requête de recherche est celle avec le score d'utilité le plus élevé. Ce calcul tient

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

evaluation_parameter (suite)

Colonne	Description
	compte de l'apparition ou non d'une réponse Genius Result pertinente dans vos résultats de recherche. **Remarque :** Le score d'utilité est une mesure qui indique si les réponses des résultats Genius ont été utiles dans le contexte de votre recherche. • *Helpfulness*: la meilleure valeur de paramètre de requête de recherche est celle avec le score d'utilité le plus élevé. Contrairement à *Genius Result Helpfulness*, ce calcul ne tient pas compte de l'apparition d'une réponse Genius Result pertinente dans vos résultats de recherche.
Fournisseur de signal	Fournisseur des signaux de recherche nécessaires pour évaluer le paramètre de requête de recherche. *Search Event Signal Provider* est la seule valeur prise en charge.

Table des résultats des paramètres d'évaluation des tests A/B

La table Résultat des paramètres d'évaluation des tests A/B [evaluation_parameter_result] stocke les résultats de calcul des paramètres de requête de recherche individuels pris en compte dans les évaluations de tests A/B pour le trafic de recherche en direct.

evaluation_parameter_result

Colonne	Description
Exécution de l'évaluation	Référence à l'enregistrement de l'exécution de l'évaluation dans la table Exécution de l'évaluation des tests A/B [evaluation_execution].
Évaluation des paramètres	Référence à l'enregistrement du paramètre de requête de recherche sur la table Paramètre d'évaluation des tests A/B [evaluation_parameter].
Meilleure valeur	Meilleure valeur pour le paramètre de requête de recherche, telle que déterminée par le *Winning Score*.
Score gagnant	Score numérique du paramètre de requête de recherche, déterminé à l'aide du paramètre .*Score Calculation Type*
Métadonnées du score	Métadonnées issues du calcul de score pour le paramètre de requête de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exclure un profil de recherche du cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche

Exclure un profil de recherche des évaluations de tests A/B du trafic en direct Recherche IA . Cette procédure empêche Recherche IA d'utiliser les résultats d'évaluation des tests A/B lors de la publication du modèle de pertinence des résultats de recherche du profil de recherche et de son modèle de validation des réponses aux résultats Genius de questions-réponses.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche effectue des évaluations A/B des paramètres de configuration de recherche à l'aide du trafic de recherche en direct. Par défaut, Recherche IA évalue les paramètres de configuration de tous les profils de recherche.

Les administrateurs de Search peuvent exclure des profils de recherche individuels du cadre de travail d'évaluation des paramètres de requête de recherche. L'exclusion d'un profil de recherche du cadre de travail empêche Recherche IA d'effectuer des évaluations de tests A/B pour le trafic de recherche en direct qui utilise le profil de recherche exclu.

Remarque :

Lorsque vous excluez un profil de recherche des évaluations, Recherche IA il ne prend plus en compte les résultats de l'évaluation lors de la mise à jour des modèles de pertinence de l'apprentissage machine et de compréhension de lecture automatique (MRC) pour ce profil de recherche. Par conséquent, les paramètres de notation de pertinence et les paramètres de filtrage des réponses aux résultats Genius de questions-réponses pour le profil de recherche peuvent être moins représentatifs de votre trafic de recherche. Pour plus d'informations sur l'utilisation Recherche IA des résultats des tests d'évaluation A/B lors de la publication de ces modèles, voir Pertinence de l'apprentissage machine dans Recherche IA et Résultats Genius de questions-réponses.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Ouvrez l'enregistrement du profil de recherche que vous souhaitez exclure des évaluations de tests A/B du trafic de recherche en direct.
3. Si le formulaire Profil de recherche n'affiche pas déjà le champ **Exclure de l'évaluation** , configurez la mise en page du formulaire pour rendre le champ visible.
   Pour plus d'informations sur la configuration d'une mise en page de formulaire pour rendre les champs visibles, reportez-vous à la section Configurer la mise en page du formulaire.
4. Sélectionnez l'option **Exclure de l'évaluation** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Recherche IA n'effectue plus d'évaluations de tests A/B pour le trafic qui utilise le profil de recherche exclu. La pertinence de l'apprentissage machine ne met plus à jour le modèle de pertinence pour le profil de recherche.

Référence Recherche IA

Ces rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Recherche IA les composants installés, les propriétés système, les fonctionnalités et les formulaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d’extension installés avec Recherche IA

Recherche IA ajoute le module d'extension suivant.

Modules d'extension de Recherche IA

Module d'extension	Description
Recherche IA Module d’extension (com.glide.ais)	Active la fonctionnalité principale pour Recherche IA. Elle est installée dans le système de base. **Remarque :** Ce module d’extension n’est pas visible dans **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout** et **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extension** Listes. Pour vérifier qu’il Recherche IA est installé et mis en service pour une utilisation sur votre instance, accédez à **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Statut**.

Composants installés avec Recherche IA

Plusieurs types de composants sont installés avec l’activation du module d’extension, notamment les travaux planifiés, les tables et les Recherche IA rôles d’utilisateur.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Regrouper les données d’intégrité pour la partition AIS	Collecte les données de vérification de l’intégrité pour Recherche IA les nœuds de requête connectés à votre instance.
Recherche IA Règles d’expiration	Marque les règles d’amélioration de résultat comme expirées lorsque leur date de fin est passée.
Recherche IA Processeur de données de pertinence	Traite les données des signaux de recherche dans le cadre du réglage du modèle de pertinence du profil de recherche par la fonctionnalité de pertinence d’apprentissage machine.
AIS : statistiques d’ingestion de collecte	Collecte les statistiques de l’historique d’ingestion pour les sources indexées.
Actualisation automatique du dictionnaire dérivé AIS	Actualise les dictionnaires dérivés de la gestion des erreurs de frappe lorsque leur intervalle d’actualisation est écoulé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
Processeur d'événements d'index AIS	Traite les événements d'indexation pour les sources indexées.
Surveillance de la taille de la file d'attente d'événement d'AIS Index	Surveille la taille de la file d'attente d'indexation pendant l'indexation des enregistrements sources.
AIS Index : purge du document périmé	Optimise l'index de recherche en supprimant les documents périmés.
AIS : valider l'ID de publication et publier automatiquement	Publie des profils de recherche et des dictionnaires de gestion des fautes de frappe, des mots vides et des synonymes.
Déclencheur ML pour la pertinence de recherche AIS	Déclenche le réglage automatique des modèles de pertinence de profil de recherche par la fonctionnalité de pertinence d'apprentissage machine.

Tables installées

Table	Description
Recherche IA Remplacements d'ACL [ais_acl_overrides]	Liste des règles utilisées par la sécurité du contenu.
Recherche IA Suivi de l'ingestion de tables actives [ais_active_table_ingestion_tracker]	Liste des événements d'ingestion de contenu actifs pour les tables sources indexées.
Recherche IA Table enfant [ais_child_table]	Liste des tables enfants définies pour les sources indexées.
Recherche IA Attribut de configuration [ais_configuration_attribute]	Liste des attributs de source indexée pouvant être utilisés dans des sources indexées.
Recherche IA Connexion [ais_connection]	Liste des nœuds de Recherche IA requête connectés à votre instance.
Recherche IA Dictionnaire [ais_dictionary]	Liste des dictionnaires de gestion des fautes de frappe, des mots vides et des synonymes.
Recherche IA Terme du dictionnaire [ais_dictionary_term]	Liste des termes définis dans les dictionnaires de gestion des erreurs de frappe, des mots vides et des synonymes.
Recherche IA Base de mappage des utilisateurs de contenu externe [ais_external_search_user_mapping]	Liste vide des mappages d'utilisateurs de contenu externe. Toutes les tables de mappage utilisateur de contenu externe personnalisé étendent cette table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	Remarque : Cette table n'est installée qu'après l'activation Contenu externe pour Recherche IA le module d'extension (com.glide.ais.external_content)du .
Recherche IA Enregistrement de l'historique des mappages d'utilisateurs de contenu externe [ais_external_content_user_mapping_history]	Liste des événements de l'historique des importations pour les tables de mappage des utilisateurs de contenu externe. **Remarque :** Cette table n'est installée qu'après l'activation Contenu externe pour Recherche IA le module d'extension (com.glide.ais.external_content)du .
Recherche IA Relation de la source de données de la table de mappage de l'utilisateur de contenu externe [ais_external_search_user_mapping_data_source_m2m]	Liste des mappages entre le contenu externe, les tables de mappage utilisateur et les sources indexées. **Remarque :** Cette table n'est installée qu'après l'activation Contenu externe pour Recherche IA le module d'extension (com.glide.ais.external_content)du .
Recherche IA Configuration des résultats Genius [ais_genius_result_configuration]	Liste des configurations de résultats Genius.
Recherche IA Mappage de modèle de configuration de NLU résultat Genius [ais_genius_result_configuration_sys_nlu_model_m2m]	Liste des mappages entre NLU les modèles et les configurations de résultats Genius.
Recherche IA Statistiques des événements d'index [ais_index_queue_stats]	Liste des entrées statistiques pour l'indexation des événements.
Recherche IA Historique des lots indexés [ais_ingest_batch_stats]	Liste des événements de l'historique d'ingestion pour les lots d'indexation.
Recherche IA Historique des événements indexés [ais_ingest_event_stats]	Liste des événements de l'historique d'ingestion pour les événements de l'indexeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Recherche IA Historique des nouvelles tentatives indexées [ais_ingest_retry_stats]	Liste des événements de l'historique d'ingestion produits lors de la nouvelle tentative d'indexation d'un enregistrement de table source.
Recherche IA Source indexée [ais_datasource]	Liste des sources indexées.
Recherche IA Attribut de la source indexée [ais_datasource_attribute]	Liste des attributs de source indexée configurés pour les sources indexées.
Recherche IA Attribut de champ de source indexée [ais_datasource_field_attribute]	Liste des paramètres de champ configurés pour les sources indexées.
Recherche IA Historique de la source indexée [ais_ingest_datasource_stats]	Liste des événements de l'historique d'ingestion pour les sources indexées.
Recherche IA Statistiques de sources indexées [ais_datasource_stats]	Liste des entrées affichant les nombres d'enregistrements indexés pour les sources indexées. Pour plus d'informations sur ces entrées, reportez-vous à la section Examiner les nombres d'enregistrements pour les sources indexées.
Recherche IA Historique de la table indexée [ais_ingest_table_stats]	Liste des événements de l'historique d'ingestion pour les tables sources individuelles définies dans les sources indexées.
Recherche IA Enregistrement du déclencheur d'ingestion [ais_ingestion_trigger_checkin]	Liste des heures d'enregistrement du déclencheur d'ingestion pour Recherche IA les nœuds.
Recherche IA Intégrité de la partition [ais_partition_health]	Liste des événements de vérification de l'intégrité pour Recherche IA les nœuds de requête connectés à votre instance.
Recherche IA Réponse sur l'intégrité de la partition [ais_partition_health_response]	Liste des événements de réponse à la vérification de l'intégrité pour Recherche IA les nœuds de requête connectés à votre instance.
Recherche IA Historique de publication [ais_publish_history]	Liste des événements de l'historique de publication pour les profils de recherche et les dictionnaires de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	gestion des fautes de frappe, des mots vides et des synonymes.
Recherche IA Solution de formation automatique de pertinence [ais_relevancy_autotrain_solution]	Liste des enregistrements de réglage du modèle de pertinence utilisés par la pertinence de l'apprentissage machine.
Recherche IA Définition de solution de pertinence [ais_relevancy_solution_definition]	Liste des profils de recherche avec des modèles de pertinence ajustés en fonction de la pertinence de l'apprentissage machine.
Recherche IA Exécution de formation sur la pertinence [ais_relevancy_training_execution]	Liste des tâches de réglage du modèle de pertinence effectuées par pertinence de l'apprentissage machine.
Recherche IA Étape de formation sur la pertinence [ais_relevancy_training_staging]	Liste des tâches intermédiaires du modèle de pertinence effectuées par pertinence de l'apprentissage machine.
Recherche IA Règle d'amélioration des résultats [ais_rule]	Liste des règles d'amélioration des résultats.
Recherche IA Actions de règle d'amélioration des résultats [ais_rule_action]	Liste des actions définies à utiliser dans les règles d'amélioration des résultats.
Recherche IA Valeurs Générateur de conditions de règle d'amélioration des résultats [v_ais_result_improvement_rule_condition_builder_values]	Liste des valeurs statiques définies pour être utilisées dans les actions de règle d'amélioration des résultats.
Recherche IA Politique de rétention [ais_retention_policy]	Liste des politiques de conservation disponibles pour une utilisation dans les sources indexées.
Recherche IA Profil de recherche [ais_search_profile]	Liste des profils de recherche.
Recherche IA Mappage du dictionnaire de profil de recherche [ais_search_profile_ais_dictionary_m2m]	Liste des mappages entre les profils de recherche et les dictionnaires de gestion des erreurs de frappe, des mots vides et des synonymes.
Recherche IA Mappage de configuration de résultat Genius de profil de recherche [ais_search_profile_ais_genius_result_configuration_m2m]	Liste des mappages entre les profils de recherche et les configurations de résultats Genius.
Recherche IA Modèle de pertinence du profil de recherche [ais_search_profile_relevancy_model]	Liste des modèles de pertinence créés par la pertinence de l'apprentissage machine.
Recherche IA Profil de recherche Mappage de la source de recherche [ais_search_profile_ais_search_source_m2m]	Liste des mappages entre les profils de recherche et les sources de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Recherche IA Source de recherche [ais_search_source]	Liste des sources de recherche.
Recherche IA Événement de champ pouvant être mis à jour [ais_updatable_field_event]	Liste d'événements pour les champs pouvant être mis à jour sur les enregistrements indexés.
Mappage utilisateur brut pour contenu externe [ais_external_content_raw_external_user_mapping]	Liste des entrées de table de mappage des utilisateurs importées. **Remarque :** Cette table n'est installée qu'après l'activation Contenu externe pour Recherche IA le module d'extension (com.glide.ais.external_content)du .

Rôles installés

Recherche IA comprend les rôles suivants.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Recherche IA Administrateur [ais_admin]

Gérez les paramètres de configuration de l'application Recherche IA .

- Crée, lit, met à jour et supprime les sources indexées
- Crée, lit, met à jour et supprime des sources de recherche
- Crée et supprime des mappages entre les sources de recherche et les profils de recherche
- Crée, lit, met à jour et supprime des profils de recherche
- Crée, lit, met à jour et supprime des dictionnaires de synonymes et de mots vides
- Crée et supprime des mappages entre les dictionnaires et les profils de recherche
- Lit et met à jour les dictionnaires de correction automatique de la gestion des erreurs de frappe liés aux profils de recherche
- Crée, lit, met à jour et supprime des configurations de résultats Genius
- Crée et supprime des mappages entre les configurations des résultats Genius et les profils de recherche
- Crée, lit, met à jour et supprime des règles d'amélioration des résultats
- Crée et supprime des mappages entre les règles d'amélioration des résultats et les profils de recherche

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Contenu externe pour Recherche IA les rôles

Contenu externe pour Recherche IA comprend les rôles suivants.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Recherche IA utilisateur de l'API de contenu externe [ais_external_content]

Points de terminaison d'accès aux Recherche IA API de contenu externes.

- Alimente les documents externes à Recherche IA indexer en tant que résultats de recherche ou supprime les enregistrements de documents externes de l'index, à l'aide de la commande External Content Ingestion API .
- Importe les mappages d'utilisateurs pour la sécurité du contenu externe à l'aide du AI Search External User Mapping API .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Affectez ce rôle aux utilisateurs non interactifs et aux utilisateurs d'intégration qui ont besoin d'accéder aux points de terminaison d'API de contenu externe. Pour en savoir plus sur les utilisateurs non interactifs, reportez-vous à la section Sessions non interactives. Pour en savoir plus sur les utilisateurs d'intégration, reportez-vous à la section Mark service accounts as internal integration users .

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur n'ont pas besoin de ce rôle pour accéder aux points de terminaison d'API de contenu externe.

Recherche IA Administrateur de haute sécurité [ais_high_security_admin]

Accéder aux paramètres de haute sécurité pour Recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Contourne tous les filtres de recherche des sources de recherche et la sécurité du contenu dans l'interface utilisateur de l'aperçu de recherche, en affichant tous les résultats de requête de recherche disponibles dans l'index Recherche IA
- Lit les enregistrements de l'historique des importations de mappage utilisateur de contenu externe

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Il s'agit d'un rôle à privilèges élevés. Les rôles de privilège élevé ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par Elevation. Pour en savoir plus sur les rôles de privilège élevé, reportez-vous à la section Elevated privilege roles . Pour en savoir plus sur l'altitude, reportez-vous à la section Elevate to a privileged role .

La mesure utilisateur Utilisateurs du centre de sécurité **de l'instance avec rôles de privilège élevé** affiche le nombre d'utilisateurs affectés à ce rôle. Pour plus de détails, reportez-vous à la section User metrics .

Propriétés système Recherche IA

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent configurer les propriétés système suivantes en Recherche IA accédant à **Tout** > **Propriétés système** > *Recherche IA*.

Propriétés système de Recherche IA

Propriété	Description
Activer le basculement automatique vers un nœud sain *Recherche IA* **dans le centre de données proche** (*glide.ais.ha.auto_switch_to_near_node*)	Option permettant d'activer le basculement automatique vers un nœud intègre Recherche IA dans le centre de données proche. • Type : booléen • Valeur par défaut: *true* • Valeurs prises en charge : ○ *true*: le système bascule automatiquement pour utiliser un Recherche IA nœud dans le centre de données proche lorsque son score d'intégrité en lecture est égal ou supérieur au *glide.ais.monitor.health_threshold_green* seuil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	○ *false*: le système ne bascule pas automatiquement vers un Recherche IA nœud dans le centre de données proche. • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Haute disponibilité)
Activer le basculement automatique vers un autre *Recherche IA* nœud lorsque le nœud actif devient défectueux (*glide.ais.ha.enable_auto_failover*)	Option permettant d'activer le basculement automatique vers un autre Recherche IA nœud lorsque le nœud actif devient défectueux. • Type : booléen • Valeur par défaut: *true* • Valeurs prises en charge : ○ *true*: le système bascule automatiquement vers un autre Recherche IA nœud si le score d'intégrité d'écriture du nœud actif tombe en dessous du *glide.ais.monitor.health_threshold_yellow* seuil. ○ *false*: le système ne bascule pas automatiquement sur une partition active en fonction de son score d'intégrité. • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Haute disponibilité)
Taille de la mémoire de la file d'attente du batcher d'ingestion en Mo (*glide.ais.ingestion.batcher_queue_memory_size*)	Taille en Mo de la file d'attente du programme de traitement par lots pour l'indexation du contenu de l'enregistrement source. • Type : entier • Valeur par défaut: *20* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés d'ingestion)
Longueur de la file d'attente du batcher d'ingestion (enregistrements) (*glide.ais.ingestion.batcher_queue_size*)	Nombre maximum d'enregistrements dans la file d'attente du programme de traitement par lots pour l'indexation du contenu de l'enregistrement source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	• Type : entier • Valeur par défaut: *1,000* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés d'ingestion)
Longueur de la file d'attente du batcher du dictionnaire d'ingestion (enregistrements) (*glide.ais.ingestion.dictionary_term_batcher_queue_size*)	Nombre maximal d'enregistrements en file d'attente pour l'ajout de termes à un synonyme, un mot vide ou un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe. • Type : entier • Valeur par défaut: *1,000* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés d'ingestion)
Délai d'attente des tentatives d'échec d'ingestion en secondes (*glide.ais.ingestion.failure_retry_timeout*)	Délai d'expiration, en secondes, pour l'indexation du contenu à partir d'un enregistrement source. • Type : entier • Valeur par défaut: *600* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés d'ingestion)
Enregistreur de commentaires d'ingestion des messages d'erreur (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_error*)	Destination des Recherche IA messages de commentaires d'ingestion avec le niveau ERROR. • Type : chaîne • Valeur par défaut: *Sys Log* • Valeurs prises en charge : ◦ *None*: ne consignez pas les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau. ◦ *Sys Log*: consignez les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau dans le fichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	◦ *File Log*: consignez les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau dans un fichier journal sur le nœud actif Recherche IA . • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés d'ingestion)
Enregistreur de commentaires d'ingestion des messages d'information (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_info*)	Destination des Recherche IA messages de commentaires d'ingestion avec le niveau INFO. • Type : chaîne • Valeur par défaut: *None* • Valeurs prises en charge : ◦ *None*: ne consignez pas les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau. ◦ *Sys Log*: consignez les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau dans le fichier . ◦ *File Log*: consignez les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau dans un fichier journal sur le nœud actif Recherche IA . • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés d'ingestion)
Enregistreur de commentaires d'ingestion des messages d'erreur mineure (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_minor_error*)	Destination des Recherche IA messages de commentaires d'ingestion avec le niveau MINOR_ERROR. • Type : chaîne • Valeur par défaut: *Sys Log* • Valeurs prises en charge : ◦ *None*: ne consignez pas les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau. ◦ *Sys Log*: consignez les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau dans le fichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	◦ *File Log*: consignez les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau dans un fichier journal sur le nœud actif Recherche IA . • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés d'ingestion)
Enregistreur de commentaires d'ingestion des messages d'avertissement (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_warn*)	Destination des Recherche IA messages de commentaires d'ingestion avec le niveau WARN. • Type : chaîne • Valeur par défaut: *Sys Log* • Valeurs prises en charge : ◦ *None*: ne consignez pas les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau. ◦ *Sys Log*: consignez les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau dans le fichier . ◦ *File Log*: consignez les messages de commentaires d'ingestion avec ce niveau dans un fichier journal sur le nœud actif Recherche IA . • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés d'ingestion)
Intervalle en secondes entre les demandes de vérification de l'état d'intégrité des nœuds Recherche IA (*glide.ais.monitor.health_status_check_interval*)	Intervalle en secondes entre les Recherche IA vérifications de l'état de l'intégrité des partitions. • Type : entier • Valeur par défaut: *60* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés de surveillance)
Délai d'expiration, en secondes, de la demande de vérification de l'état d'intégrité du nœud Recherche IA (*glide.ais.monitor.health_status_check_timeout*)	Délai d'expiration, en secondes, pour Recherche IA les vérifications de l'état d'intégrité des partitions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	• Type : entier • Valeur par défaut: *30* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés de surveillance)
Limite inférieure inclusive de la plage verte (saine) des scores d'intégrité des nœuds Recherche IA (*glide.ais.monitor.health_threshold_green*)	Limite inférieure de pourcentage inclusive pour la plage de scores d'intégrité de la partition verte. La limite supérieure inclusive pour cette plage de scores d'intégrité est 100. • Type : entier • Valeur par défaut: *90* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés de surveillance)
Limite inférieure inclusive pour la plage jaune des scores d'intégrité des nœuds Recherche IA (*glide.ais.monitor.health_threshold_yellow*)	Limite inférieure de pourcentage inclusive pour la plage de scores d'intégrité de la partition jaune. La limite supérieure non inclusive pour cette plage de scores d'intégrité est définie par la valeur de la *glide.ais.monitor.health_threshold_green* propriété. La plage de scores d'intégrité de la partition rouge inclut tous les scores inférieurs à cette valeur de propriété. Si le score d'intégrité d'une partition active tombe dans la plage rouge, et si *glide.ais.ha.enable_auto_failover* est défini sur *true*, Recherche IA basculement sur la partition. • Type : entier • Valeur par défaut: *50* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés de surveillance)
Nombre maximal de demandes par requête de recherche pour le nœud Recherche IA (*glide.ais.query.max_request_count_per_search*)	Nombre maximal de demandes qu'un Recherche IA nœud peut traiter par requête de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	• Type : entier • Valeur par défaut: *10* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés de la requête)
Multiplicateur du nombre de résultats de la requête de recherche pour le nœud Recherche IA (*glide.ais.query.requested_rows_multiplier*)	Multiplicateur du nombre de résultats pour les requêtes de recherche qui utilisent l'implémentation de sécurité de liaison tardive. Le système multiplie le nombre minimal de résultats souhaités de la requête de recherche par ce facteur avant de demander des enregistrements au Recherche IA nœud. Des enregistrements supplémentaires remplacent tous les résultats de recherche supprimés par l'implémentation de sécurité de liaison tardive. Par exemple, avec la valeur par défaut , une requête de recherche qui utilise l'implémentation de *3*sécurité de liaison tardive et attend au moins 10 résultats génère une demande au Recherche IA nœud pour 30 enregistrements correspondants. Le jeu de résultats final inclut les 10 premiers de ces enregistrements auxquels l'utilisateur peut accéder. Des valeurs inférieures améliorent les performances des requêtes de recherche, mais peuvent réduire le nombre de résultats de recherche en dessous du minimum demandé. • Type : entier • Valeur par défaut: *3* • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés de la requête)
Opérateur booléen de recherche à utiliser lorsqu'une requête de recherche inclut plusieurs termes (*glide.ais.query.search_operator*)	Opérateur booléen de recherche à utiliser lorsqu'une requête de recherche inclut plusieurs termes. Lors de l'utilisation de l'opérateur ET (conjonctif), la recherche trouve uniquement les enregistrements qui incluent tous les termes et expressions de requête de recherche. Lors de l'utilisation de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	l'opérateur OU (disjonctif), la recherche trouve les enregistrements qui incluent un terme ou une expression de requête de recherche. • Type : chaîne • Valeur par défaut: *`AND then OR 2+ key terms`* • Valeurs prises en charge : ○ *`AND then OR 2+ key terms`*: effectuez une recherche à l'aide de l'opérateur ET. Si la requête de recherche contient plus de deux termes de recherche après la suppression du mot vide et renvoie moins d'une page complète de résultats, soumettez-la automatiquement à nouveau à l'aide de l'opérateur OU. La requête de recherche resoumise ne trouve que les enregistrements qui contiennent au moins la moitié (arrondi) des termes et expressions de l'expression OU. **Remarque :** Lorsque vous affichez l'enregistrement sur la table Propriété système [sys_properties], cette valeur s'affiche *`glide.ais.query.search_operator`* sous la forme *`.AND_OR_ENHANCED`* ○ *`AND then OR query`*: effectuez une recherche à l'aide de l'opérateur ET. Si la requête de recherche renvoie moins d'une page complète de résultats, soumettez-la automatiquement à nouveau à l'aide de l'opérateur OU. La requête de recherche resoumise ne trouve que les enregistrements qui contiennent au moins la moitié (arrondi) des termes et expressions de l'expression OU.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Lorsque vous affichez l'enregistrement sur la table Propriété système [sys_properties], cette valeur s'affiche *glide.ais.query.search_operator* sous la forme *.AND_OR* ○ *OR query*: effectuez une recherche à l'aide de l'opérateur OU. ○ *AND query*: effectuez une recherche à l'aide de l'opérateur ET. **Remarque :** Cette valeur n'est pas affichée sur la page des Recherche IA propriétés système, mais peut être définie lors de la modification de l'enregistrement *glide.ais.query.search_operator* dans la table Propriétés système [sys_properties]. • Emplacement : **Tout** > **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Propriétés de la requête)
Forcer *Recherche IA* **l'utilisation d'une liaison tardive pour l'évaluation de l'ACL** (*glide.ais.security.force_late_binding*)	Option pour forcer l'utilisation de l'implémentation de sécurité de liaison tardive pour toutes les requêtes de recherche. Pour obtenir une description des implémentations de sécurité de liaison précoce et tardive, reportez-vous à la section Sécurité du contenu dans Recherche IA. • Type : booléen • Valeur par défaut: *false* • Valeurs prises en charge : ○ *true*: le système utilise l'implémentation de sécurité de liaison tardive pour toutes les requêtes de recherche. ○ *false*: le système utilise l'implémentation de sécurité de liaison précoce pour les requêtes de recherche. Si les résultats de recherche incluent des ACL scriptées ou si une erreur survient lors de la liaison

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	précoce, le système bascule pour utiliser l'implémentation de sécurité de liaison tardive. • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(Section Propriétés de sécurité) **Remarque :** Vous pouvez activer l'implémentation de la sécurité de liaison tardive pour tous les résultats de recherche d'une source indexée particulière en définissant le champ *true***Forcer la liaison tardive** sur la source indexée.
Activer le retour de la langue globale (*glide.ais.translate.enable_global_language_fallback*)	Option permettant d'activer la correspondance des documents traduits dans la langue du paramètre régional de l'instance ainsi que dans la langue de la session de l'utilisateur. Par exemple, supposons qu'un utilisateur effectue une recherche à partir d'une session utilisateur japonaise sur une instance dont les paramètres régionaux sont en anglais américain par défaut. Avec la valeur de propriété système par défaut , cette recherche ne correspond qu'aux *false*articles de la base de connaissances en japonais. Si la valeur de propriété système est définie sur , la même recherche correspond aux *true*articles en japonais et en anglais. Pour en savoir plus sur la correspondance de documents traduits, reportez-vous à la section Recherche de contenu traduit. Pour plus d'informations sur les paramètres régionaux d'instance, reportez-vous à la section Configuration des paramètres régionaux. • Type : booléen • Valeur par défaut: *false* • Valeurs prises en charge : ○ *true*: Recherche IA met en correspondance les documents traduits dans la langue locale de l'instance ainsi que dans la langue de la session de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	○ *false*: Recherche IA correspond uniquement aux documents traduits dans la langue de la session de l'utilisateur. • Emplacement : **Propriétés système** > *Recherche IA* Recherche IA(section Support multilingue)
glide.mlpredictor.ml_x_snc_global_global_ai_explanation	Délai d'expiration pour les prédictions ML utilisées dans le traitement des résultats Genius. Si le temps de traitement du résultat Genius dépasse cette valeur pour une requête de recherche, aucune réponse de résultat Genius n'est affichée dans les résultats de la requête de recherche. • Type : entier • Valeur par défaut: *1000* • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
query.maxDictionaryTermLength	Limite de longueur de caractères pour les termes de dictionnaire des mots vides et des synonymes. Recherche IA Ignore les termes de dictionnaire qui dépassent cette limite de longueur. • Type : entier • Valeur par défaut: *256* • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

ai.knowledge.sources.predictors.MLee.predict.reque

Traduction automatique

Now Platform® Tables exclues de l'indexation Recherche IA

Recherche IA exclut les tables suivantes Now Platform lors de l'indexation du contenu. Vous ne pouvez pas configurer ces tables, ou les tables dérivées de celles-ci, comme Recherche IA sources indexées.

- Recherche IA Base de mappage des utilisateurs de recherche externe [ais_external_search_user_mapping]
- Élément de configuration de base [cmdb]
- E-mail [sys_email]
- Événement [sysevent]
- Ligne du jeu d'importation [sys_import_set_row]
- Journal [syslog]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- File d'attente [ecc_queue]
- Opération répliquée [sys_replication_queue]
- Audit sys [sys_audit]

Types de variables pris en charge par Recherche IA l'indexation

Recherche IA Peut indexer le contenu et les métadonnées à partir des types de variables suivants Catalogue de services .

- E-mail
- Texte de plusieurs lignes
- Texte sur ligne unique
- URL
- Texte sur ligne unique large

Les autres types de variables ne sont pas pris en charge pour l'indexation.

Pour obtenir la liste complète des types de variables disponibles Catalogue de services , consultez Types de Catalogue de services variables .

Recherche IA Champs d'index

Liste des champs disponibles dans les enregistrements de l'index. Recherche IA Renseigne ces champs avec des valeurs provenant de champs d'enregistrement source pendant l'indexationRecherche IA.

Recherche IA Champs d'index

Champ	Description
ai_search_parent_title	Titre de l'enregistrement parent de l'enregistrement indexé, s'il en possède un. Ce champ est généré automatiquement à Recherche IA partir de la valeur du champ **Titre** de l'enregistrement parent.
ai_search_teaser_text	Texte pouvant faire l'objet d'une recherche sur l'enregistrement indexé, affiché dans les résultats de recherche. Ce champ est généré automatiquement par Recherche IA la valeur du champ de **texte** de l'enregistrement indexé.
ai_search_teaser_title	Titre de l'enregistrement indexé, affiché dans les résultats de recherche. Ce champ est généré automatiquement par Recherche IA la valeur du champ **Titre** de l'enregistrement indexé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Champs d'index (suite)

Champ	Description
datasource_id	Nom de la source indexée qui a ajouté l'enregistrement à l'index Recherche IA .
ext_record_id	Identificateur unique de l'enregistrement source de contenu externe qui correspond à l'enregistrement indexé. Renseigné uniquement pour les enregistrements provenant de sources de contenu externes.
ext_groups_deny	Noms des groupes principaux de sécurité qui ne peuvent pas lire l'enregistrement. Renseigné uniquement pour les enregistrements provenant de sources de contenu externes. **Remarque :** Les entrées refusées ont priorité sur les entrées lues. Si un groupe s'affiche dans ce champ et dans `ext_groups_read`, les membres de ce groupe ne peuvent pas lire l'enregistrement.
ext_groups_read	Noms des groupes principaux de sécurité qui peuvent lire l'enregistrement. Renseigné uniquement pour les enregistrements provenant de sources de contenu externes. **Remarque :** Les entrées refusées ont priorité sur les entrées lues. Si un groupe s'affiche dans ce champ et dans `ext_groups_deny`, les membres de ce groupe ne peuvent pas lire l'enregistrement.
ext_users_deny	Noms des utilisateurs principaux de sécurité qui ne peuvent pas lire l'enregistrement. Renseigné uniquement pour les enregistrements provenant de sources de contenu externes. **Remarque :** Les entrées refusées ont priorité sur les entrées lues. Si un utilisateur apparaît dans ce champ et dans `ext_users_read`, cet utilisateur ne peut pas lire l'enregistrement.
ext_users_read	Noms des utilisateurs principaux de sécurité qui peuvent lire l'enregistrement. Renseigné uniquement pour les enregistrements provenant de sources de contenu externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Champs d'index (suite)

Champ	Description
	Remarque : Les entrées refusées ont priorité sur les entrées lues. Si un utilisateur apparaît dans ce champ et dans `ext_users_deny`, cet utilisateur ne peut pas lire l'enregistrement.
index_event_id	Sys_id de l'événement d'indexation qui a ajouté l'enregistrement à l'index Recherche IA .
language	Langue de l'enregistrement indexé. Recherche IA Utilise la langue spécifiée pour l'enregistrement dans la table source. Si aucune langue n'est spécifiée dans la table source, Recherche IA la langue de l'enregistrement est automatiquement détectée.
record_class_name	Classe hiérarchique utilisée pour afficher l'enregistrement source.
sys_id	Sys_id de l'enregistrement source.
table	Nom de la table source de l'enregistrement indexé. Pour les enregistrements provenant de sources de contenu externes, ce champ d'index indique le nom de la table de schémas de contenu spécifiée lors de l'ingestion de documents.
Texte	Texte pouvant faire l'objet d'une recherche pour l'enregistrement indexé. Ce champ d'index peut être renseigné directement à partir d'un champ d'enregistrement source, tel que **Description**, ou peut être extrait d'un contenu binaire.
Titre	Titre de l'enregistrement indexé. Ce champ d'index peut être renseigné directement à partir d'un champ d'enregistrement source, tel qu'une **description brève**, ou peut être extrait d'un contenu binaire.
URL	URL de la vue de formulaire de l'enregistrement source. Lorsque vous sélectionnez l'enregistrement indexé dans une liste de résultats de recherche, le système vous redirige vers cette URL afin que vous puissiez afficher l'enregistrement source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Champs d'index (suite)

Champ	Description
	Remarque : Recherche IA remplit automatiquement ce champ d'index à partir de l'enregistrement source. Vous ne pouvez pas remplacer la valeur du champ d'index à l'aide des paramètres de `map_to` champ.

Champs d'index communs

Les champs d'index suivants Recherche IA apparaissent sur tous les enregistrements indexés à partir des Now Platform® tables sources :

- ai_search_parent_title
- ai_search_teaser_text
- ai_search_teaser_title
- record_class_name
- sys_id
- table

[store-future: BEGIN review]

Champs de contexte utilisateur pour les règles d'amélioration des résultats de boost

Les champs de contexte de l'utilisateur fournissent des détails renseignés de façon dynamique sur l'utilisateur et la session actuels Now Platform® . Vous pouvez configurer des règles d'amélioration des résultats afin d'optimiser les résultats de recherche contenant des correspondances avec des valeurs de champ de contexte utilisateur.

Pour plus d'informations sur l'amélioration des résultats de recherche contenant des correspondances pour les valeurs de champ de contexte utilisateur, consultez la description du type de boost Boost par contexte utilisateur (dynamique) dans Valoriser les résultats de recherche à l'aide d'une règle d'amélioration de résultat.

Champ de contexte de l'utilisateur	Description
Navigateur (session.user_agent_browser)	Nom de navigateur Web signalé pour la session de l'utilisateur Now Platform de recherche.
Agent de navigateur (session.user-agent)	Chaîne de l'agent utilisateur pour le navigateur Web signalée Now Platform pour la session de l'utilisateur de recherche.
Ville (location.city)	Valeur du champ Ville de l'enregistrement de la table Emplacement [cmn_location] référencé par le champ Emplacement sur l'enregistrement de l'utilisateur de recherche dans la table Utilisateur [sys_user].
Ville (sys_user.city)	Valeur du champ Ville extraite de l'enregistrement de l'utilisateur recherché dans la table Utilisateur [sys_user].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de contexte de l'utilisateur	Description
Société (sys_user.company)	Valeur du champ Société extraite de l'enregistrement de l'utilisateur de recherche dans la table Utilisateur [sys_user].
Pays (location.country)	Valeur du champ Pays de l'enregistrement de la table Emplacement [cmn_location] référencé par le champ Emplacement sur l'enregistrement de l'utilisateur recherché dans la table Utilisateur [sys_user].
Pays (sys_user.country)	Valeur du champ de code de pays extraite de l'enregistrement de l'utilisateur recherché dans la table Utilisateur [sys_user].
Département (sys_user.department)	Valeur du champ Département de l'enregistrement de l'utilisateur de recherche dans la table Utilisateur [sys_user].
Formulaire d'appareil (session.user_agent_form)	Facteur de forme de l'appareil signalé pour la session de Now Platform l'utilisateur de recherche.
Type d'appareil (session.device_type)	Type d'appareil signalé pour la session de Now Platform l'utilisateur de recherche.
Domaine (sys_user.sys_domain)	Valeur du champ Nom de l'enregistrement de la table Groupe [sys_user_group] référencé par le champ Domaine sur l'enregistrement de l'utilisateur recherché dans la table Utilisateur [sys_user].
Home Office (sys_user.building)	Valeur du champ Nom extraite de l'enregistrement Bâtiment [cmn_building] référencé par le champ Bâtiment de l'enregistrement de l'utilisateur de recherche dans la table Utilisateur [sys_user].
Ville du Home Office (sys_user.building.location.city)	Valeur du champ Ville extraite de l'enregistrement Emplacement [cmn_location] référencé par l'enregistrement Bâtiment [cmn_building] référencé par le champ Bâtiment sur l'enregistrement de l'utilisateur de recherche dans la table Utilisateur [sys_user].
Pays du Home Office (sys_user.building.location.city)	Valeur du champ Pays de l'enregistrement Emplacement [cmn_location] référencé par l'enregistrement Bâtiment [cmn_building] référencé par le champ Bâtiment sur l'enregistrement de l'utilisateur de recherche dans la table Utilisateur [sys_user].
État/Province du Home Office (sys_user.building.location.state)	Valeur du champ État/Province de l'enregistrement Emplacement [cmn_location] référencé par l'enregistrement Bâtiment [cmn_building] référencé par le champ Bâtiment sur l'enregistrement de l'utilisateur de recherche dans la table Utilisateur [sys_user].
Fonction (sys_user.title)	Valeur du champ Titre de l'enregistrement de l'utilisateur recherché dans la table Utilisateur [sys_user].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de contexte de l'utilisateur	Description
Langue (sys_user.language)	Valeur du champ de langue extraite de l'enregistrement de l'utilisateur recherché dans la table Utilisateur [sys_user].
Emplacement (sys_user.location)	Valeur du champ Nom de l'enregistrement de la table Emplacement [cmn_location] référencé par le champ Emplacement sur l'enregistrement de l'utilisateur de recherche dans la table Utilisateur [sys_user].
Type d'appareil mobile (session.mobile_device_type)	Type d'équipement mobile signalé pour la session de Now Platform l'utilisateur de recherche.
Nom (sys_user.username)	Valeur du champ ID d'utilisateur extraite de l'enregistrement de l'utilisateur recherché dans la table Utilisateur [sys_user].
Système d'exploitation (session.user_agent_os)	Système d'exploitation signalé pour la session de Now Platform l'utilisateur de recherche.
Version de SE (session.user_agent_version)	Version de l'agent utilisateur signalée pour la session de Now Platform l'utilisateur de recherche.
Rôle (sys_user.roles)	Valeur du champ Rôles extraite de l'enregistrement de l'utilisateur de recherche dans la table Utilisateur [sys_user].
État (sys_user.state)	Valeur du champ État/Province extraite de l'enregistrement de l'utilisateur de recherche dans la table Utilisateur [sys_user].
État (location.state)	Valeur du champ État/Province de l'enregistrement de la table Emplacement [cmn_location] référencé par le champ Emplacement sur l'enregistrement de l'utilisateur de recherche dans la table Utilisateur [sys_user].

[End]

Recherche IA Formulaire Pays vers langue de recherche

Le Recherche IA formulaire contient des informations sur les relations entre les pays des utilisateurs et les langues de recherche des articles de la base de connaissances. Utilisez ce formulaire lorsque vous définissez les langues de recherche d'un article de la base de connaissances pour un pays.

Pour plus d'informations sur la définition des langues de recherche des articles de la base de connaissances pour un pays, reportez-vous à la section Affecter l'article Knowledge Rechercher des langues par pays.

Recherche IA Formulaire Pays vers langue de recherche

Champ	Description
Pays	Référence au pays de la table Pays [core_country] pour laquelle vous souhaitez définir une langue de recherche d'article de la base de connaissances supplémentaire.
Langue de recherche	Référence à une langue de la table des langues [sys_language] que vous souhaitez Recherche IA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Formulaire Pays vers langue de recherche (suite)

Champ	Description
	utiliser pour les recherches d'articles de la base de connaissances effectuées par des utilisateurs dans le pays sélectionné.

Remarque :
Vous pouvez définir plusieurs Recherche IA enregistrements Pays vers langue de recherche pour le même pays, à condition que chacun ait une langue de recherche d'article de la base de connaissances différente. Si vous tentez de créer plusieurs enregistrements avec le même pays et la même langue de recherche d'article de la base de connaissances, le système affiche un message d'avertissement et l'opération d'insertion de l'enregistrement échoue.

Recherche IA Source de données de la table de mappage des utilisateurs de recherche externe Source de données formulaire Relation

Le Recherche IA formulaire Relation de source de données de la table de mappage des utilisateurs de recherche externe contient des informations sur les relations entre les tables de mappage des utilisateurs et les sources indexées pour le contenu externe. Utilisez ce formulaire lorsque vous liez une table de mappage d'utilisateur à une source indexée pour le contenu externe.

Pour plus de détails sur la liaison d'une table de mappage d'utilisateurs à une source indexée pour le contenu externe, reportez-vous à la section Mappage des utilisateurs externes et des groupes aux Now Platform utilisateurs.

Recherche IA Source de données de la table de mappage des utilisateurs de recherche externe Source de données formulaire Relation

Champ	Description
Table enfant pour le mappage utilisateur	Le nom de la table de mappage de l'utilisateur que vous souhaitez lier à la source indexée de contenu externe.
Source de l'index	Le nom de la source indexée de contenu externe à laquelle vous souhaitez lier la table de mappage de l'utilisateur.

Recherche IA Formulaire Configuration de résultat Genius

Le Recherche IA formulaire Configuration de résultat Genius contient des informations sur les configurations de résultat Genius définies pour vos profils de recherche dans Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une configuration de résultat Genius.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification d'une configuration de résultat Genius, reportez-vous à la section Créer une configuration de résultat Genius.

Recherche IA Formulaire Configuration de résultat Genius

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de résultat Genius.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Formulaire Configuration de résultat Genius (suite)

Champ	Description
Condition de déclenchement	Condition qui déclenche l'évaluation de la configuration du résultat Genius. Valeurs prises en charge : • **Toujours** : la configuration des résultats Genius se déclenche pour chaque requête de recherche. • **NLU** : la configuration des résultats Genius se déclenche lorsque l'intention détectée de la requête de recherche correspond à un NLU modèle intention. Pour utiliser cette condition de déclenchement, vous devez lier le NLU modèle et une ou plusieurs de ses intentions à votre configuration de résultat Genius. Pour obtenir des instructions, consultez Lier un modèle et des NLU intentions à une configuration de résultat Genius. **Remarque :** Pour qu'une NLU condition de déclenchement fonctionne, le NLU modèle doit être publié. Vous pouvez vérifier l'état du modèle NLU en accédant à **Tout** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête de recherche** > **Rechercher des intentions**. • **Terme** : la configuration des résultats Genius se déclenche lorsque la requête de recherche correspond exactement à un ensemble spécifié de termes de requête. **Remarque :** Une correspondance exacte signifie que la requête de recherche doit contenir uniquement les termes spécifiés dans l'ordre spécifié. Par exemple, si vous définissez `salle de conférence` comme terme déclencheur, une recherche de `salle de conférence` déclenche la condition de résultat Genius, mais les recherches d'hôtel, `de salle de conférence` ou de salle de conférence ne la déclenchent pas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Formulaire Configuration de résultat Genius (suite)

Champ	Description
Terme	Terme qui déclenche la configuration des résultats Genius lorsqu'il correspond exactement à la requête de recherche. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Terme** dans le champ **Condition de déclenchement** .
Demande	Périmètre de l'application pour la configuration de résultat Genius. Ce champ est automatiquement défini.
Actif	Option permettant d'activer la configuration des résultats Genius. Les configurations de résultat Genius inactives ne sont jamais déclenchées.
Modèle de script de processeur	Exemple de fonction de script côté serveur. Utilisez le code affiché dans ce champ comme base pour vos scripts *Recherche IA* **de processeur de demandes** et *Recherche IA* **de processeur de réponses** . Ce champ est automatiquement défini.
Recherche IA processeur de demande	Fonction de script côté serveur qui prend un objet `GeniusResultContext` comme paramètre. La fonction doit renvoyer un objet `GeniusResultAnswer` qui contient une requête de recherche. Jusqu'à trois résultats de cette requête de recherche s'affichent sous forme de cartes de réponse de résultat Genius. **Remarque :** Ce champ est obligatoire si **le processeur de réponse Recherche IA** n'est pas renseigné. Vous pouvez copier le code à partir du **modèle de script Processeur** pour l'utiliser comme point de départ pour votre fonction de script. Lorsqu'une requête de recherche déclenche la configuration des résultats Genius, le système exécute ce script, puis envoie la requête de recherche déclenchant et la requête de recherche scriptée au Recherche IA back-end pour le calcul des résultats de la recherche. Pour définir une requête de recherche, utilisez les méthodes d'API `GeniusResultAnswer.setTable()`, `GeniusResultAnswer.` et `GeniusResultAnswer.setSearchPhrase()`. Pour plus de détails sur les méthodes API utilisables dans cette fonction de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Formulaire Configuration de résultat Genius (suite)

Champ	Description
	script, y compris des exemples d'utilisation, consultez les descriptions des API JavaScript incluses dans le champ d'application GeniusResultAnswer et GeniusResultContext . **Remarque :** La méthode d'API `GeniusResultContext.getMatchingDocuments()` ne renvoie aucun résultat lorsqu'elle est invoquée dans un script de **processeur de demande Recherche IA** , car le script est exécuté avant Recherche IA de calculer les résultats pour la requête de recherche de déclenchement. N'utilisez pas cette méthode dans vos scripts de traitement des demandes.
Recherche IA processeur de réponses	Fonction de script côté serveur qui prend un objet `GeniusResultContext` comme paramètre. La fonction doit retourner un objet `GeniusResultAnswer` qui définit une ou plusieurs cartes de paires clé-valeur. Vous pouvez afficher ces paires clé-valeur sur la carte de réponse des résultats Genius en les spécifiant en tant que **champs Retour**. **Remarque :** Ce champ est obligatoire si **le processeur de demande Recherche IA** n'est pas renseigné. Vous pouvez copier le code à partir du **modèle de script Processeur** pour l'utiliser comme point de départ pour votre fonction de script. Lorsqu'une requête de recherche déclenche la configuration des résultats Genius, le système exécute ce script après Recherche IA avoir calculé les résultats de la recherche. Pour définir votre carte de paires clé-valeur, utilisez la méthode API `GeniusResultAnswer.addDataMap()`. Chaque paire clé-valeur représente un nom et une valeur de champ que vous pouvez afficher sur la carte de réponse du résultat Genius à l'aide de la liste **Champs de retour** . Pour plus de détails sur les méthodes API utilisables dans cette fonction de script, y compris des exemples d'utilisation, consultez les descriptions des API

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Formulaire Configuration de résultat Genius (suite)

Champ	Description
	JavaScript incluses dans le champ d'application GeniusResultAnswer et GeniusResultContext .
Champs pour retour	Liste de champs séparés par des virgules à afficher sur la carte de réponse des résultats Genius. Ce champ est obligatoire si **le processeur de réponse Recherche IA** est renseigné. Le comportement dépend du champ de script de processeur renseigné : • Si **le processeur de réponse Recherche IA** est renseigné, vous devez utiliser ce champ pour spécifier les noms des champs définis dans votre objet de réponse `GeniusResultAnswer` que vous souhaitez afficher sur la carte de réponse des résultats Genius. • Si le **processeur de réponse Recherche IA** n'est pas renseigné, la carte de réponse de résultat Genius affiche automatiquement les champs d'index communs :Recherche IA ◦ ai_search_parent_title ◦ ai_search_teaser_text ◦ ai_search_teaser_title ◦ record_class_name ◦ sys_id ◦ table Vous pouvez éventuellement utiliser ce champ pour spécifier des champs d'index supplémentaires Recherche IA que vous souhaitez afficher pour les résultats de recherche affichés sur les cartes de réponse des résultats Genius. Pour afficher la liste des champs d'index Recherche IA , reportez-vous à la section Recherche IA Champs d'index.

Recherche IA Formulaire Mappage de modèle de configuration de NLU résultat Genius

Le formulaire Mappage de Recherche IA modèle de configuration NLU de résultat Genius contient des informations sur les relations entre les configurations et NLU les modèles de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

résultats Genius pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lorsque vous liez des configurations de résultats Genius à NLU des modèles.

Pour plus d'informations sur la liaison des configurations de résultats Genius aux modèles, reportez-vous à NLU la section Lier un modèle et des NLU intentions à une configuration de résultat Genius.

Recherche IA Formulaire Mappage de modèle de configuration de NLU résultat Genius

Champ	Description
Configuration de résultat Genius	La configuration des résultats Genius à laquelle lier le NLU modèle. Ce champ est automatiquement défini sur la configuration de résultat Genius sélectionnée.
Modèle NLU	Modèle existant NLU à utiliser pour la condition de déclenchement de la configuration des NLU résultats Genius.
État	État actuel du modèle sélectionné NLU . Ce champ est automatiquement défini.
Intentions	Liste des intentions du modèle qui peuvent déclencher la configuration des NLU résultats Genius lorsqu'elles sont détectées dans la requête de recherche.
Commande	Ordre d'évaluation NLU du modèle dans le contexte de la configuration des résultats Genius.
Demande	Périmètre de l'application pour le lien de NLU modèle. Ce champ est automatiquement défini.

Recherche IA Formulaire Règle d'amélioration des résultats

Le Recherche IA formulaire Règle d'amélioration des résultats contient des informations sur les règles d'amélioration des résultats définies dans vos profils de recherche pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une règle d'amélioration de résultat.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification de règles d'amélioration des résultats, reportez-vous à la section Créer une règle d'amélioration des résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Formulaire Règle d'amélioration des résultats

Champ	Description
Étiquette	Étiquette unique pour la règle d'amélioration de résultat
Date de début	Heure système correspondant à la première date à laquelle la règle d'amélioration de résultat peut activer. S'il n'est pas renseigné, ce champ est automatiquement défini sur la date actuelle.
Date de fin	Heure système de la dernière date à laquelle la règle d'amélioration de résultat peut activer. Après cette date, l'état de la règle devient `Expired`. S'il n'est pas renseigné, ce champ est automatiquement défini sur 30 jours à compter de la **date de début**.
Activer sur toutes les requêtes	Option permettant d'activer la règle d'amélioration de résultat pour chaque requête de recherche.
Langue	Langue de la règle d'amélioration de résultat. Recherche IA évalue uniquement l'activation pour les règles d'amélioration des résultats qui ont la même langue que la requête de recherche ou pour **lesquelles toutes les langues** sont spécifiées pour ce champ.
État	État actuel de la règle d'amélioration de résultat • **Nouveau** : La règle n'a jamais été publiée. • **Brouillon** : la règle est enregistrée avec des changements non publiés. • **Publié** : la règle est enregistrée avec tous les changements publiés. • **Expiré** : la règle ne peut pas s'activer, car sa **date de fin** est passée. La publication d'un profil de recherche ne publie pas de règles expirées.
Marqué pour suppression	Option indiquant si Recherche IA la règle d'amélioration de résultat sera supprimée lors de la prochaine publication du profil de recherche.
Appliquer uniquement aux résultats Genius	Option permettant à la règle d'amélioration des résultats de n'opérer que sur les réponses de résultat Genius lorsqu'elle est activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Formulaire Règle d'amélioration des résultats (suite)

Champ	Description
	Remarque : Lorsque cette option est sélectionnée, la règle d'amélioration de résultat ne peut contenir que des actions de bloc.
Déclencheurs	
Développer les synonymes pour les conditions de requête	Option permettant d'activer l'expansion des synonymes pour les arguments de condition de la requête. Ce champ disparaît si vous sélectionnez **Activer dans toutes les requêtes**. Lors de l'expansion des conditions de requête, Recherche IA seules les synonymes actifs qui sont définis dans le même profil de recherche et dont la langue correspond à la langue de la règle d'amélioration de résultat sont développés.
Déclencheurs	Liste des conditions qui doivent être remplies pour que la règle d'amélioration de résultat s'active. Ce champ disparaît si vous sélectionnez **Activer dans toutes les requêtes**. Sélectionnez l'un des champs suivants comme objet de votre condition : • **Mots-clés** : Opère sur un ou plusieurs mots-clés trouvés dans la requête de recherche de l'utilisateur. Par exemple, une condition **[Mots-clés] [sont] [mot de passe]** est satisfaite par des recherches sur Comment puis-je changer mon mot de passe ou réinitialiser mon mot de passe. • **Requête** : Opère sur la requête de recherche complète de l'utilisateur. Par exemple, une condition **[Requête] [est] [réinitialisation du mot de passe]** est satisfaite par une recherche de réinitialisation du mot de passe, mais pas par une recherche des étapes de réinitialisation du mot de passe. • **Contexte de l'utilisateur** : Agit sur un élément de contexte de l'utilisateur à partir de la session de l'utilisateur Now Platform® de recherche. Le système affiche la table et le champ source après le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Formulaire Règle d'amélioration des résultats (suite)

Champ	Description
	nom de l'élément de contexte utilisateur. Par exemple, une condition **[Contexte utilisateur - Pays (sys_user.country)] [est] [Japon]** est satisfaite lorsque l'enregistrement Utilisateur [sys_user] de l'utilisateur recherché a un **pays** défini sur Japon.

Formulaire de table enfant

Le formulaire Table enfant contient des informations sur les tables enfants sources indexées définies pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une table enfant d'une source indexée.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification d'une table enfant source indexée, reportez-vous à la section Créer une source indexée.

Formulaire de table enfant

Champ	Description
Source indexée	Référence à la source indexée. Ce champ est automatiquement défini.
Table	Étiquette et nom de la table enfant pour laquelle vous souhaitez activer l'indexation de contenu. Vous ne pouvez sélectionner que dans des tables qui étendent la table source indexée.
Actif	Option permettant d'activer l'indexation pour la table enfant.
Demande	Périmètre de l'application pour la configuration d'indexation de la table enfant. Ce champ est automatiquement défini.

Formulaire de correspondance personnalisée

Le formulaire de correspondance personnalisée comprend des informations sur les correspondances personnalisées de recherche globale définies pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création d'une correspondance personnalisée pour renvoyer des résultats de correspondance exacte d'une table et d'une colonne spécifiques pour les termes de recherche correspondant à une expression régulière.

Pour plus d'informations sur la création d'une correspondance personnalisée de recherche globale, reportez-vous à la section Créer une correspondance de recherche personnalisée pour la recherche globale.

Formulaire de correspondance personnalisée

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la correspondance personnalisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de correspondance personnalisée (suite)

Champ	Description
Regex	Modèle d'expression régulière Java auquel Recherche IA les requêtes de recherche sont comparées. Lorsqu'une requête de recherche correspond à ce modèle d'expression régulière, la correspondance personnalisée se déclenche et la recherche renvoie uniquement les résultats de la **table** et de la **colonne** spécifiées. Ce champ est automatiquement défini lorsque vous sélectionnez **Générer une regex**. **Remarque :** Pour plus d'informations sur la syntaxe du modèle d'expression régulière Java, consultez la Javadoc pour la classe java.regex.util.Pattern .
Nom de la table	Table à laquelle vous souhaitez limiter les correspondances de recherche lorsqu'une recherche utilisateur satisfait le modèle d'expression régulière **Regex** de la correspondance personnalisée.
Demande	Périmètre de l'application pour la correspondance personnalisée. Ce champ est automatiquement défini.
Colonne	Champ de la **table** spécifiée à laquelle vous souhaitez restreindre les correspondances de recherche lorsqu'une recherche utilisateur satisfait au modèle d'expression régulière **Regex** de la correspondance personnalisée.
Actif	Option permettant d'activer la correspondance personnalisée. Pour désactiver la correspondance, désactivez l'option **Actif** .

Dictionnaire et Recherche IA formulaires de dictionnaire

Les formulaires Dictionnaire et Recherche IA Dictionnaire contiennent des informations sur votre Recherche IA gestion des erreurs de frappe, les dictionnaires des mots vides et des synonymes. Utilisez ces formulaires lors de la création ou de la modification d'un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe, de mots vides ou de synonymes à utiliser avec Recherche IA.

Pour plus d'informations sur la création et la modification des dictionnaires, reportez-vous aux sections Modifier les paramètres d'un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe, Créer un dictionnaire de mots vides lié à un profil de rechercheet Créer un dictionnaire de synonymes lié à un profil de recherche.

Dictionnaire et Recherche IA formulaires de dictionnaire

Champ	Description
Étiquette	Étiquette unique pour le dictionnaire.
Nom du dictionnaire	Nom du dictionnaire. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur du champ **Étiquette** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dictionnaire et Recherche IA formulaires de dictionnaire (suite)

Champ	Description
Langue	Langue pour tous les termes définis dans le dictionnaire. Ce champ s'affiche uniquement lors de la modification d'un dictionnaire de mots vides ou de synonymes. Recherche IA Définit automatiquement la langue pour les dictionnaires de gestion des erreurs de frappe. **Remarque :** Vous ne pouvez lier qu'un dictionnaire de mots vides avec une langue donnée à un profil de recherche.
Type	Type de dictionnaire. Ce champ est automatiquement défini sur *`Spell Check`*, *`Stop Word`*ou *`Synonym`*.
État	État actuel du dictionnaire. • **Nouveau** : Le dictionnaire n'a jamais été publié. • **Brouillon** : le dictionnaire est enregistré avec des modifications non publiées. • **Publié** : le dictionnaire est enregistré avec tous les changements publiés.
Sensible à la casse	Option permettant d'activer le respect de la casse pour tous les termes du dictionnaire. Pour en savoir plus sur la sensibilité à la casse, reportez-vous à Traitement des erreurs de frappe, Mots videsou Synonymes.
Sensible à la ponctuation	Option permettant d'activer la ponctuation pour tous les termes du dictionnaire. Pour plus de détails sur la sensibilité à la ponctuation, voir Traitement des erreurs de frappe, Mots videsou Synonymes.
Dérivé	Option permettant de dériver des entrées de dictionnaire à partir du contenu indexé. Ce champ et la section **Dériver les paramètres** ne s'affichent que lors de la modification d'un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe.
Dériver les paramètres	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dictionnaire et Recherche IA formulaires de dictionnaire (suite)

Champ	Description
Sources indexées	Liste des sources indexées. Le dictionnaire dérive les termes d'autocorrection du contenu indexé pour ces sources. Ce champ s'affiche uniquement lors de la modification d'un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe. Pour plus d'informations sur les sources indexées, reportez-vous à la section Sources indexées.
Actualisation automatique	Intervalle, en heures, après lequel les entrées dérivées de la gestion des erreurs de frappe s'actualisent automatiquement. La valeur minimale est de 24 heures. Ce champ s'affiche uniquement lors de la modification d'un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe.
Champs bloqués	Liste de champs séparés par des virgules. Le dictionnaire exclut les termes trouvés dans ces champs lors de la dérivation des termes de correction automatique de la gestion des erreurs de frappe à partir d'enregistrements sources indexés. Ce champ s'affiche uniquement lors de la modification d'un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe. Vous pouvez spécifier des champs à l'aide des formats suivants : • * (astérisque) : excluez les termes présents dans tous les champs. Cette valeur désactive la dérivation des corrections automatiques de la gestion des fautes de frappe pour le dictionnaire. • fieldname : excluez les termes trouvés dans le champ d'index spécifié Recherche IA , tels que **le titre** ou le **texte**. Pour plus de détails sur Recherche IA les champs d'index, reportez-vous à la section Recherche IA Champs d'index. • tablename.fieldname : exclure les termes trouvés dans le champ spécifié sur la table spécifiée Now Platform® . • tablename.* : exclure les termes présents dans tous les champs de la table spécifiée Now Platform .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de terme de dictionnaire

Le formulaire Terme du dictionnaire contient des informations sur la gestion des fautes de frappe, des mots vides et des synonymes définis pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une entrée de gestion des erreurs de frappe, d'un mot vide ou d'un synonyme dans les dictionnaires associés à vos profils de recherche.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification des termes du dictionnaire, reportez-vous aux sections Exclure un terme d'un dictionnaire de gestion des erreurs de frappe, Créer des mots videsetCréer des synonymes.

Formulaire de terme de dictionnaire

Champ	Description
Dictionnaire	Nom du dictionnaire qui inclut la gestion des erreurs de frappe, le mot vide ou le terme synonyme. Ce champ est automatiquement défini en fonction du dictionnaire que vous avez sélectionné.
Terme	Terme ou expression à inclure dans le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe, des mots vides ou des synonymes.
Charge utile	Liste de termes ou d'expressions équivalents au format de tableau JSON. Par exemple, `["réseau sans fil », « WLAN"]`. Ce champ s'affiche uniquement lors de la modification d'un terme synonyme.
État	État actuel du terme de dictionnaire. • **Nouveau** : Le terme du dictionnaire n'a jamais été publié. • **Brouillon** : le terme du dictionnaire est enregistré avec des modifications non publiées. • **Publié** : le terme du dictionnaire est enregistré avec toutes les modifications publiées. Ce champ s'affiche uniquement lors de la modification d'un terme synonyme.
Actif	Option permettant d'activer le terme pour l'utiliser dans le dictionnaire. Pour désactiver le terme, désactivez l'option **Actif** .
Marqué pour suppression	Option indiquant que Recherche IA le terme sera supprimé lors de la prochaine publication du profil de recherche lié au dictionnaire sélectionné. Ce champ s'affiche uniquement lors de la modification d'une faute de frappe ou d'un terme de mot vide, et il est automatiquement défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de terme de dictionnaire (suite)

Champ	Description
Demande	Périmètre de l'application pour le terme de dictionnaire. Ce champ s'affiche uniquement lors de la modification d'une faute de frappe ou d'un terme de mot vide, et il est automatiquement défini.

Forme de facette

Le formulaire Facette contient des informations sur les facettes définies pour les configurations d'application de recherche dans Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une facette.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification d'une facette, reportez-vous à la section Créer une facette dans une configuration d'application Recherche IA.

Forme de facette

Champ	Description
Nom	Nom unique de la facette
Étiquette	Étiquette à afficher pour la facette dans l'application de recherche.
Champ de facette	Liste de noms de champs séparés par des virgules provenant de Recherche IA tables de sources indexées. La facette affiche les filtres d'affinement des résultats de recherche pour les valeurs d'un ou plusieurs champs spécifiés présents dans l'ensemble de résultats de recherche actuel. Lorsque vous sélectionnez un filtre d'affinement après la recherche, Recherche IA le jeu de résultats de recherche est limité pour n'afficher que les résultats contenant la valeur de champ spécifiée. **Remarque :** Lorsque vous enregistrez ou mettez à jour une facette, Recherche IA vérifie chaque champ de facette. Pour réussir la vérification, le champ doit exister sur au moins un enregistrement qui existe dans une source de recherche utilisée par l'application de recherche. Si un champ ne satisfait pas à cette condition, le système affiche un message d'erreur. Prend en charge les formats suivants : **Liste de champs propres à une table** Saisissez une liste séparée par des virgules des [indexed_source_table_name] qualifiés.[field_name].Recherche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Forme de facette (suite)

Champ	Description
	IA Affiche les filtres d'affinement des résultats de recherche pour les valeurs du sur-ensemble des champs de la table source indexée spécifiée. Par exemple, saisissez kb_knowledge.author pour afficher les filtres d'affinement des résultats de recherche pour les valeurs du champ Auteur à partir de la table de source indexée **Connaissances** [kb_knowledge]. Ou saisissez kb_knowledge.author, sc_cat_item.owner custom_table.author_field pour afficher les filtres d'affinement des résultats de recherche pour les valeurs des trois champs de la table de source indexée spécifiés. **Remarque :** Tous les champs spécifiés dans une liste de champs de facette doivent être du même type. Le qualificateur [indexed_source_table_name] doit être le nom d'une table spécifiée dans une source indexée. Ne spécifiez pas de noms de tables enfants sources indexées pour ce qualificateur. **Champ inter-tables** Saisissez une entrée non qualifiée [field_name].Recherche IA Affiche les filtres d'affinement des résultats de recherche pour les valeurs du champ intertables spécifié. Par exemple, saisissez une langue pour afficher les filtres d'affinement des résultats de recherche pour les valeurs de champ **Langue** de n'importe quelle table source indexée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Forme de facette (suite)

Champ	Description
	Remarque : Ce format ne prend en charge que les champs intertables de langue et de balises . Cas particuliers : **Facette sur les champs de table parente** Si vous spécifiez un champ de table parente de source indexée comme champ de facette, Recherche IA les valeurs du même champ sont incluses dans les tables enfants de la source indexée. Par exemple, supposons que vous créez une source indexée pour une table parente [u_parent] personnalisée, qui est étendue par une table enfant [u_child] personnalisée. Si vous spécifiez u_parent.author comme champ de facette, affiche des filtres d'affinement Recherche IA des résultats de recherche pour les valeurs de champ u_parent.author et u_child.author . **Facette sur les champs de table enfant** Vous pouvez spécifier un champ unique à une table enfant source indexée en tant que facette. En poursuivant l'exemple précédent, si votre table enfant [u_child] inclut un champ **Éditeur** qui n'est pas présent dans la table Parent [u_parent], vous pouvez spécifier u_parent.editor comme facette pour afficher les filtres d'affinement des résultats de recherche pour les valeurs de champ **Éditeur** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Forme de facette (suite)

Champ	Description
	Remarque : Assurez-vous de spécifier le nom de la table parente comme qualificateur, et non le nom de la table enfant. **Facettes sur les champs de remontée pas à pas des tables référencées** Si votre source indexée inclut un *dot_walk_fields* paramètre de champ pour un champ de table référencé de remontée pas à pas, vous pouvez spécifier ce champ dans une entrée de champ de facette à l'aide de qualificatifs de champ de référence séparés par des points. Ajoutez ces qualificatifs entre le nom de la table source indexée et le nom du champ de la table référencée. Par exemple, pour modifier les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances en fonction des valeurs du champ Département pour leurs auteurs, vous pouvez définir author.department comme paramètre de *dot_walk_fields* champ pour la source indexée pour la table Connaissances [kb_knowledge], puis spécifier kb_knowledge.author.department dans votre entrée de champ de facette. Si vous définissez company.contact.department comme un *dot_walk_fields* paramètre de champ pour la source indexée de la table Utilisateur [sys_user], vous pouvez spécifier sys_user.company.contact.department dans votre entrée de champ de facette.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Forme de facette (suite)

Champ	Description
	Remarque : Chaque niveau de référence de remontée pas à pas impose un impact sur les performances de l'indexation. Évitez d'utiliser des références à plusieurs niveaux, sauf si cela est nécessaire. Pour en savoir plus sur `dot_walk_fields` les paramètres des champs, reportez-vous à la section Activer l'indexation des champs de table référencés pour une source indexée. Les facettes fonctionnent mieux lorsqu'elles sont créées à partir de champs des types suivants avec relativement peu de valeurs uniques : • Choix • Référence • Chaîne • Chaîne (UTF-8 complet) • Vrai/Faux
Type	Type de la facette. Le type de facette détermine le nombre de valeurs de champ que vous pouvez sélectionner comme filtres d'affinement de facette et la logique de filtre utilisée par la facette. Prend en charge les valeurs suivantes : • **Sélection unique** : ◦ Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule valeur de champ comme filtre d'affinement de facette. ◦ Lorsque vous sélectionnez une valeur de champ, Recherche IA elle filtre la liste des résultats de la recherche et affiche uniquement les résultats contenant la valeur de champ choisie. ◦ La facette permet uniquement de sélectionner les valeurs de champ trouvées dans l'ensemble de résultats de recherche actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Forme de facette (suite)

Champ	Description
	• **Sélection multiple et** : ◦ Vous pouvez sélectionner plusieurs valeurs de champ comme filtres d'affinement de facette. ◦ Lorsque vous sélectionnez une valeur de champ, Recherche IA elle filtre la liste des résultats de la recherche pour afficher uniquement les résultats contenant toutes les valeurs de champ que vous avez sélectionnées dans la facette. ◦ La facette permet uniquement de sélectionner les valeurs de champ trouvées dans l'ensemble de résultats de recherche actuel. • **Sélection multiple ou** : ◦ Vous pouvez sélectionner plusieurs valeurs de champ comme filtres d'affinement de facette. ◦ Lorsque vous sélectionnez une valeur de champ, Recherche IA elle filtre la liste des résultats de la recherche pour afficher uniquement les résultats qui contiennent l'une des valeurs de champ que vous avez sélectionnées dans la facette. ◦ La facette permet initialement uniquement de sélectionner les valeurs de champ trouvées dans l'ensemble de résultats de recherche actuel. Toutes les valeurs de champ disponibles lorsque vous effectuez votre première sélection restent disponibles pour sélection. Par exemple, supposons que vous disposiez d'une facette Ou à sélection multiple pour un champ **Couleur** personnalisé avec des valeurs de champ bleues, vertes et rouges. Si votre recherche renvoie uniquement des résultats verts et rouges, la facette **Couleur** affiche uniquement les valeurs de champ **vertes** et **rouges** . Lorsque vous sélectionnez la valeur du champ **rouge**, la valeur du champ **vert** reste disponible pour la sélection, Recherche IA car elle était disponible avant que vous n'effectuiez une sélection **de couleur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Forme de facette (suite)

Champ	Description
	⚠ Avertissement : L'application de plusieurs filtres à partir d'une facette de sélection multiple et ou de sélection multiple Ou allonge l'URL de votre requête de recherche. Testez vos configurations de facettes à sélection multiple pour vous assurer que les URL de requête de recherche avec filtres de facette ne dépassent pas la limite de longueur maximale d'URL pour votre navigateur Web. (Différents navigateurs Web ont des limites de longueur d'URL différentes.)
Limite de valeur de facette	Nombre maximum de valeurs de champ distinctes à afficher pour la facette.
Commande	Ordre d'apparition de la facette dans le contexte de la configuration de l'application de recherche.
Actif	Option permettant d'activer la facette pour l'application.

Formulaire de paramétrage des champs

Le formulaire Paramétrage de champ contient des informations sur les paramètres spécifiques aux champs définis pour vos Recherche IA sources indexées. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'un paramètre de champ pour une source indexée.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification des paramètres de champ pour les sources indexées, reportez-vous à la section Paramètres du champ.

Formulaire de paramétrage des champs

Champ	Description
Source indexée	Source indexée à laquelle le paramètre de champ s'applique.
Source	Table spécifique de la source indexée à laquelle le paramètre de champ s'applique.
Attribut	Paramètre de champ à appliquer pour le champ sélectionné sur tous les enregistrements indexés à partir de la table source sélectionnée. Pour connaître tous les paramètres de champ disponibles, reportez-vous à la section Liste des paramètres de champ de Recherche IA source indexée.
Demande	Périmètre de l'application pour le paramètre de champ. Ce champ est automatiquement défini.
Champ	Champ d'enregistrement sur lequel le paramètre de champ s'applique.
Valeur	Valeur pour le paramètre de champ spécifié. Pour plus d'informations sur les valeurs prises en charge pour chaque paramètre de champ, reportez-vous à la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de paramétrage des champs (suite)

Champ	Description
	section Liste des paramètres de champ de Recherche IA source indexée.

Formulaire Source indexée

Le formulaire Source indexée contient des informations sur les sources indexées définies pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une source indexée.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification d'une source indexée, reportez-vous à la section Créer une source indexée.

Formulaire Source indexée

Titre	Description
Nom	Nom unique pour la source indexée.
Source	Table Now Platform® à indexer. Recherche IA Exclut certaines Now Platform tables de l'indexation. Vous ne pouvez pas définir de sources indexées pour ces tables exclues ou leurs tables dérivées. Pour obtenir la liste des tables exclues, reportez-vous à la section Now PlatformTables exclues de l'indexation Recherche IA. Pour indexer le contenu d'une table distante, créez une source indexée externe. Pour plus de détails sur la configuration des sources indexées pour le contenu externe, reportez-vous à la section Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA. Les modules d'extension et les applications peuvent définir plusieurs sources indexées pour la même Now Platform table, mais une seule d'entre elles peut être active à la fois. Pour en savoir plus, consultez `Active`.
Actif	Option permettant d'activer la source indexée. Recherche IA indexe uniquement le contenu et les métadonnées des sources indexées actives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Source indexée (suite)

Titre	Description
	Remarque : Une seule source indexée peut être active à la fois pour une table donnée Now Platform . Le système rend les sources indexées en double d'une table inactives par défaut. Avant de pouvoir activer l'une de ces sources en double, vous devez modifier la source actuellement active et la rendre inactive. Recherche IA indexe uniquement le contenu et les métadonnées des sources indexées actives.
Demande	Périmètre de l'application pour la source indexée. Ce champ est automatiquement défini.
Politique de rétention	Politique spécifiant une limite de temps de conservation des enregistrements de la table source. Recherche IA Indexe uniquement les enregistrements sources qui ont été mis à jour pour la dernière fois au cours de la période spécifiée et purge les enregistrements de l'index lorsque le délai écoulé depuis la dernière mise à jour dépasse la limite. Si ce champ est vide, indexe les enregistrements sources, quelle que soit leur date de dernière mise à jour, Recherche IA et les conserve dans l'index pour une durée indéterminée. **Remarque :** Ce champ est obligatoire lorsque **la source** est définie sur la table Tâche [task] ou toute table qui l'étend.
Forcer la liaison tardive	Option permettant d'utiliser Recherche IA la sécurité de liaison tardive pour tous les résultats de recherche de la source indexée. Ce champ n'est pas affiché dans la vue de formulaire Source indexée par défaut. Pour obtenir des instructions sur la configuration de la mise en page du formulaire afin d'afficher le champ, reportez-vous à la section Configurer la mise en page du formulaire. Pour une explication de la sécurité de la liaison tardive et de ses effets sur la recherche, reportez-vous à la section Sécurité du contenu dans Recherche IA.
Condition	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Source indexée (suite)

Titre	Description
Filtre	Conditions de filtre facultatives limitant le jeu d'enregistrements à indexer à partir de la table source. Recherche IA indexe uniquement les enregistrements qui satisfont à toutes les conditions de filtre définies et purge les enregistrements de l'index s'ils ne satisfont plus à ces conditions.

Formulaire d'attribut de source indexé

Le formulaire Attribut de source indexée contient des détails sur les attributs qui affectent le comportement d'indexation de contenu pour tous les champs à partir d'une Recherche IA source indexée. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'un attribut de source indexée.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification d'attributs de source indexée, reportez-vous à la section Attributs de la source indexée.

Formulaire d'attribut de source indexé

Champ	Description
Source indexée	Source indexée à laquelle l'attribut s'applique.
Attribut	Attribut à définir pour tous les enregistrements indexés à partir de la table source sélectionnée. Pour obtenir l'ensemble des attributs de source indexés, reportez-vous à la section Liste des attributs de Recherche IA source indexés.
Demande	Périmètre de l'application pour l'attribut de source indexée. Ce champ est automatiquement défini.
Source	Table spécifique de la source indexée à laquelle l'attribut s'applique.
Valeur	Valeur de l'attribut spécifié.

Formulaire Historique de la source indexée

Le formulaire Historique de la source indexée enregistre les détails de l'ingestion et de l'indexation du contenu et des métadonnées pour une Recherche IA source indexée. Utilisez ce formulaire lors de l'examen de l'historique d'ingestion d'une source indexée.

Pour savoir comment examiner l'historique d'ingestion d'une source indexée, reportez-vous à la section Examiner l'historique d'ingestion d'une source indexée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Historique de la source indexée

Champ	Description
Source indexée	Référence à la source indexée à partir de laquelle Recherche IA les enregistrements ont été ingérés pour l'indexation.
ID d'événement d'ingestion	Sys_id de l'événement d'ingestion.
Ingestion partielle	Option indiquant si Recherche IA toutes les tables parent et enfant définies dans la source indexée ont été ingérées. Valeurs valides : • *false*: Recherche IA enregistrements ingérés à partir de la table source indexée et de toutes les tables enfants configurées pour l'indexation. • *true*: Recherche IA uniquement les enregistrements ingérés à partir d'un sous-ensemble des tables sources indexées configurées pour l'indexation.
Nombre d'erreurs	Nombre de messages d'erreur consignés pour l'événement d'ingestion.
Nombre d'erreurs mineures	Nombre de messages d'erreur mineure consignés pour l'événement d'ingestion.
Nombre d'avertissements	Nombre de messages d'avertissement consignés pour l'événement d'ingestion.
État d'ingestion	État de l'événement d'ingestion. Valeurs valides : • *cancelled*: l'ingestion et l'indexation ne se sont pas terminées avec succès. • *indexed*: Ingestion et indexation terminées avec succès. • *indexing*: l'ingestion et l'indexation sont en cours. • *not_started*: l'ingestion et l'indexation sont en attente.
Heure de début	Heure du système à laquelle l'événement d'ingestion a commencé.
Heure de fin	Heure du système à laquelle l'événement d'ingestion s'est terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Historique de la source indexée (suite)

Champ	Description
Durée de préparation du contenu	Temps total passé Now Platform® à récupérer les enregistrements sources de l'événement d'ingestion.
Durée d'indexation	Temps total passé Recherche IA à indexer les enregistrements sources pour l'événement d'ingestion.
Enregistrements traités	Nombre d'enregistrements sources traités pour l'événement d'ingestion.
Pièces jointes traitées	Nombre de pièces jointes de l'enregistrement source traitées pour l'événement d'ingestion.
Documents traités par seconde (DTS)	Nombre moyen d'enregistrements sources et de pièces jointes traités par seconde pour l'événement d'ingestion.

Formulaire de l'onglet Navigation

Le formulaire Onglet de navigation contient des informations sur les onglets de navigation définis pour les configurations des applications de recherche dans Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la configuration des paramètres d'affichage d'un onglet de navigation.

Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres d'affichage des onglets de navigation d'une Recherche IA application, reportez-vous à la section Configurer les onglets de navigation dans une configuration d'application Recherche IA.

Formulaire de l'onglet Navigation

Champ	Description
Nom	Nom de l'onglet de navigation. Ce champ est défini par défaut sur le nom de la source de recherche d'origine. La modification du nom n'affecte pas le comportement de filtrage de l'onglet de navigation.
Actif	Option permettant d'activer l'onglet de navigation. Les onglets de navigation inactifs ne sont pas affichés dans l'application de recherche.
Commande	Ordre d'apparition de l'onglet de navigation dans le contexte de la configuration de l'application de recherche.
Étiquette	Étiquette à afficher pour l'onglet de navigation dans l'application de recherche.
Configuration du contexte de recherche	Configuration de l'application de recherche pour l'onglet de navigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration du créateur d'enregistrement

Le formulaire Configuration du créateur d'enregistrement contient des informations sur les paramètres de widget Recherche IA de l'Assistant pour Portail de services. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une configuration de créateur d'enregistrement de l'Assistant Recherche IA .

Formulaire Configuration du créateur d'enregistrement

Champ	Description
Titre	Titre de la configuration du créateur d'enregistrement. Par exemple, Résultats de recherche.
Résultats par page	Nombre de résultats de recherche à afficher par page.
Autoriser Développer/réduire	Option permettant aux utilisateurs de développer ou de réduire les résultats de la recherche dans cette configuration de créateur d'enregistrement.
Actif	Option permettant d'activer cette configuration de créateur d'enregistrement pour votre instance.
Demande	Périmètre de l'application pour cette configuration de créateur d'enregistrement.

Règle : formulaire Mappage de l'action

Le formulaire Règle - mappage de l'action contient des informations sur les relations entre Recherche IA les règles d'amélioration des résultats et les actions de valorisation. Utilisez ce formulaire lorsque vous associez des actions de boost à des règles d'amélioration de résultat.

Pour plus d'informations sur la configuration des actions de boost dans les règles d'amélioration des résultats, reportez-vous à la section Valoriser les résultats de recherche à l'aide d'une règle d'amélioration de résultat.

Règle : formulaire Mappage de l'action

Champ	Description
Étiquette	Étiquette unique pour l'action de boost.
Type	Type d'action. Ce champ est automatiquement défini sur **Action de boost**.
Demande	Périmètre de l'application pour l'action de boost. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de l'application actuelle.
Commande	Ordre d'évaluation de l'action de valorisation dans le contexte de la règle d'amélioration de résultat.
Action de boost	
Type de boost	Type de valorisation que l'action applique aux résultats de recherche provenant de la source indexée sélectionnée. Les types pris en charge sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle : formulaire Mappage de l'action (suite)

Champ	Description
	• **Booster tous les documents dans la source indexée** : Applique une augmentation de la pertinence à chaque résultat de recherche à partir de la source indexée. • **Boost par contexte utilisateur (dynamique)** : Augmente la pertinence des résultats de recherche à partir de la source indexée s'ils incluent une valeur pour le champ sélectionné qui correspond à une valeur de champ spécifiée dans le contexte utilisateur renseigné dynamiquement. • **Boost par correspondance de champ (statique)** : applique une augmentation de la pertinence aux résultats de recherche de la source indexée s'ils incluent une valeur pour le champ sélectionné qui correspond à une valeur statique spécifiée. • **Boost par dictionnaire de synonymes** : Augmente la pertinence des résultats de recherche à partir de la source indexée s'ils incluent une valeur pour le champ sélectionné qui correspond à un synonyme défini dans un dictionnaire de synonymes.
Source indexée	Référence à une source indexée. L'action de boost s'applique uniquement aux résultats de recherche des enregistrements de cette source indexée.
Poids du boost	Valeur entière utilisée Recherche IA pour modifier les scores de pertinence des résultats de recherche affectés par l'action de valorisation. Les poids de boost peuvent être positifs ou négatifs. Les pondérations d'amplification positives augmentent les scores de pertinence des résultats de recherche valorisés. Chaque pondération de boost de 1 augmente le score de pertinence d'un résultat de recherche boosté de 0,1 % par rapport à sa valeur d'origine. Par exemple, si vous définissez un poids de boost de 100, vous augmentez la pertinence de chaque résultat de recherche boosté de +10 %, de sorte qu'un résultat de recherche avec un score de pertinence initial de 60 obtient un score final de pertinence de 66. La définition d'un poids de boost de 1 000 ajoute +100 %,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle : formulaire Mappage de l'action (suite)

Champ	Description
	doublant ainsi les scores de pertinence pour les résultats de recherche boostés. Les pondérations de boost négatives réduisent les scores de pertinence des résultats de recherche boostés. Chaque poids de boost de -1 réduit le score de pertinence d'un résultat boosté de 0,1 % par rapport à sa valeur d'origine. Par exemple, si vous définissez un poids de boost de -150, vous réduisez la pertinence d'un résultat de recherche boosté de 15 %, de sorte qu'un résultat de recherche avec un score de pertinence initial de 100 obtient un score de pertinence final de 85. Tout poids de boost inférieur ou égal à -1 000 réduit le score de pertinence d'un résultat de recherche boosté à 0, ce qui le fait apparaître à la fin de la liste des résultats de recherche. Lorsqu'un même résultat de recherche est affecté par plusieurs actions de valorisation, Recherche IA ajoute les pondérations de boost individuelles pour déterminer le modificateur de score de pertinence totale. Par exemple, un résultat de recherche boosté par trois règles avec des pondérations de boost de 100, 150 et –25 a une pondération de boost totale de 225, ce qui augmente son score final de pertinence de 22,5 % par rapport à sa valeur d'origine.
Quand	Nom d'un champ à partir de la source indexée sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Boost par contexte utilisateur (dynamique)**,**Boost par correspondance de champ (statique)** ou **Boost par dictionnaire de synonymes** comme type de boost.
Correspond au module de recherche	Élément de contexte utilisateur renseigné dynamiquement à comparer avec la valeur d'un résultat de recherche pour le champ sélectionné dans le champ **Quand** . Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Boost par contexte utilisateur (dynamique)** comme type de boost. La liste de choix affiche la table source et le champ pour chaque élément de contexte utilisateur. Par exemple, l'élément de contexte **Langue** utilisateur est renseigné

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle : formulaire Mappage de l'action (suite)

Champ	Description
	à l'aide de la valeur **du champ langue** de la table Utilisateur [sys_user] pour l'utilisateur recherché.
Contient	Valeur statique à comparer avec la valeur d'un résultat de recherche pour le champ sélectionné dans le champ **Quand** . Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Boost par correspondance de champ (statique)** comme type de boost.
Correspond à un dictionnaire de synonymes	Dictionnaire de synonymes pour vérifier les synonymes qui correspondent à la valeur d'un résultat de recherche pour le champ sélectionné dans le champ **Quand** . Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Boost par dictionnaire de synonymes comme** type de boost.

Formulaire Configuration de l'application de recherche

Le formulaire Configuration de l'application de recherche contient des informations sur les configurations d'application de recherche définies pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une configuration d'application de recherche.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification d'une configuration d'application de recherche à utiliser avec Recherche IA, reportez-vous à la section Créer une configuration d'application de recherche pour Recherche IA.

Formulaire Configuration de l'application de recherche

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l'application de recherche.
Moteur de recherche	Moteur de recherche à utiliser dans l'application Now Platform® de recherche qui est lié à la configuration de l'application de recherche. Valeurs prises en charge : • *Recherche IA*: à utiliser Recherche IA comme moteur de recherche pour l'application. Sélectionnez ce moteur de recherche si l'option **Activer** *Recherche IA* est activée dans votre application de recherche. • **Zing** : utilisez le moteur d'indexation de texte et de recherche Zing comme moteur de recherche pour l'application. Sélectionnez ce moteur si l'option Activer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de l'application de recherche (suite)

Champ	Description
	Recherche **IA** est désactivée dans votre application de recherche ou si cette option lui est refusée. **Remarque :** Si votre choix de moteur de recherche entre en conflit avec le paramètre **Activer** *Recherche IA* de votre application de recherche, le système affiche un message d'erreur. Avant de changer de moteur de recherche, assurez-vous d'abord que votre application de recherche dispose du paramètre **Activer** *Recherche IA* approprié.
Profil de recherche	Profil de recherche à utiliser pour les recherches dans l'application. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Recherche IA** comme moteur de recherche de l'application.
Limite de résultats de recherche	Nombre maximal de résultats de recherche que l'application doit afficher sur chaque page de résultats de recherche. Cette limite spécifie également le nombre minimal de résultats de recherche que chaque requête doit renvoyer. Lorsqu'une requête de recherche renvoie moins que ce nombre de résultats, Recherche IA tente d'élargir le jeu de résultats en soumettant automatiquement à nouveau la requête avec des paramètres modifiés. Pour en savoir plus sur la nouvelle soumission d'une requête, reportez-vous à la section Nouvelle soumission automatique de requête de recherche.
Limite de résultats Genius	Nombre maximal de cartes de réponses de résultats Genius que l'application doit afficher sur la page des résultats de recherche. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Recherche IA** comme moteur de recherche de l'application. Lorsque la **limite de résultats Genius** est définie sur 2 ou supérieure et qu'une recherche renvoie plusieurs réponses de résultats Genius, les cartes de réponse s'affichent dans un carrousel. Vous pouvez faire défiler le carrousel et sélectionner la carte de réponse à partir de laquelle vous souhaitez effectuer une action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de l'application de recherche (suite)

Champ	Description
	Remarque : Les applications de recherche affichent un maximum de à 10 cartes de réponse par requête de recherche. Si vous définissez cette limite sur 11 ou plus, l'application de recherche affiche toujours un maximum de 10 cartes de réponse. À partir de la version 6 de Now Assist dans Recherche IA, installez Now Assist dans Recherche IA installé fait passer la valeur par défaut de ce champ à 10 au lieu de 1 lorsque vous créez une nouvelle configuration d'application de recherche ou que vous modifiez une configuration existante.
Activer la gestion de la typo	Option permettant de corriger automatiquement les termes de requête de recherche afin qu'ils correspondent aux termes trouvés dans le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe du profil de recherche. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Recherche IA** comme moteur de recherche de l'application. Pour plus d'informations sur la gestion des erreurs de frappe, la configuration et le comportement de la correction automatique, reportez-vous à la section Traitement des erreurs de frappe.
Activer la correspondance exacte	Option permettant d'utiliser la correspondance exacte dans l'application de recherche. Lorsque cette option est sélectionnée, si le champ **Numéro** d'un résultat de recherche correspond exactement à la recherche, l'application affiche l'enregistrement ou le document associé à ce résultat de recherche, en ignorant la page des résultats de recherche. La correspondance exacte contourne également les correspondances personnalisées définies pour l'application de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de l'application de recherche (suite)

Champ	Description
	Remarque : Le comportement de correspondance exacte est contrôlé par la `com.snc.agent_workspace.global_search.typeahea` propriété système. La valeur de cette propriété est un modèle d'expression régulière Java. Seules les requêtes de recherche qui correspondent au modèle d'expression régulière sont évaluées comme des correspondances d'enregistrement exactes possibles. Pour plus d'informations sur la syntaxe du modèle d'expression régulière Java, consultez la Javadoc pour la classe java.regex.util.Pattern .
Afficher le parent pour les résultats qui sont des pièces jointes	Option permettant d'afficher les résultats de recherche de pièces jointes en ligne avec leurs résultats parents sur la page de résultats de l'application de recherche. Si cette option est décochée, les résultats de la recherche de pièce jointe s'affichent séparément des résultats parents. Pour plus de détails sur les effets du regroupement de pièces jointes, voir Regrouper les résultats de la recherche de pièces jointes avec leurs résultats parents
Afficher le nombre de résultats de recherche	Option permettant d'afficher le nombre de résultats de recherche sur la page de résultats de l'application de recherche. Pour en savoir plus sur cette option, reportez-vous à la section Afficher le nombre de résultats de recherche sur la page de résultats d'une application de recherche.

Formulaire Profil de recherche

Le formulaire Profil de recherche contient des informations sur vos profils de recherche définis pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'un profil de recherche.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification des profils de recherche, reportez-vous à la section Créer un profil de recherche.

Formulaire Profil de recherche

Champ	Description
Étiquette	Étiquette du profil de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Profil de recherche (suite)

Champ	Description
Description	Description du texte du profil de recherche.
Demande	Périmètre de l'application pour le profil de recherche. Ce champ est automatiquement défini.
Mis à jour	Date de la dernière mise à jour du profil de recherche. Ce champ est automatiquement défini.
Mis à jour par	Utilisateur ayant récemment mis à jour le profil de recherche. Ce champ est automatiquement défini.
Actif	Option permettant d'activer le profil de recherche.
État	État du profil de recherche. • **Nouveau** : le profil de recherche n'a jamais été publié. • **Brouillon** : le profil de recherche est enregistré avec des modifications non publiées. • **Publié** : le profil de recherche est enregistré avec tous les changements publiés.

Profil de recherche : formulaire Mappage du dictionnaire

Le formulaire Profil de recherche - Mappage de dictionnaire contient des informations sur les mappages entre les profils de recherche et les dictionnaires de mots vides et de synonymes. Utilisez ce formulaire lorsque vous associez des dictionnaires de mots vides et de synonymes à des profils de recherche.

Pour plus d'informations sur la liaison des dictionnaires de mots vides et de synonymes à vos profils de recherche, consultez Lier un dictionnaire de mots vides à un profil de recherche et Lier un dictionnaire de synonymes à un profil de recherche.

Recherche IA Formulaire M2M du dictionnaire de profil

Champ	Description
Dictionnaire	Le dictionnaire de mots vides ou de synonymes que vous souhaitez lier au profil de recherche sélectionné.
Demande	Périmètre de l'application pour l'enregistrement de mappage de dictionnaire. Ce champ est automatiquement défini.
Profil	Le profil de recherche auquel vous voulez lier le dictionnaire de mots vides ou de synonymes sélectionné. Ce champ est automatiquement défini sur le profil que vous avez modifié.

Profil de recherche : formulaire Mappage de résultats Genius

Le formulaire Profil de recherche - mappage de résultats Genius contient des informations sur les relations entre les configurations de résultats Genius et les profils de recherche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans Recherche IA. Utilisez ce formulaire lorsque vous associez des configurations de résultats Genius à des profils de recherche.

Pour plus d'informations sur la liaison des configurations des résultats Genius à vos profils de recherche, reportez-vous à la section Lier une configuration de résultat Genius à un profil de recherche.

Profil de recherche : formulaire Mappage de résultats Genius

Champ	Description
Profil	Le profil de recherche auquel lier la configuration des résultats Genius. Ce champ est automatiquement défini sur le profil que vous avez modifié.
Configuration de résultat Genius	Configuration des résultats Genius à associer au profil de recherche spécifié.
Commande	Ordre d'évaluation de la configuration des résultats Genius dans le contexte du profil de recherche.
Demande	Périmètre de l'application pour l'enregistrement de mappage de configuration des résultats Genius. Ce champ est automatiquement défini.

Profil de recherche : formulaire Mappage de la source de recherche

Le formulaire Profil de recherche - Mappage de source de recherche contient des informations sur les relations entre les sources de recherche et les profils de recherche dans Recherche IA. Utilisez ce formulaire lorsque vous établissez un lien entre des sources de recherche et des profils de recherche.

Pour en savoir plus sur l'association des sources de recherche à vos profils de recherche, reportez-vous à la section Lier une source de recherche à un profil de recherche.

Profil de recherche : formulaire Mappage de la source de recherche

Champ	Description
Profil	Le profil de recherche auquel vous souhaitez lier la source de recherche. Ce champ est automatiquement défini sur le profil que vous avez modifié.
Source de recherche	La source de recherche que vous voulez lier au profil de recherche spécifié.
Exclure dans la recherche régulière	Option permettant d'exclure le contenu de cette source de recherche lors de la génération des résultats de recherche standard pour les recherches qui utilisent le profil de recherche sélectionné.
Demande	Périmètre de l'application pour l'enregistrement de mappage de la source de recherche. Ce champ est automatiquement défini.
Exclure dans les Now Assist résultats Genius	Option permettant d'exclure le contenu de cette source de recherche lors de la génération de réponses de résultat Genius pour les recherches qui utilisent le profil de recherche sélectionné. Cette option

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profil de recherche : formulaire Mappage de la source de recherche (suite)

Champ	Description
	s'applique à tous les résultats Genius, et pas seulement Now Assist aux résultats Genius.
Exclure les pièces jointes dans Now Assist les résultats Genius	Option permettant d'exclure les pièces jointes de cette source de recherche lors de la génération de réponses de résultat Genius pour les recherches qui utilisent le profil de recherche sélectionné. Si `Exclude in Now Assist Genius Results` cette option n'est pas sélectionnée, cette option n'a aucun effet. Cette option s'applique à tous les résultats Genius, et pas seulement Now Assist aux résultats Genius. **Remarque :** La sélection de cette option n'a aucun effet sur les sources de recherche créées à partir de sources indexées *externes* (celles qui indexent le contenu externe). Elle n'affecte que les sources de recherche créées à partir de sources indexées *internes* (celles qui indexent le contenu à partir de Now Platform® tables).

Formulaire Rechercher les post-traitements avec script

Le formulaire Rechercher les post-traitements avec script contient des informations sur les scripts de post-traitement définis dans les configurations de l'application de recherche pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification de post-traitements avec script de recherche.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification de post-traitements avec script de recherche, reportez-vous à la section Utilisation des post-traitements avec script de recherche dans Recherche IA les configurations d'application.

Formulaire Rechercher les post-traitements avec script

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer le post-traitement du script de recherche.
Nom	Nom du post-processeur de script de recherche.
Demande	Périmètre de l'application pour le post-processeur de script de recherche. Ce champ est automatiquement défini.
Type	Type d'enregistrement sur lequel le post-traitement du script de recherche fonctionne. Valeurs valides :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Rechercher les post-traitements avec script (suite)

Champ	Description
	• *`Genius Result`*: le script fonctionne sur un enregistrement de réponse de résultat Genius. • *`Search Result`*: le script fonctionne sur un enregistrement de résultat de recherche.

Script de post-traitement	Fonction de script côté serveur qui prend un objet d'enregistrement comme paramètre. Lorsque le post-traitement de script de recherche est lié à une configuration d'application de recherche, les résultats de la recherche reflètent les modifications apportées à l'objet d'enregistrement dans cette fonction de script.
	
	Par exemple, cette fonction de script de post-traitement fonctionne sur les résultats de recherche de la table kb_knowledge, transformant sys_updated_on valeurs de champ de date en un format lisible par l'homme :
	`function process(record) {`
	`  var transformableTables = ['kb_knowledge'];`
	`  var transformableDateFields = ['sys_updated_on'];`
	`  var table = record.getTable();`
	`  // Terminate early if possible, to avoid unnecessary overhead`
	`  if (transformableTables.indexOf(table) === -1)`
	`  return;`
	`  function transformToHumanFriendlyDate(rawDate) {`
	`  // Time gaps in ms`
	`  var MINUTE_GAP = 60000;`
	`  var HOUR_GAP = 3600000;`
	`  var DAY_GAP = 86400000;`
	`  var WEEK_GAP = 604800000;`
	`  var MONTH_GAP = 2592000000;`
	`  var YEAR_GAP = 31536000000;`
	`  var gap = new Date().getTime() - rawDate;`
	`  if (gap < MINUTE_GAP) {`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Rechercher les post-traitements avec script (suite)

Champ	Description

```
            return gs.getMessage('Just Now');
        } else if (gap > MINUTE_GAP && gap <
2 * MINUTE_GAP) {
            return gs.getMessage('1 minute
ago');
        } else if (gap < HOUR_GAP) {
            return gs.getMessage('{0} minutes
ago', '' + Math.floor(gap / MINUTE_GAP));
        } else if (gap > HOUR_GAP && gap < 2
* HOUR_GAP) {
            return gs.getMessage('1 hour ago');
        } else if (gap < DAY_GAP) {
            return gs.getMessage('{0} hours ago',
'' + Math.floor(gap / HOUR_GAP));
        } else if (gap > DAY_GAP && gap < 2 *
DAY_GAP) {
            return gs.getMessage('1 day ago');
        } else if (gap < WEEK_GAP) {
            return gs.getMessage('{0} days ago',
'' + Math.floor(gap / DAY_GAP));
        } else if (gap > WEEK_GAP && gap < 2
* WEEK_GAP) {
            return gs.getMessage('1 week ago');
        } else if (gap < MONTH_GAP) {
            return gs.getMessage('{0} weeks
ago', '' + Math.floor(gap / WEEK_GAP));
        } else if (gap > MONTH_GAP && gap <
2 * MONTH_GAP) {
            return gs.getMessage('1 month ago');
        } else if (gap < YEAR_GAP) {
            return gs.getMessage('{0} months
ago', '' + Math.floor(gap / MONTH_GAP));
        } else if (gap > YEAR_GAP && gap < 2 *
YEAR_GAP) {
            return gs.getMessage('1 year ago');
        } else {
            return gs.getMessage('{0} years ago',
'' + Math.floor(gap / YEAR_GAP));
        }
    }

    for (var i = 0; i <
transformableDateFields.length; i++) {
        var fieldName =
transformableDateFields[i];
        var updatedDateField =
record.getField(fieldName);
        if (updatedDateField !== null) {
            var updatedDateRaw =
updatedDateField.getValue();
            if (updatedDateRaw != null) {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Rechercher les post-traitements avec script (suite)

Champ	Description

	var humanFriendlyDate = transformToHumanFriendlyDate(updatedDateRaw);
	
	updatedDateField.setDisplayValue(humanFriendlyDate);
	}
	}
	}
	}
	
	Remarque : L'interface utilisateur affiche une vue d'ensemble des méthodes d'API utilisables dans la fonction de script de post-traitement.
	
	Vous pouvez copier le code d'un script de post-traitement existant pour l'utiliser comme point de départ pour votre propre fonction de script. Pour accéder aux scripts de post-traitement existants, ouvrez la table Rechercher les post-traitements avec script [sys_search_scripted_processor] en mode liste en procédant comme suit :
	
	1. Sélectionnez **Tout**.
	
	2. Dans le champ Filtre, saisissez sys_search_scripted_processor.list.
	
	3. Appuyez sur Entrée.

Formulaire Source de recherche

Le formulaire Source de recherche contient des informations sur les sources de recherche que vous pouvez mettre à disposition dans les Recherche IA expériences de recherche utilisateur. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une source de recherche.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification des sources de recherche, reportez-vous à la section Créer une source de recherche.

Recherche IA Formulaire source

Champ	Description
Source indexée	Référence à une source indexée. Pour plus de détails sur les sources indexées, reportez-vous à la section Sources indexées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Formulaire source (suite)

Champ	Description
Conditions	Ensemble de conditions de filtre que les documents de la source indexée doivent remplir pour être inclus dans la source de recherche. Pour plus de détails sur les conditions de filtre, voir Filtres.

Formulaire de configuration d'index sémantique

Le formulaire Configuration d'index sémantique contient des informations sur les paramètres d'indexation sémantique d'une Recherche IA source indexée. Utilisez ce formulaire lors de la définition ou de la modification des paramètres d'indexation sémantique d'une source indexée.

Pour plus d'informations sur la définition et la modification des paramètres d'indexation sémantique d'une source indexée, reportez-vous à la section Configurer les paramètres d'indexation sémantique pour une source indexée.

Remarque :
Ce formulaire n'est disponible que lorsque le Module d'extension Recherche IA Contrôleur sémantique (com.glide.ais.semantic_search) est actif sur votre instance. Pour activer ce module d'extension, votre instance doit avoir au moins un Now Assist l'application Installé.

Formulaire de configuration d'index sémantique

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'index sémantique généré par cette configuration d'index sémantique. Par exemple, si vous créez une configuration d'index sémantique pour la source indexée de la table de connaissances, vous pouvez l'appeler Knowledge-Table-semantic-index. **Remarque :** Le nom de l'index sémantique ne peut pas contenir de caractères spéciaux, de traits de soulignement ou d'espaces.
Modèles d'incorporation	Liste des modèles d'incorporation à utiliser pour la configuration de l'index sémantique. • Valeur par défaut: *`ServiceNow Embedding (E5)`* • Valeurs prises en charge : ○ *`ServiceNow Embedding (E5)`*: utilisez le modèle d'intégration affiné E5 pour le contenu de l'index sémantique. La limite d'encodeur du modèle d'incorporation est de 512 termes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration d'index sémantique (suite)

Champ	Description
	○ [store-future: BEGIN review]*`ServiceNow Embedding (JINA)`*: utilisez le modèle d'intégration affiné JINA pour le contenu de l'index sémantique. La limite d'encodeur du modèle d'intégration est de 8 192 termes.[End]
Actif	Option permettant d'activer la configuration d'index sémantique pour votre instance. Recherche IA Ignore les configurations d'index sémantiques inactives lors de l'indexation du contenu à partir de la source d'index spécifiée.
Source indexée	Référence à la source indexée à laquelle Recherche IA vous souhaitez appliquer cette configuration d'index sémantique. Ce champ est automatiquement défini. Pour plus de détails sur les sources indexées, reportez-vous à la section Sources indexées.
Demande	Périmètre de l'application pour l'enregistrement de configuration de l'index sémantique. Ce champ est automatiquement défini.
Configuration du découpage pour l'incorporation	
Stratégie de découpage	Stratégie à utiliser lors du découpage de texte indexé sémantiquement pour le modèle d'incorporation. • Valeur par défaut: *`Passage`* • Valeurs prises en charge : ○ *`Passage`*: stratégie de mise en bloc pour les valeurs de champ de texte plus longues. Indexez le texte à partir des valeurs de champ sémantiques par blocs. Chaque morceau contient un nombre maximum de mots ou de phrases déterminé par vos *`Chunk Unit`* sélections et *`Chunk Size`* . ○ *`Truncate`*: stratégie de mise en bloc pour les valeurs de champ de texte courtes. Concaténez toutes les valeurs de champ d'index sémantique, puis procédez à une indexation sémantique pour les termes jusqu'à la *`Maximum Total Words`* limite. ○ *`Full Text`*: stratégie de mise en bloc pour les valeurs de champ de texte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration d'index sémantique (suite)

Champ	Description
	courtes. Concaténez tous les champs d'index sémantique, puis effectuez une indexation sémantique pour tous les termes jusqu'à la limite d'encodeur du modèle d'incorporation. • Type : choix
Phrases de chevauchement	Nombre de phrases à chevaucher entre les blocs lors de l'indexation du texte à partir des valeurs de champ d'index sémantique. Des valeurs de chevauchement plus élevées augmentent le rappel pour la recherche vectorielle sémantique au détriment des performances. Ce champ n'apparaît que lorsque *Passage* est sélectionné dans *Chunking Strategy* • Valeur par défaut : 5 • Valeurs prises en charge : tout entier non négatif • Type : entier
Unité de bloc	Unité textuelle à utiliser comme base pour la taille du bloc lors de l'indexation des valeurs de champ sémantiques pour la recherche de vecteur sémantique. Ce champ n'apparaît que lorsque *Passage* est sélectionné dans *Chunking Strategy* • Valeur par défaut: *Words* • Valeurs prises en charge : ○ *Words*: utiliser des mots comme unité textuelle par laquelle les valeurs des champs de l'index sémantique sont regroupées. Chaque morceau peut inclure jusqu'à des *Chunk Size* mots. ○ *Sentences*: utilisez les phrases comme unité textuelle par laquelle les valeurs de champ de l'index sémantique sont fragmentées. Chaque morceau peut inclure jusqu'à *Chunk Size* des phrases. • Type : choix

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration d'index sémantique (suite)

Champ	Description
Taille du bloc	Nombre maximal de mots ou de phrases (en fonction de votre *Chunk Unit* sélection) à inclure dans un bloc lors de l'indexation des valeurs de champ sémantique pour la recherche vectorielle sémantique. Ce champ n'apparaît que lorsque *Passage* est sélectionné dans *Chunking Strategy* • Valeur par défaut : 250 lorsqu'il *Words* est sélectionné dans *Chunk Unit*, ou 15 lorsqu'il *Sentences* est sélectionné dans *Chunk Unit* • Valeurs prises en charge : tout entier non négatif • Type : entier
Total maximum de mots	Nombre maximum de mots à indexer pour la recherche de vecteur sémantique à partir des valeurs concaténées de tous les champs d'index sémantique. Ce champ n'apparaît que lorsque *Truncate* est sélectionné dans *Chunking Strategy* • Valeur par défaut : 500 • Valeurs prises en charge : tout entier non négatif • Type : entier

Formulaire de champ d'index sémantique

Le formulaire Champ d'index sémantique contient des informations sur un champ provenant d'une Recherche IA source indexée que vous souhaitez indexer pour la recherche de vecteur sémantique. Utilisez ce formulaire lors de la définition ou de la modification de champs d'index sémantiques dans une configuration d'index sémantique.

Pour en savoir plus sur la définition et la modification des paramètres d'indexation sémantique d'une source indexée, reportez-vous à la section Configurer les paramètres d'indexation sémantique pour une source indexée. Pour plus de détails sur les champs de configuration de l'index sémantique, reportez-vous à la section Formulaire de configuration d'index sémantique.

Remarque :
Ce formulaire n'est disponible que lorsque le Module d'extension Recherche IA Contrôleur sémantique (com.glide.ais.semantic_search) est actif sur votre instance. Pour activer ce module d'extension, votre instance doit avoir au moins un Now Assist l'application Installé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de champ d'index sémantique

Champ	Description
Nom de l'index sémantique	Nom de l'index sémantique défini dans la configuration d'index sémantique parent du champ d'index sémantique. Ce champ est automatiquement défini.
Source	Now Platform® Table source dont vous souhaitez inclure la valeur dans l'index sémantique.
Type	Type d'objet à indexer pour la recherche de vecteur sémantique. • Valeur par défaut: *`Field`* • Valeurs prises en charge : ○ *`Field`*: champ de la Now Platform table source spécifiée par votre *`Source`* sélection. ○ *`Attachment`*: pièces jointes provenant de la Now Platform table source spécifiée par votre *`Source`* sélection. • Type : choix
Demande	Périmètre de l'application pour l'enregistrement du champ d'index sémantique. Ce champ est automatiquement défini.
Commande	Ordre de concaténation de la valeur de ce champ par rapport aux valeurs d'autres champs d'index sémantique définis dans la même configuration d'index sémantique. Les champs avec les valeurs inférieures apparaissent en premier dans la concaténation. La valeur de ce champ n'a de sens que lorsque ou *`TruncateFull Text`* est sélectionnée parmi la configuration d'index sémantique parent du champ d'index *`Chunking Strategy`* sémantique. • Valeurs prises en charge : Tout entier positif • Type : entier
Champ	Nom du champ de table source à inclure dans l'index sémantique. La valeur de ce champ est traitée en fonction des paramètres spécifiés *`Chunking configuration for embedding`* de la configuration d'index sémantique parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de champ d'index sémantique (suite)

Champ	Description
	Ce champ est automatiquement défini sur *attachment_body* quand *Attachment* est sélectionné dans *Type*.

Formulaire d'option de tri

Le formulaire Option de tri contient des informations sur les options de tri des résultats de recherche définies dans les configurations de votre Recherche IA application. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d'une option de tri des résultats de recherche pour une configuration d'application de recherche.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification des options de tri des résultats de recherche, reportez-vous à la section Options de tri des résultats de recherche dans les configurations de l'application Recherche IA.

Formulaire d'option de tri

Champ	Description
Étiquette	Étiquette affichée pour l'option de tri des résultats de la recherche dans le menu de tri de l'application de recherche.
Champ de tri	Nom d'un champ de table source ou d'un champ d'index commun que l'option de tri utilise pour trier les résultats de recherche. Le champ de tri peut être un champ de date, de numéro ou de chaîne. **Remarque :** Si vous spécifiez un champ de tri d'un type non pris en charge, un message d'erreur s'affiche lorsque vous tentez d'enregistrer l'option de tri. Prend en charge les formats suivants : **Qualifié** [indexed_source_table_name].[field_name] Triez les résultats de recherche en fonction de leurs valeurs dans le champ de la table spécifiée. Par exemple, saisissez kb_knowledge.author pour trier les résultats de recherche en fonction de leurs valeurs de champ Auteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'option de tri (suite)

Champ	Description
	Remarque : Le profil de recherche lié de la configuration de l'application de recherche parente doit inclure une source de recherche dérivée de la table de source indexée spécifiée. Si cette condition n'est pas remplie, un message d'erreur s'affiche lorsque vous tentez d'enregistrer l'option de tri. **Nom de champ d'index commun non qualifié** Triez les résultats de recherche en fonction de leurs valeurs dans le champ d'index commun Recherche IA spécifié. Par exemple, saisissez `un titre` pour trier les résultats de recherche en fonction de leur titre ou une `langue` pour trier les résultats de recherche en fonction de leur langue. Le qualificateur `[indexed_source_table_name]` doit être le nom d'une table spécifiée dans une source indexée. Ne spécifiez pas de noms de tables enfants sources indexées pour ce qualificateur. Cas particuliers : **Tri sur les champs de la table parente** Si vous spécifiez le champ d'une table parente de source indexée dans une option de tri, Recherche IA les valeurs du même champ sont incluses dans les tables enfants de la source indexée. Par exemple, supposons que vous créez une source indexée pour la table personnalisée Parent [u_parent] qui est prolongée par la table personnalisée Enfant [u_child], puis spécifiez `u_parent.author` comme champ pour une option de tri. Lorsqu'un utilisateur applique l'option de tri, Recherche IA il utilise les valeurs de champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'option de tri (suite)

Champ	Description
	u_parent.author et u_child.author pour trier la liste des résultats de la recherche. **Tri sur les champs de table enfant** Vous pouvez spécifier un champ unique à la table enfant d'une source indexée comme champ d'option de tri. En poursuivant l'exemple précédent, si votre table enfant [u_child] inclut un champ **Éditeur** qui n'est pas présent dans la table Parent [u_parent], vous pouvez définir u_parent.editor comme champ d'option de tri pour trier les résultats de recherche à l'aide des valeurs de ce champ. **Remarque :** Veillez à spécifier le nom de la table parente comme qualificateur, et non le nom de la table enfant.
Demande	Périmètre de l'application pour l'option de tri des résultats de recherche. Ce champ est automatiquement défini.
Ascendant	Option permettant à l'option de tri des résultats de la recherche d'afficher les résultats dans l'ordre croissant (a à z). Décochez cette option pour que l'option de tri des résultats de la recherche affiche les résultats dans l'ordre décroissant (z à a).
Actif	Option permettant d'activer l'option de tri des résultats de la recherche pour l'utiliser dans l'application de recherche.

Formulaire Groupe de lecteurs de suggestion

Le formulaire Groupe de lecteurs de suggestion contient des informations sur les types de suggestion de saisie semi-automatique définis pour Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la modification des paramètres des types de suggestion de saisie semi-automatique dans les Recherche IA applications.

Pour plus d'informations sur la configuration des suggestions de saisie semi-automatique dans les applications, reportez-vous à Recherche IA la section Suggestions de saisie semi-automatique dans les Recherche IA applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Groupe de lecteurs de suggestion

Champ	Description
Type de suggestion	Nom propre à l'application pour le type de suggestion à saisie semi-automatique. Ce champ est automatiquement défini.
En-tête de section	En-tête affiché dans le champ de recherche de l'application pour les suggestions de saisie semi-automatique de ce type.
Demande	Périmètre de l'application pour le type de suggestion de saisie semi-automatique. Ce champ est automatiquement défini.
Commande	Ordre d'apparition dans le champ de recherche d'application de la section contenant des suggestions de saisie semi-automatique de ce type. Le système utilise ce champ pour déterminer l'ordre d'affichage lorsqu'une configuration d'application de recherche inclut plusieurs types de suggestions avec le même paramètre **Mode clic** .
Limite de suggestion	Nombre maximal de suggestions de saisie semi-automatique de ce type que l'application doit afficher dans le champ de recherche.
Mode de clic	Option permettant de contrôler l'affichage de la section contenant des suggestions de saisie semi-automatique de ce type. • Si cette option est sélectionnée, les suggestions de saisie semi-automatique de ce type s'affichent lorsque l'utilisateur sélectionne d'abord le champ de recherche d'application vide. • Si cette option est désélectionnée, les suggestions de saisie semi-automatique de ce type s'affichent lorsque l'utilisateur saisit les termes de la requête de recherche dans le champ de recherche de l'application. **Remarque :** Une configuration d'application de recherche ne peut pas être liée à plusieurs types de suggestions de recherche qui incluent le même lecteur et ont le même mode de clic. Si vous essayez de lier un deuxième type de suggestion avec le même lecteur et le même mode de clic à une configuration d'application de recherche, le système affiche un message d'erreur.

Extension Recherche IA avec ServiceNow Store les applications et les intégrations

Les applications et les intégrations de étendent la fonctionnalité et fournissent un aperçu de l'utilisation ServiceNow® StoreRecherche IA et du comportement de la recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA rayon

Ce Hub d'intégration spoke permet de stocker des données de documents provenant d’applications tierces dans l’index à l’aide Recherche IA de Studio de workflow. Les utilisateurs peuvent accéder aux données indexées via les portails activés Recherche IA .

Solution Platform Analyticspour les outils de gestion avancés Recherche IA

Cela Solution Platform Analytics aide les administrateurs à analyser les tendances du trafic des demandes de recherche, à examiner les paramètres d’enregistrement indexés et de configuration et à Recherche IA prévisualiser les résultats de la requête de recherche.

Recherche IA pour Next Experience

L’application Recherche IA for Next Experience ServiceNow® Store permet aux administrateurs de configurer Recherche IA en tant que moteur de recherche pour Navigation unifiée les recherches dans Next Experience, y compris la recherche globale et la recherche dans l’espace de travail configurable.

Now Assist dans Recherche IA

L’application Now Assist in Recherche IA ServiceNow® Store combine la puissance de la recherche pour le modèle d’IA agentiqueNow LLM Service répondre aux questions des recherches des utilisateurs avec des résumés exploitables générés par l’IA des articles de la base de connaissances pertinents.

Solution Platform Analyticspour les outils de gestion avancés Recherche IA

ServiceNow® Solutions Platform Analytics contiennent du contenu préemballé Analyse des performances et Reporting du contenu à utiliser avec d’autres Now Platform® produits. Cela Solution Platform Analytics aide les administrateurs à analyser les tendances du trafic des demandes de recherche, à examiner les paramètres d’enregistrement indexés et de configuration et à Recherche IA prévisualiser les résultats de la requête de recherche.

Rôles requis

Les rôles suivants sont associés à cette solution :

- Administrateur Now Platform (admin) : installer et activer cette Solution Platform Analytics, et apporter les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Recherche IA Administrateur (ais_admin) : Examinez les tableaux de Recherche IA bord. Partager les tableaux de bord avec les personnes concernées appropriées. Testez les requêtes de recherche à l’aide du module d’interface utilisateur d’aperçu de Rechercher.
- Administrateur d’Analyse de l’expérience utilisateur (analytics_admin), visionneur d’Analyse de l’expérience utilisateur (analytics_viewer), administrateur d’Analyse du portail de l’utilisateur (portal_analytics_admin), visualiseur d’analyse du portail (portal_analytics_viewer), administrateur d’Analyse Web (web_analytics_admin) ou visionneur d’Analyse Web (web_analytics_viewer) : affichez les mesures et les rapports du tableau de bord d’analyse Recherche IA .
- Emprunteur d’identité (impersonator) : affichez les intentions NLU détectées dans les requêtes, activez le débogage ou effectuez une recherche en tant qu’autre utilisateur dans le module d’interface utilisateur de l’aperçu Rechercher.

Information associée

Solutions d'analyse et de génération de rapports

Activez le pour Outils Solution Platform Analytics de gestion avancés Recherche IA

Activez l’application de pack ServiceNow® Store de contenu pour le Solution Platform Analytics.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

L'application Analyse de l'expérience utilisateur API de doit ServiceNow Store être activée dans votre instance.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Obtention possible à partir du magasin**.
2. Recherchez Outils de gestion avancés Recherche IA et vérifiez que vous avez les autorisations valides nécessaires.

   Vous avez besoin d'un compte et d'une autorisation pour demander des Now Support applications pour les instances à l'étude. Le Now Support compte et l'instance doivent faire partie de la même entreprise. Pour plus d'informations, voir Installer un produit ServiceNow dans le ServiceNow Store.
3. Recherchez Outils avancés de gestion de la recherche IA.
4. Installez l'application.

Résultats

Les menus et modules d'application suivants apparaissent dans le navigateur d'applications :

Demande	Chemin d'accès à Application Navigator
Recherche IA Tableau de bord des profils	*Recherche IA* > *Recherche IA* **Analytique** > **Analyse de profil de recherche**
Tableau de bord de Recherche IA	*Recherche IA* > *Recherche IA* **Analytique** > **Analyse de l'index de recherche**
Interface utilisateur de prévisualisation de la recherche	*Recherche IA* > **Aperçu** > **Aperçu de la recherche**

Remarque :
Immédiatement après l'installation, les Recherche IA tableaux de bord seront vides. Les tableaux de bord peuvent prendre jusqu'à une heure pour se remplir de résultats.

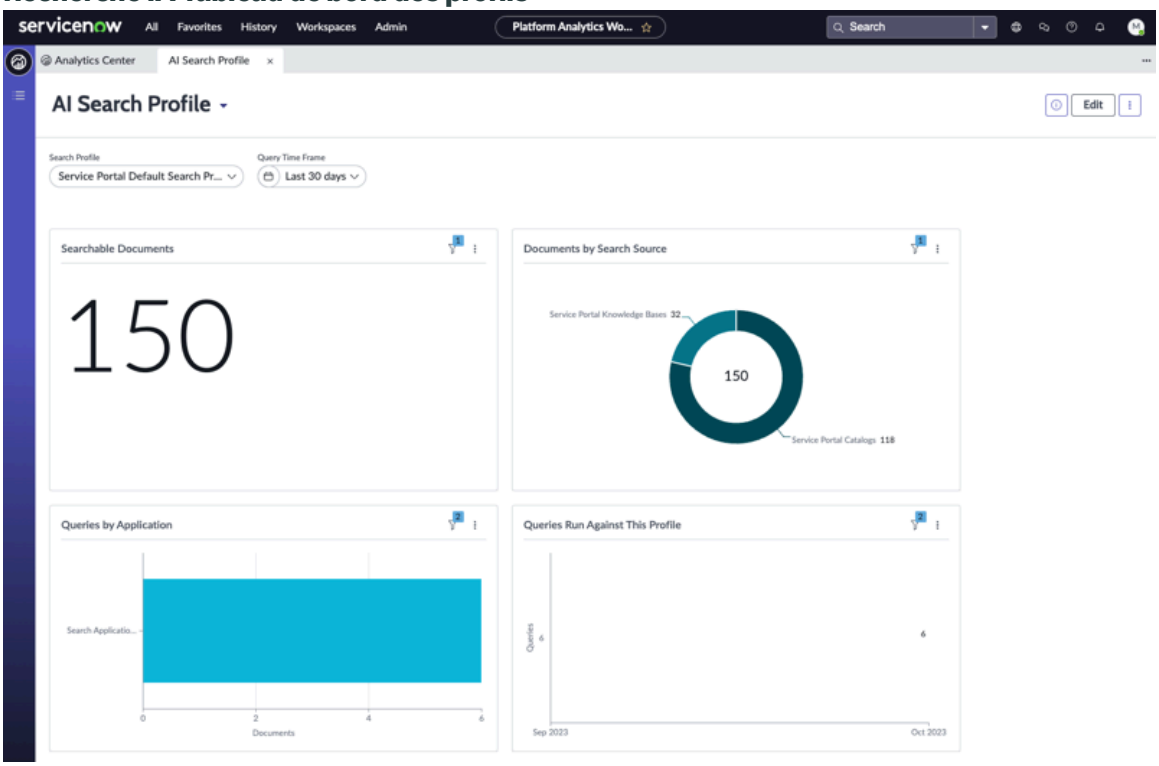
Tableau de bord Recherche IA des profils

Le Recherche IA tableau de bord Profil résume les nombres d'enregistrements indexés et le trafic de requête de recherche associés à un profil de recherche défini dans Recherche IA. Les filtres interactifs permettent aux utilisateurs de choisir un profil de recherche et de sélectionner le délai d'analyse du trafic de la requête de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Tableau de bord des profils



Pour accéder au tableau de bord, accédez à **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Analytique** > **Analyse de profil de recherche**.

Remarque :
Si le tableau de bord affiche une opération de lecture sur la table « <nom> » du champ d'application « Outils avancés de gestion de la recherche IA » a été refusé , demandez à votre administrateur d'effectuer les étapes décrites dans Créer un privilège d'accès entre périmètres pour les tableaux de Recherche IA bord la table répertoriée.

Rôles Now Platform® requis

Pour afficher ou modifier le tableau de bord, vous devez disposer du ais_admin rôle.

Vous pouvez avoir besoin de rôles supplémentaires pour afficher et sélectionner des profils de recherche pour certaines Recherche IA applications ou portails. Par exemple, le **profil de recherche par défaut du portail ESC** n'est ESC visible dans la liste de profil de recherche que si vous avez le rôle d'administrateur de Centre des employés [sn_hr_sp.esc_admin].

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur Recherche IA	Examine les nombres d'enregistrements indexés et suit les tendances du trafic de requête de recherche pour les profils de recherche définis dans .Recherche IA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations des données

Titre	Type	Table source	Description
Documents interrogeables	Score unique ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_profile	Affiche le nombre d'enregistrements indexés que les utilisateurs peuvent trouver lors d'une recherche avec le profil de recherche sélectionné.
Documents par source de recherche	Anneau ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_source	Affiche le nombre d'enregistrements indexés accessibles à partir de chaque source de recherche liée au profil de recherche sélectionné.
Requêtes par application	Barre ( )	sys_search_event	Affiche le nombre de requêtes de recherche qui ont utilisé le profil de recherche sélectionné dans le délai de la requête sélectionnée, regroupées par application de recherche.
Les requêtes s'exécutent sur ce profil	Ligne ( )	sys_search_event	Affiche le nombre de requêtes de recherche qui ont utilisé le profil de recherche sélectionné dans le délai de la requête sélectionnée, regroupées par mois.

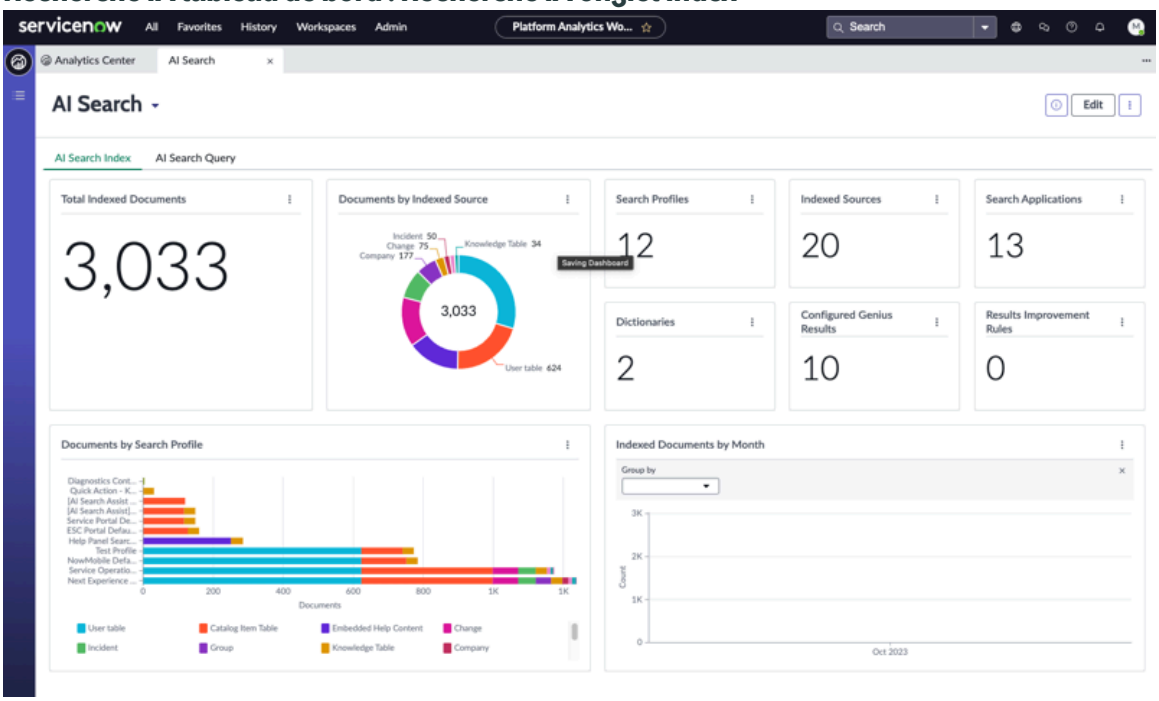
Tableau de bord de Recherche IA

Le Recherche IA tableau de bord résume les documents indexés, les paramètres de configuration utilisés et le trafic de Recherche IA requête de recherche. Un filtre interactif permet aux utilisateurs de sélectionner le délai d'analyse du trafic de la requête de recherche.

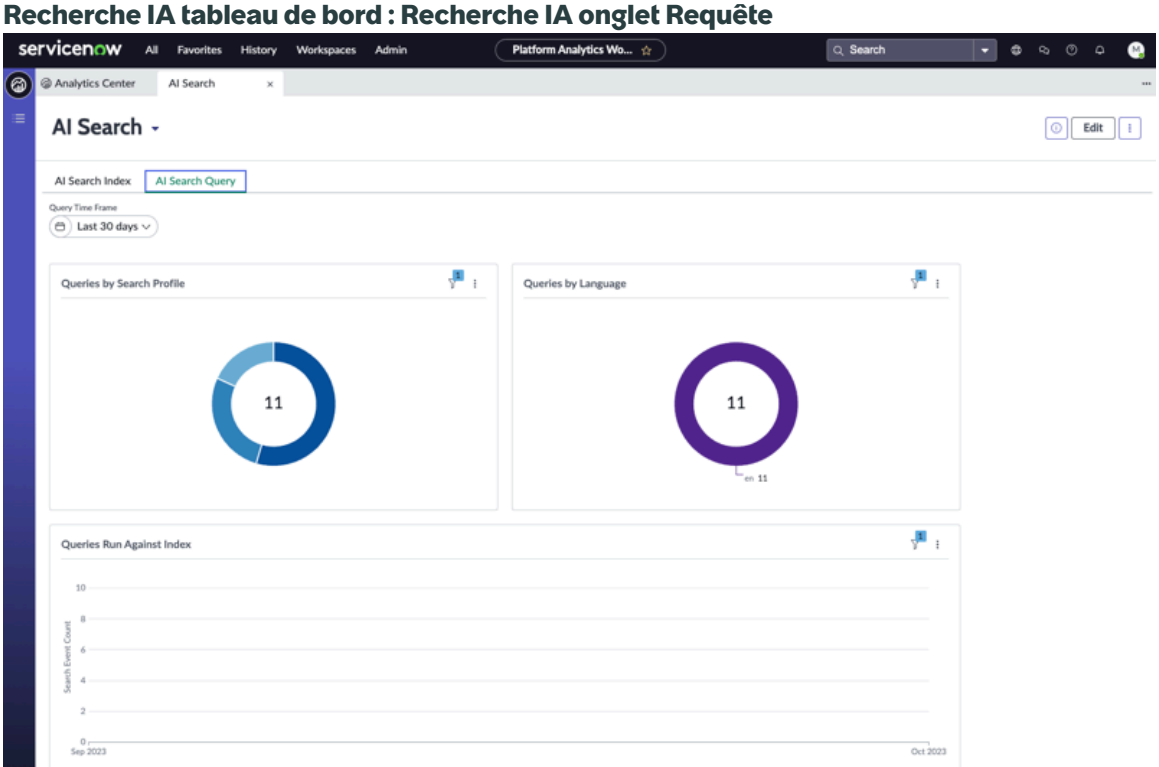
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA tableau de bord : Recherche IA onglet Index



Recherche IA tableau de bord : Recherche IA onglet Requête



Pour accéder au tableau de bord, accédez à **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Analytique** > **Analyse de l'index de recherche**.

Remarque :
Si le tableau de bord affiche une opération de lecture sur la table « <nom> » du champ d'application « Outils avancés de gestion de la recherche IA » a été refusé , demandez à votre administrateur d'effectuer les étapes décrites dans Créer un privilège d'accès entre périmètres pour les tableaux de Recherche IA bord la table répertoriée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles Now Platform® requis

Pour afficher ou modifier le tableau de bord, vous devez disposer du ais_admin rôle.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur Recherche IA	Examine les nombres d'enregistrements indexés et suit les tendances du trafic de requête de recherche pour Recherche IA.

Visualisations des données

Recherche IA Onglet Index

Titre	Type	Table source	Description
Total Documents indexés	Score unique (	sn_ais_admin_tools_st_ai_search_index_analytics_latest_index_stats	Affiche le , nombre total d'enregistrements indexés par Recherche IA. **Remarque :** Étant donné que les filtres de source de recherche peuvent exclure les enregistrements indexés, ce nombre peut dépasser le nombre total d'enregistrements interrogeables dans l'index.
Documents par source indexée	Anneau (	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_total_indexed_documents	Affiche le nombre d'enregistrements indexés par Recherche IA, regroupés par source indexée. Pour explorer et afficher le nombre d'enregistrements pour une source indexée regroupée par table source, sélectionnez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Onglet Index (suite)

Titre	Type	Table source	Description
			le segment de graphique pour cette source indexée. Actualisez le rapport pour revenir à la vue de niveau supérieur. **Remarque :** Étant donné que les filtres de source de recherche peuvent exclure les enregistrements indexés, le nombre d'enregistrements signalés pour une source indexée peut dépasser le nombre total d'enregistrements pouvant faire l'objet de recherches à partir de cette source indexée.
Profils de recherche	Score unique (	ais_search_profile	Affiche le nombre de profils de recherche définis dans Recherche IA.
Sources indexées	Score unique (	ais_datasource	Affiche le nombre de sources indexées définies dans l'index Recherche IA .
Rechercher des applications	Score unique (	sys_search_context_config	Affiche le nombre de configurations d'application de recherche définies qui utilisent le Recherche IA moteur de recherche.
Dictionnaires	Score unique (	ais_dictionary	Affiche le nombre de dictionnaires de synonymes et de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Onglet Index (suite)

Titre	Type	Table source	Description
			mots vides définis dans Recherche IA.
Résultats Genius configurés	Score unique (	ais_genius_result_configuration	Affiche le nombre de configurations de résultat Genius définies dans Recherche IA.
Règles d'amélioration des résultats	Score unique (	ais_rule	Affiche le nombre de règles d'amélioration de résultat définies dans Recherche IA.
Documents par profil de recherche	Barre (	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_profile	Affiche le nombre d'enregistrements indexés pouvant faire l'objet de recherches via chaque profil de recherche défini dans Recherche IA.
documents indexés indexés par mois	Barre (	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_month	Affiche le nombre d'enregistrements nouvellement indexés regroupés par mois.

Recherche IA Onglet Requête

Titre	Type	Table source	Description
Requêtes par profil de recherche	Anneau (	sys_search_event	Affiche le nombre de requêtes de recherche dans la période sélectionnée, regroupées par profil de recherche utilisé.
Requêtes par langue	Anneau (	sys_search_event	Affiche le nombre de requêtes de recherche dans la période sélectionnée, regroupées par langue de requête (Now Platform contexte linguistique).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Onglet Requête (suite)

Titre	Type	Table source	Description
Les requêtes s'exécutent sur l'index	Ligne ( )	sys_search_event	Affiche le nombre de requêtes de recherche dans la période sélectionnée, regroupées par mois.

Créer un privilège d'accès entre périmètres pour les tableaux de Recherche IA bord

Activez les Recherche IA tableaux de bord pour lire les enregistrements des tables qui ne sont pas accessibles à partir du périmètre de l'application Outils de gestion avancés Recherche IA .

Avant de commencer

Les Solution Platform Analyticsoutils de gestion avancés Recherche IA doivent être activés sur votre instance. Pour plus d'informations sur l'activation de cette solution, reportez-vous à la section Activez le pour Outils Solution Platform Analytics de gestion avancés Recherche IA.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Recherche IA profil et Recherche IA les tableaux de bord appartiennent au périmètre de l'application Outils de gestion avancés Recherche IA .

Si une source indexée ou une table de sources de recherche n'est pas accessible à partir de ce périmètre, les tableaux de bord affichent le message d'information suivant :

L'opération de lecture sur la table « <nom> » du champ d'application « Outils de gestion avancée de la recherche IA » a été refusée. L'application « Outils de gestion avancée de la recherche IA » doit déclarer un privilège d'accès entre périmètres. Veuillez contacter l'auteur de l'application pour mettre à jour ses demandes de privilèges.

Pour résoudre ce problème, définissez un privilège d'accès à la table entre périmètres pour l'application Outils de gestion avancés Recherche IA .

Pour plus d'informations sur les privilèges entre périmètres, consultez Enregistrement des privilèges entre périmètres .

Procédure

1. Définissez le contexte actuel du périmètre de votre application à l'aide Outils de gestion avancés Recherche IAdu sélecteur d'application.
2. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Accès à l'application entre périmètres**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le formulaire Privilège entre périmètres, entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Périmètre cible	<table scope>
Nom cible	<table name>
Type cible	Table

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Opération	Lecture
Statut	Autorisé

5. Sélectionnez **Soumettre**.

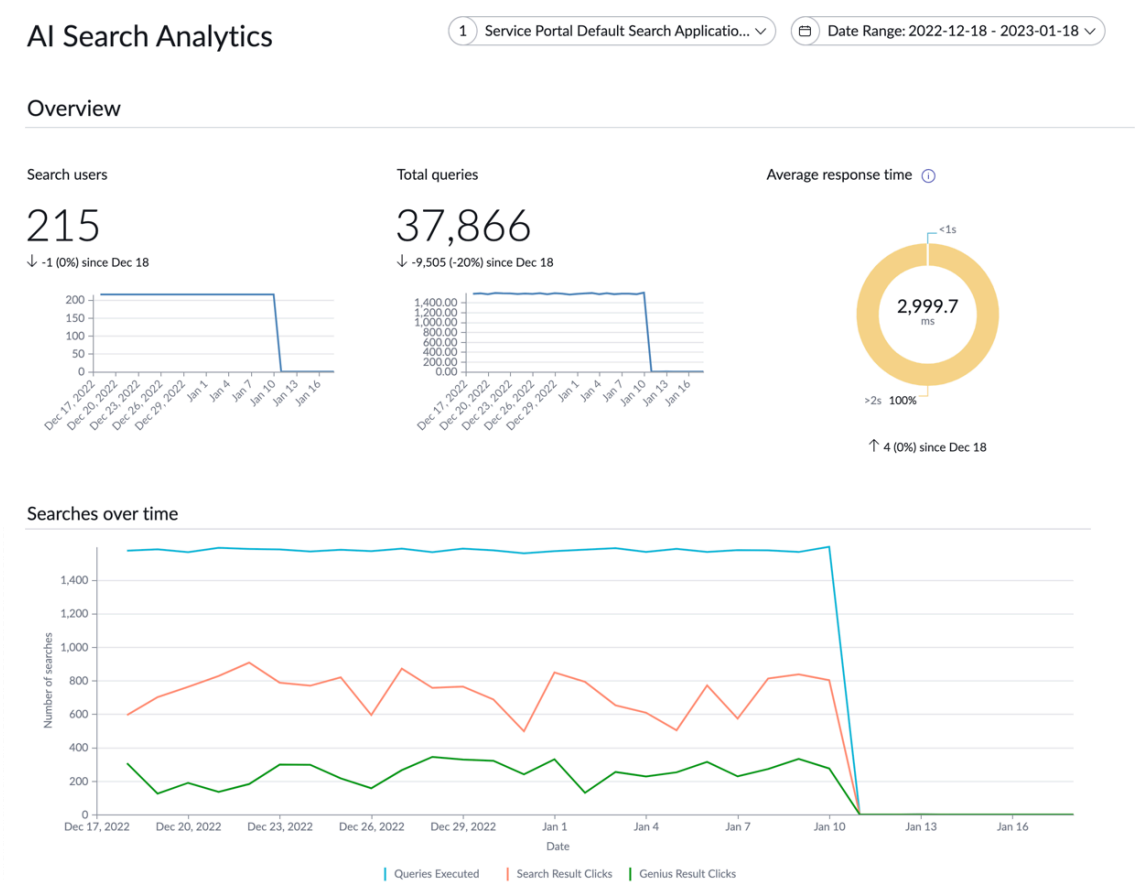
Résultats

Le nouveau privilège entre périmètres s'affiche dans la table Privilège entre périmètres.

Recherche IA Tableau de bord d'analyse

Le Recherche IA tableau de bord d'analyse affiche les mesures clés de performance, les tendances et les rapports d'utilisation sur Recherche IA sa page principale. Sa page Requêtes affiche des informations supplémentaires sur les requêtes de recherche. Les filtres interactifs permettent aux analystes d'afficher l'analyse des performances pour chaque application de recherche au cours des 90 derniers jours et de sélectionner la période à analyser.

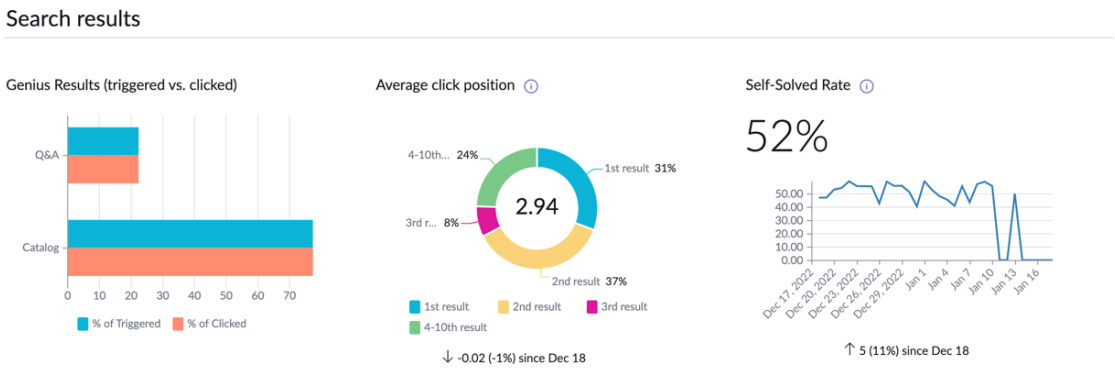
Recherche IA Tableau de bord d'analyse : page principale, section Vue d'ensemble



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Tableau de bord d'analyse : page principale, section Résultats de recherche



Recherche IA Tableau de bord d'analyse : page principale, section Requêtes

Queries — View all

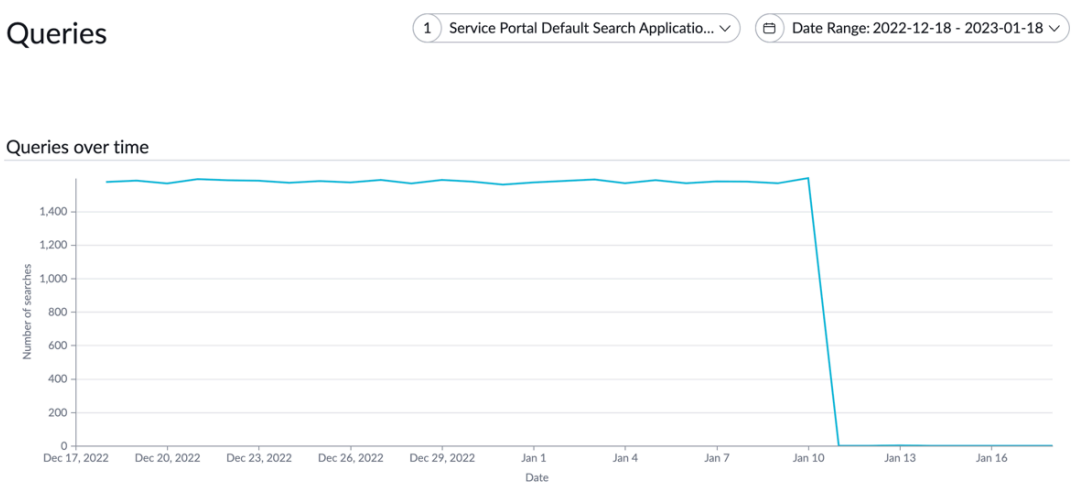
Top queries	% of total queries	Queries with no clicks	Queries	Queries with no results	Queries
outlook	12.6	iphone	1,735	backpack	4,728
headset	12.5	outlook	1,729	bluetooth	4,727
ipad	12.5	what is spam	1,571		
backpack	12.5	macbook	1,253		
bluetooth	12.5	headset	1,232		

Recherche IA Tableau de bord d'analyse : page principale, section des résultats les plus consultés

Top clicked results

Title	Data source	% of views	Average click position
How to configure VPN for Apple Devices	Knowledge	8.7	1
(empty)	Knowledge	8.5	2
Logitech USB Headset for PC & Mac	Catalog Item	8.4	2
What is a cookie?	Knowledge	8.4	2
Plantronics Wideband Headset	Catalog Item	8.3	1

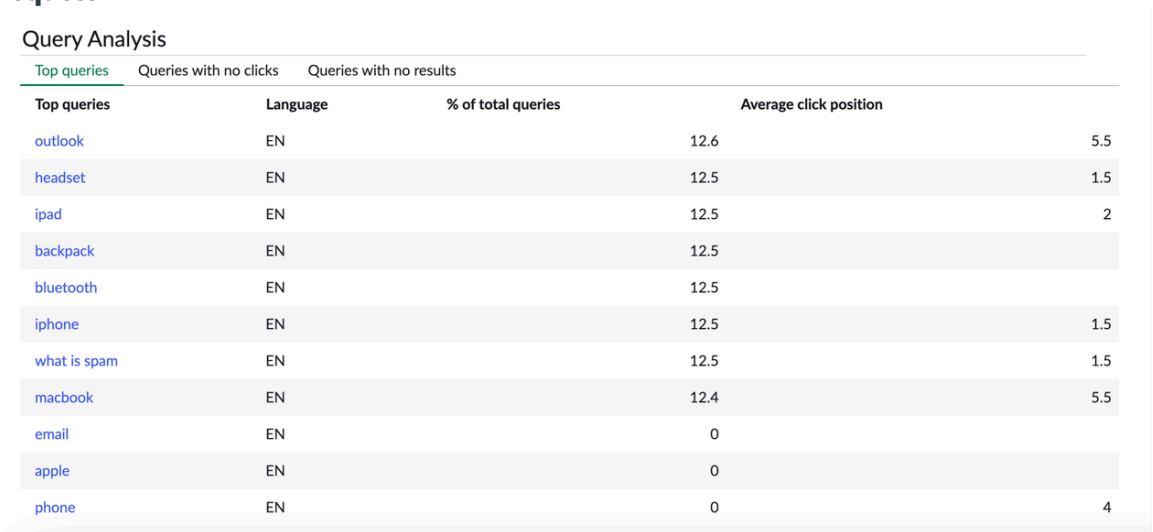
Recherche IA Tableau de bord d'analyse : page Requêtes, rapport Requêtes dans le temps



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Tableau de bord d'analyse : page Requêtes, section Analyse de la requête



Query Analysis

Top queries | Queries with no clicks | Queries with no results

Top queries	Language	% of total queries	Average click position
outlook	EN	12.6	5.5
headset	EN	12.5	1.5
ipad	EN	12.5	2
backpack	EN	12.5	
bluetooth	EN	12.5	
iphone	EN	12.5	1.5
what is spam	EN	12.5	1.5
macbook	EN	12.4	5.5
email	EN	0	
apple	EN	0	
phone	EN	0	4

Pour accéder au tableau de bord d'analyse Recherche IA , accédez à **Tout** > **Analyse de l'expérience utilisateur** > **Tableau de bord**, sélectionnez l'enregistrement SearchDashboard, puis sélectionnez l'icône Rechercher les analyses (icône ou le lien dans le menu des modules. Pour en savoir plus sur le Analyse de l'expérience utilisateur tableau de bord, consultez Vue d'ensemble du tableau de bord .

Remarque :
Si le tableau de bord ne se charge pas, suivez les étapes pour Configurer Portail de services pour envoyer des données d'analyse l'activer.

Pour accéder à la page Requêtes, sélectionnez **Afficher tout** dans l'en-tête de la section **Requêtes** de la page principale.

Vous pouvez améliorer l'expérience visuelle en utilisant le thème sombre. Pour plus d'informations, consultez Working with themes in Next Experience .

Rôles Now Platform requis

Pour afficher le tableau de bord d'analyse Recherche IA , vous devez disposer du rôle ais_admin et de l'un des rôles suivants :

- analytics_admin
- analytics_viewer
- portal_analytics_admin
- portal_analytics_viewer
- web_analytics_admin
- web_analytics_viewer

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
L'un des éléments suivants : • Administrateur ou visualiseur d'analyse du portail • Administrateur ou visualiseur d'Analyse de l'expérience utilisateur • Administrateur ou visualiseur d'analyse Web	• Affichez et surveillez l'utilisation de la recherche et les performances de recherche pour une application de recherche et une plage de dates spécifiées • Examiner les tendances de recherche pour mieux comprendre les besoins des utilisateurs finaux des applications de recherche • Obtenez des informations sur la façon d'améliorer l'expérience de recherche et la couverture des connaissances en identifiant les requêtes de recherche courantes qui ne donnent aucun résultat ou des résultats de mauvaise qualité

Filtres interactifs

Filtre	Description
Rechercher une application	Spécifie l'application de recherche pour laquelle vous souhaitez afficher les mesures, les tendances et les rapports d'analyse de recherche. Vous pouvez rechercher une application de recherche ou sélectionner son nom dans la liste. Sélectionnez **Appliquer** pour appliquer votre sélection de filtre. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule application de recherche dans ce filtre. La liste de filtres inclut les applications de recherche configurées pour être utilisées dans l'un Recherche IA des contextes suivants : • Un portail de services • Une Next Experience recherche dans l'espace de travail • Next Experience Recherche globale Le tableau de bord affiche les mesures de toutes les requêtes de recherche dans l'application de recherche sélectionnée qui satisfont à votre contrainte de **plage de dates** . Il peut s'agir de recherches utilisateur soumises directement à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtre	Description
	l'application de recherche et de recherches soumises via l'interaction avec d'autres Now Platform fonctionnalités, telles que Agent virtuel.
Plage de dates	Spécifie la plage de dates pour laquelle vous souhaitez afficher les mesures, les tendances et les rapports d'analyse de recherche. Par défaut, le tableau de bord affiche les données des 30 derniers jours. Vous pouvez choisir l'une des plages de dates prédéfinies ou définir vos propres dates de début et de fin. Sélectionnez **Appliquer** pour appliquer votre sélection de filtre. Le tableau de bord conserve les données des 90 derniers jours. Si vous sélectionnez une date en dehors de cette plage, le système affiche un message d'erreur et le tableau de bord revient à la dernière plage de dates valide. Si vous n'avez sélectionné aucune plage de dates valide, le tableau de bord revient à sa plage de dates par défaut. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez une plage de dates personnalisée, le chargement du tableau de bord peut prendre plus de temps que lorsque vous sélectionnez une plage de dates prédéfinie. Le tableau de bord signale les mesures de toutes les requêtes de recherche dans la plage de dates sélectionnée qui satisfont à la contrainte **de votre application de recherche** . Il peut s'agir de recherches utilisateur soumises directement à l'application de recherche et de recherches soumises via l'interaction avec d'autres Now Platform fonctionnalités, telles que Agent virtuel.

Mesures, tendances et rapports

Le tableau de bord comprend une page principale et une page Requêtes accessibles à partir du lien **Afficher tout** dans la section **Requêtes** .

Remarque :
Pour améliorer les performances, le tableau de bord d'analyse Recherche IA met en cache les résultats de ses tables sources pendant 60 secondes. Les requêtes de recherche des 60 dernières secondes peuvent ne pas être reflétées dans les mesures, les tendances et les visualisations du tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page principale

Titre	Type de visualisation	Tables sources	Description
Section Vue d'ensemble			
Rechercher des utilisateurs	Ligne ( )	• Mesure et tendance : Recherche IA Tableau de bord d'analyse Utilisateurs uniques de la recherche [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_uniqu • Rapport : Recherche IA Utilisateurs de la recherche quotidienne du tableau de bord d'analyse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_	• La mesure indique le nombre total d'utilisateurs uniques qui ont soumis des requêtes de recherche dans l'application et la plage de dates sélectionnées. • La tendance décrit comment le nombre d'utilisateurs uniques de la recherche a changé dans l'application et la plage de dates sélectionnées. • Le rapport affiche le nombre d'utilisateurs uniques de recherche dans l'application sélectionnée pour les dates comprises dans la plage sélectionnée. **Remarque :** Les recherches effectuées en empruntant l'identité d'un autre utilisateur sont ignorées pour cette mesure, cette tendance et ce rapport.
Demandes totales	Ligne ( )	Recherche IA Tableau de bord d'analyse : total des recherches et des clics par date [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	• La mesure indique le nombre total de requêtes de recherche soumises dans l'application et la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page principale (suite)

Titre	Type de visualisation	Tables sources	Description
			plage de dates sélectionnées. • La tendance décrit comment le nombre de requêtes de recherche soumises a changé dans l'application sélectionnée et la plage de dates. • Le rapport affiche le nombre de requêtes de recherche soumises dans l'application sélectionnée pour des dates comprises dans la plage sélectionnée.
Délai de réponse moyen	Anneau (	• Mesure et tendance : Recherche IA Tableau de bord d'analyse Délai de réponse moyen de la recherche [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_avera • Rapport : Recherche IA Délai de réponse moyen quotidien du tableau de bord d'analyse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_	• La mesure indique le délai de réponse moyen de la requête de recherche pour l'application et la plage de dates sélectionnées. • La tendance décrit comment le délai de réponse moyen de la requête de recherche a changé dans l'application sélectionnée et la plage de dates. • Le rapport affiche la distribution des délais de réponse aux requêtes de recherche dans l'application sélectionnée pour les dates comprises dans la plage sélectionnée. Les délais de réponse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page principale (suite)

Titre	Type de visualisation	Tables sources	Description
			sont classés comme suit : <1 seconde, 1 à 2 secondes ou >2 secondes.
Section Recherches dans le temps			
Recherches dans le temps	Ligne ( )	Recherche IA Tableau de bord d'analyse : total des recherches et des clics par date [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	Nombre de requêtes de recherche exécutées, de clics sur les résultats de recherche et de clics sur les résultats Genius dans l'application sélectionnée pour les dates comprises dans la plage sélectionnée.
Section des résultats de recherche			
Résultats Genius (déclenchements ou clics)	Barre horizontale (	Recherche IA Tableau de bord d'analyse : résultat de tendance Genius [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_genius_re	Les configurations de résultats Genius les plus fréquemment déclenchées et sélectionnées dans l'application et la plage de dates sélectionnées.
Position de clic moyenne	Anneau (	• Mesure et tendance : Recherche IA Tableau de bord d'analyse Position de clic moyenne [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_avera • Rapport : Recherche IA Position de clic moyenne quotidienne du tableau de bord d'analyse [sn_ais_admin_tools_ai_ ashboard_daily_	• La mesure indique la position moyenne des résultats de requête de recherche sélectionnés par l'utilisateur pour l'application et la plage de dates sélectionnées. **Remarque :** Les positions indiquent les numéros de résultats. Par exemple, une position de 2 signifie que l'utilisateur a sélectionné le deuxième résultat renvoyé pour une requête de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page principale (suite)

Titre	Type de visualisation	Tables sources	Description
			• La tendance décrit comment la position moyenne des résultats de requête de recherche sélectionnés par l'utilisateur a changé dans l'application et la plage de dates sélectionnées. • Le rapport affiche la distribution des positions pour les résultats de requête de recherche sélectionnés par l'utilisateur dans l'application sélectionnée pour les dates de la plage sélectionnée.
Taux d'auto-résolution	Ligne ( )	Recherche IA Tableau de bord d'analyse : total des recherches et des clics par date [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	• La mesure indique le pourcentage de requêtes de recherche ayant produit un clic sur un résultat de recherche pour l'application et la plage de dates sélectionnées. • La tendance indique comment le pourcentage de requêtes de recherche ayant produit un clic sur un résultat de recherche a changé dans l'application sélectionnée et la plage de dates. • Le rapport indique le pourcentage de requêtes de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page principale (suite)

Titre	Type de visualisation	Tables sources	Description
			recherche qui ont produit un clic sur un résultat de recherche dans l'application sélectionnée pour les dates comprises dans la plage sélectionnée.
Section Requêtes			
Requêtes principales	Tableau (	Recherche IA Termes de recherche de tendances du tableau de bord d'analyse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_te	Requêtes de recherche les plus fréquemment soumises dans l'application et la plage de dates sélectionnées, par pourcentage du nombre total de requêtes de recherche pour l'application et la plage de dates. Pour accéder au tableau de bord Requêtes et afficher plus de détails et d'entrées pour ce rapport, sélectionnez **Afficher tout** dans l'en-tête de la section **Requêtes** .
Requêtes sans clic	Tableau (	Recherche IA Requêtes du tableau de bord d'analyse sans clic [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_cl	Requêtes de recherche les plus fréquemment soumises dans l'application et la plage de dates sélectionnées pour lesquelles les utilisateurs n'ont sélectionné aucun résultat de recherche, par nombre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page principale (suite)

Titre	Type de visualisation	Tables sources	Description
			Pour accéder au tableau de bord Requêtes et afficher plus de détails et d'entrées pour ce rapport, sélectionnez **Afficher tout** dans l'en-tête de la section **Requêtes** .
Requêtes sans résultats	Tableau (	Recherche IA Requêtes du tableau de bord d'analyse sans résultats [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_re	Requêtes de recherche les plus fréquemment soumises dans l'application et la plage de dates sélectionnées qui n'ont produit aucun résultat, par nombre. Pour accéder au tableau de bord Requêtes et afficher plus de détails et d'entrées pour ce rapport, sélectionnez **Afficher tout** dans l'en-tête de la section **Requêtes** .
Section des résultats les plus consultés			
Résultats les plus consultés	Tableau (	Recherche IA Tableau de bord d'analyse Contenu de recherche de tendances [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_co	Résultats de recherche les plus fréquemment cliqués dans l'application et la plage de dates, par pourcentage de vues ayant abouti à un clic.

Page Requêtes

Titre	Type de rapport	Tables sources	Description
Requêtes dans le temps	Ligne ( )	Recherche IA Tableau de bord d'analyse : total des recherches et des clics par date [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	Nombre de requêtes de recherche exécutées dans l'application sélectionnée pour des données analysées dans la plage sélectionnée.
Section Analyse de la requête			

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Requêtes (suite)

Titre	Type de rapport	Tables sources	Description
Requêtes principales	Tableau (	Recherche IA Termes de recherche de tendances du tableau de bord d'analyse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_te	Requêtes de recherche les plus fréquemment soumises dans l'application et la plage de dates sélectionnées, par pourcentage du nombre total de requêtes de recherche pour l'application et la plage de dates. Pour afficher des détails supplémentaires sur une requête de recherche, y compris son délai de réponse moyen et ses meilleurs résultats, sélectionnez l'entrée de requête dans la colonne Requêtes principales. Pour afficher des entrées de rapport supplémentaires, sélectionnez **Charger plus** en bas du tableau.
Requêtes sans clic	Tableau (	Recherche IA Requêtes du tableau de bord d'analyse sans clic [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_cl	Requêtes de recherche les plus fréquemment soumises dans l'application et la plage de dates sélectionnées pour lesquelles les utilisateurs n'ont sélectionné aucun résultat de recherche, par nombre. Pour afficher des entrées de rapport supplémentaires,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Requêtes (suite)

Titre	Type de rapport	Tables sources	Description
			sélectionnez **Charger plus** en bas du tableau.
Requêtes sans résultats	Tableau (	Recherche IA Requêtes du tableau de bord d'analyse sans résultats [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_re	Requêtes de recherche les plus fréquemment soumises dans l'application et la plage de dates sélectionnées qui n'ont produit aucun résultat, par nombre. Pour afficher des entrées de rapport supplémentaires, sélectionnez **Charger plus** en bas du tableau.

Personnaliser le logo de la bannière pour le tableau de bord d'analyse Recherche IA

Ajoutez votre propre logo à la bannière du tableau de bord d'analyse Recherche IA .

Avant de commencer

Les Solution Platform Analyticsoutils de gestion avancés Recherche IA doivent être activés sur votre instance. Pour plus d'informations sur l'activation de cette solution, reportez-vous à la section Activez le pour Outils Solution Platform Analytics de gestion avancés Recherche IA.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Recherche IA tableau de bord d'analyse affiche le ServiceNow logo dans la bannière. Vous pouvez modifier les ressources du thème UX pour le tableau de bord afin d'afficher votre propre logo à la place.

Procédure

1. Basculez vers l'application Outils de gestion avancés Recherche IA .
   Pour plus d'informations sur le changement d'application, voir Basculer entre les applications .
2. Pour remplacer l'actif de thème **UX header_for_dashboard** par défaut par une version contenant votre logo, procédez comme suit.
   a. Accédez à la vue de liste de la table Actif de thème UX [sys_ux_theme_asset] en sélectionnant **Tout**, en saisissant `sys_ux_theme_asset.list` dans le champ **Filtre** et en appuyant sur Entrée.
   b. Ouvrez l'enregistrement **header_for_dashboard** .
   c. Sélectionnez **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez **Nouveau**.

e. Dans le formulaire Actif du thème UX, entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Catégorie	Image
Nom	header_for_dashboard

f. Dans l'en-tête du formulaire, sélectionnez l'icône Gérer les pièces et joignez l'image de votre logo au nouvel enregistrement.
Pour en savoir plus sur la gestion des pièces jointes d'enregistrement, voir Gérer les pièces jointes .

g. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Pour lier votre nouvel actif de thème UX à la bannière du tableau de bord d'analyse Recherche IA , procédez comme suit.

a. Accédez à la vue de liste de la table Thème UX [sys_ux_theme] en sélectionnant **Tout**, en saisissant `sys_ux_theme.list` dans le champ **Filtre** et en appuyant sur Entrée.

b. Ouvrez l'enregistrement **Thème du tableau de bord SearchAnalytics** .

c. Sélectionnez l'onglet **Hérité : thème de l'expérience** .

d. Dans la liste Ressources thématiques UX, modifiez l'enregistrement d'actif existant.

> **Remarque :**
> Si vous ne voyez pas la liste Ressources thématiques UX, configurez la mise en page du formulaire, en ajoutant Ressources thématiques **UX : >Thème** à la liste des champs sélectionnés. Lorsque vous y êtes invité, passez à la modification de la section de formulaire dans l'application Global. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Configurer la mise en page du formulaire.

e. Dans **le formulaire Ressources** de thème UX, saisissez la valeur `header_for_dashboard`.

f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'image de votre logo personnalisé apparaît dans la bannière du tableau de bord d'analyse Recherche IA .

Configurer Portail de services pour envoyer des données d'analyse

Activez le Recherche IA chargement du tableau de bord d'analyse en le configurant Portail de services pour envoyer des données d'analyse.

Avant de commencer

Les Solution Platform Analyticsoutils de gestion avancés Recherche IA doivent être activés sur votre instance. Pour plus d'informations sur l'activation de cette solution, reportez-vous à la section Activez le pour Outils Solution Platform Analytics de gestion avancés Recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le Recherche IA tableau de bord d'analyse ne se charge pas, vous devez configurer le suivi des Analyse de l'expérience utilisateur données dans le Portail de services. Cette configuration est un prérequis pour le tableau de bord.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Modifiez l'enregistrement du **portail de services** .
3. Sélectionnez **Créer des paramètres d'analyse**.
4. Dans le Analyse de l'expérience utilisateur formulaire Paramètres, sélectionnez l'option **Activer le suivi des utilisateurs non authentifiés** , puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le tableau de bord d'analyse Recherche IA devrait maintenant se charger correctement.

Interface utilisateur de prévisualisation de la recherche pour Recherche IA

L'interface utilisateur d'aperçu de Search vous permet de tester Recherche IA des requêtes à l'aide des paramètres d'un profil de recherche sélectionné. Les outils d'administrateur vous aident à examiner les données et les commentaires sur les performances des requêtes de recherche, à déboguer les requêtes et à remplacer les paramètres de requête par défaut à des fins de test.

Accédez à l'interface utilisateur de l'aperçu de recherche en accédant à *Recherche IA* > **Aperçu** > **Aperçu de la recherche**.

Rôles Now Platform® requis

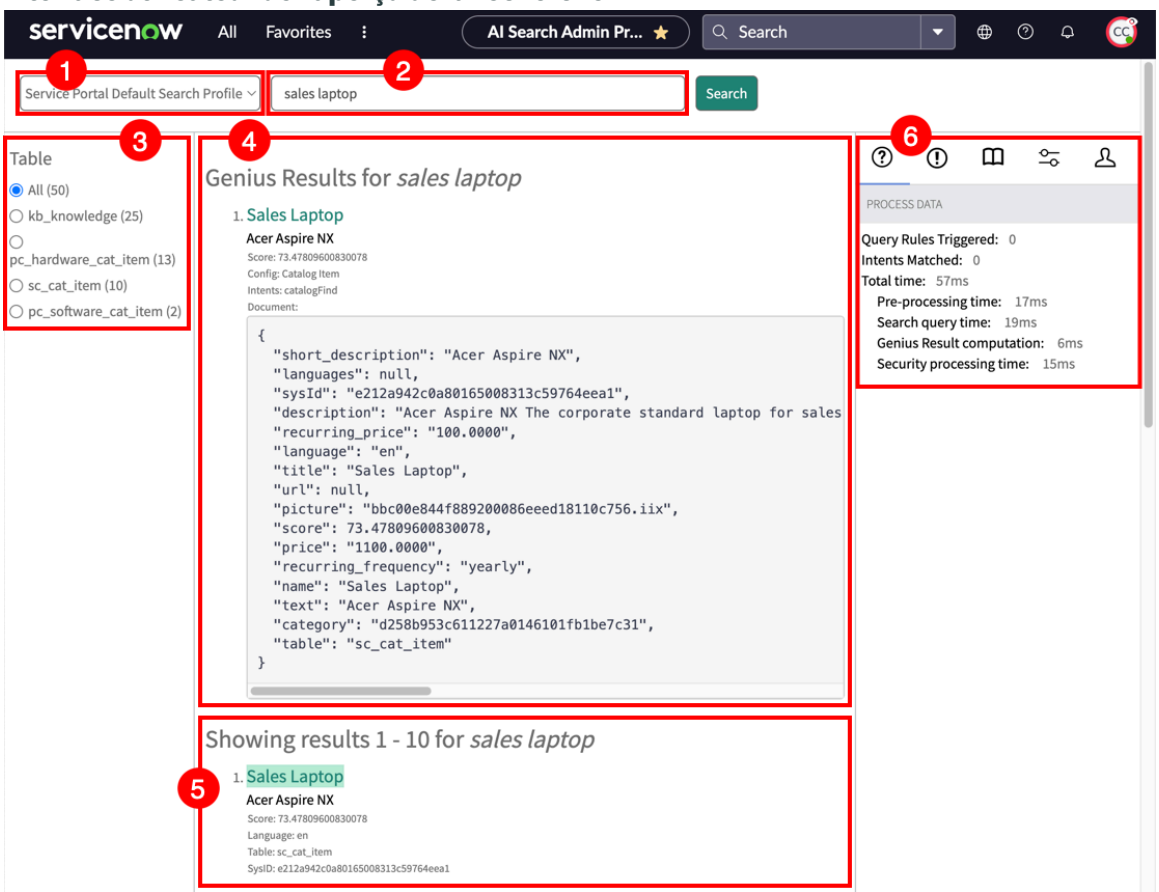
- Le ais_admin rôle est requis pour afficher et utiliser l'interface utilisateur de l'aperçu de recherche.
- Le rôle emprunteur d'identité est requis pour certains Recherche IA outils d'administrateur.
- Le ais_high_security_admin rôle est nécessaire pour contourner le filtrage de la source de recherche et de la sécurité du contenu. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Diagnostiquer les problèmes d'accès aux résultats de recherche à l'aide de l'interface utilisateur d'aperçu de Search.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de l'interface utilisateur d'aperçu de la recherche

Interface utilisateur de l'aperçu de la recherche



Composants de l'interface utilisateur d'aperçu de la recherche

Composant	Description
1. Rechercher une liste de profils	Sélectionnez le profil de recherche à appliquer lors de l'aperçu des requêtes de recherche. La liste inclut uniquement les profils de recherche publiés qui possèdent une ou plusieurs sources de recherche liées. **Remarque :** Si un profil de recherche a des modifications non publiées, la liste affiche une icône d'avertissement (icône ⚠ et affiche [BROUILLON] après le nom du profil. Publiez le profil de recherche pour voir ces changements reflétés dans l'aperçu de la requête de recherche.
2. Champ d'entrée de recherche	Saisissez des termes et des opérateurs de requête de recherche dans ce champ. Pour afficher un aperçu des résultats de la requête à l'aide des paramètres

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de l'interface utilisateur d'aperçu de la recherche (suite)

Composant	Description
	du profil de recherche sélectionné, sélectionnez **Rechercher**.
3. Filtre de facette de table	Affichez la distribution des résultats de requête de recherche par table source. Pour filtrer les résultats de la requête par table, sélectionnez le nom d'une table. Pour supprimer le filtre de facette de table, sélectionnez **Tous**.
4. Réponses aux résultats Genius	Examinez les paires clé-valeur pour chaque réponse de résultat Genius produite par la requête de recherche lorsqu'elle est exécutée avec le profil de recherche sélectionné. **Remarque :** Les réponses des résultats Genius peuvent ne pas s'afficher pour toutes les requêtes de recherche.
5. Résultats de la requête de recherche	Examinez les résultats produits par la requête de recherche lorsqu'elle est exécutée avec le profil de recherche sélectionné. Pour parcourir les résultats, sélectionnez **Suivant** ou **Précédent**.
6. Recherche IA Outils d'administration	Sélectionnez l'icône de l'outil d'administration que vous souhaitez utiliser : • Outil de traitement des données ( ): affichez des informations récapitulatives sur les règles d'amélioration des résultats déclenchés par la requête de recherche, les intentions des modèles correspondants NLU et le temps de traitement. • Outil d'alertes ( ): examinez les messages de commentaires d'alerte produits pendant le traitement de la requête de recherche. • Outil de commentaires sur le dictionnaire et la requête ( ): Examinez les messages de commentaires du dictionnaire et de la requête ainsi NLU que les données d'intention du modèle pour la requête de recherche. Activer le débogage. • Outil Paramètres contextuels ( ): spécifiez les valeurs de contexte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de l'interface utilisateur d'aperçu de la recherche (suite)

Composant	Description
	utilisateur pour la requête de recherche afin de déclencher des règles d'amélioration des résultats. • Outil d'emprunt d'identité de l'utilisateur (: Modifiez l'utilisateur ou les paramètres régionaux de la requête de recherche pour tester les paramètres d'accès et afficher les documents traduits. Pour obtenir des descriptions plus détaillées de la sortie, des contrôles et des champs de chaque outil d'administrateur, consultez la section de référence suivante.

Outils d'administration de prévisualisation de la recherche

Comprenez la sortie, les contrôles et les champs fournis par les outils d'administration dans l'interface utilisateur d'aperçu de recherche.

Outil de traitement des données

Entrée	Description
Règles de requête déclenchées	Nombre de règles d'amélioration de résultat déclenchées par la requête de recherche.
Intentions correspondantes	Nombre et noms des intentions du modèle détectées dans la requête de NLU recherche.
Temps total	Temps total passé à traiter la requête de recherche. Inclut le prétraitement, la requête de recherche, le calcul des résultats Genius et les délais de traitement de la sécurité.
Délai de prétraitement	Temps consacré à la préparation de la requête de recherche en vue de son exécution. Inclut le temps passé à rechercher les autorisations d'accès de l'utilisateur pour la sécurité du contenu.
Délai de la requête de recherche	Temps consacré à la récupération des enregistrements qui correspondent à la requête de recherche et à la génération de l'ensemble de résultats.
Calcul des résultats Genius	Temps consacré au calcul des réponses de résultat Genius pour la requête de recherche.
Délai de traitement de la sécurité	Temps passé à filtrer les enregistrements inaccessibles de l'ensemble de résultats de la requête de recherche en fonction des autorisations d'accès de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outil d'alertes

Cet outil affiche une liste des messages de commentaires d'alerte générés lors du traitement de la requête de recherche.

Si la requête de recherche n'a produit aucun message de retour d'alerte, l'outil affiche à la place Aucun commentaire d'alerte.

Dictionnaire et outil de commentaires sur les requêtes

Cet outil affiche des volets distincts pour les entrées de commentaires de dictionnaire et les contrôles de commentaires de requête.

Commentaires sur le dictionnaire

Entrée	Description
Mots vides	Liste des messages de commentaires relatifs à la suppression de mots vides pour la requête de recherche.
Vérification orthographique	Liste des messages de commentaires relatifs à la correction automatique de la gestion des erreurs de frappe pour la requête de recherche.
Synonymes	Liste des messages de commentaires relatifs à l'expansion des synonymes pour la requête de recherche.

Commentaire sur la requête

Contrôle	Description
Afficher tous les commentaires	Affichez un tableau JSON de messages de commentaires produits pour la requête de recherche.
Afficher toutes les données d'intention	Affichez un tableau JSON des intentions du modèle détectées dans la requête de NLU recherche. **Remarque :** Pour utiliser cet outil, vous devez avoir le rôle d'emprunteur d'identité.
Déboguer	Activez cette option lors de l'envoi de requêtes d'aperçu `sysparm_debugtrue` de recherche. **Remarque :** Pour utiliser cet outil, vous devez avoir le rôle d'emprunteur d'identité.

Outil des paramètres contextuels

Ces outils vous permettent de spécifier des valeurs de contexte utilisateur pour tester les déclencheurs de contexte utilisateur pour les règles d'amélioration des résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Domaine d'utilisateur	Pour définir un domaine dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, entrez le nom d'un groupe dans la table Groupe [sys_user_group].
Société de l'utilisateur	Pour définir une société dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, entrez le nom d'une société à partir de la table Société [core_company].
Bureau de l'utilisateur	Pour définir un bureau dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, entrez le nom d'un bâtiment dans la table Bâtiment [cmn_building].
Département de l'utilisateur	Pour définir un département dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez le nom d'un département dans la table Département [cmn_department].
Titre de l'utilisateur	Pour définir un titre dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, sélectionnez-le dans la liste. Cette liste inclut toutes les valeurs de titre qui se trouvent dans la table Utilisateur [sys_user].
Emplacement de l'utilisateur	Pour définir un emplacement dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de recherche, entrez le nom d'un emplacement dans la table Emplacement [cmn_location].
Rôle d'utilisateur	Pour définir un rôle dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, entrez le nom d'un rôle dans la table Rôle [sys_user_role].
Pays de l'utilisateur	Pour définir un pays dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, sélectionnez-le dans la liste. Cette liste inclut tous les pays trouvés dans les emplacements des utilisateurs à partir de la table Utilisateur [sys_user].
Langue de l'utilisateur	Pour définir une langue dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	sélectionnez-la dans la liste des langues prises en charge.
Pays du bureau de l'utilisateur	Pour définir un pays de bureau dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, sélectionnez-le dans la liste. Cette liste inclut tous les pays trouvés dans les emplacements des utilisateurs à partir de la table Utilisateur [sys_user].
Ville du bureau de l'utilisateur	Pour définir une ville de bureau dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez-la dans ce champ. Vous pouvez activer débogage de session pour Recherche IA Pour examiner les valeurs soumises pour ce champ de contexte d'utilisateur dans les requêtes utilisateur.
État du bureau de l'utilisateur	Pour définir un état de bureau dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez-le dans ce champ. Vous pouvez activer débogage de session pour Recherche IA Pour examiner les valeurs soumises pour ce champ de contexte d'utilisateur dans les requêtes utilisateur.
SE de l'utilisateur	Pour définir un système d'exploitation dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, entrez son nom dans ce champ. Vous pouvez activer débogage de session pour Recherche IA Pour examiner les valeurs soumises pour ce champ de contexte d'utilisateur dans les requêtes utilisateur.
Type d'appareil de l'utilisateur	Pour définir un type d'appareil utilisateur dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de recherche, saisissez-le dans ce champ. Vous pouvez activer débogage de session pour Recherche IA Pour examiner les valeurs soumises pour ce champ de contexte d'utilisateur dans les requêtes utilisateur.
Type de la version du SE de l'utilisateur	Pour définir un type de version de système d'exploitation dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez-le dans ce champ. Vous pouvez activer débogage de session pour Recherche IA Pour examiner les valeurs soumises pour ce

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	champ de contexte d'utilisateur dans les requêtes utilisateur.
Agent du navigateur de l'utilisateur	Pour définir une chaîne d'agent de navigateur dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez-la dans ce champ. Vous pouvez activer débogage de session pour Recherche IA Pour examiner les valeurs soumises pour ce champ de contexte d'utilisateur dans les requêtes utilisateur.
Navigateur de l'utilisateur	Pour définir un nom de navigateur dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de la recherche, saisissez-le dans ce champ. Vous pouvez activer débogage de session pour Recherche IA Pour examiner les valeurs soumises pour ce champ de contexte d'utilisateur dans les requêtes utilisateur.
Formulaire de l'appareil de l'utilisateur	Pour définir un formulaire d'appareil dans le contexte utilisateur pour l'aperçu de recherche, entrez-le dans ce champ. Vous pouvez activer débogage de session pour Recherche IA Pour examiner les valeurs soumises pour ce champ de contexte d'utilisateur dans les requêtes utilisateur.

Outil d'emprunt d'identité d'un utilisateur

Champ	Description
Recherche en tant que	Pour soumettre des requêtes d'aperçu de recherche en tant qu'autre utilisateur, saisissez le nom de l'utilisateur dans la table Utilisateur [sys_users]. Vous devez avoir le rôle d'emprunteur d'identité. Utilisez ce contrôle pour voir comment la sécurité du contenu affecte les résultats de requête de recherche pour des comptes d'utilisateurs spécifiques. Les recherches effectuées en empruntant l'identité d'un autre utilisateur n'affectent pas la mesure, la tendance et le rapport **Rechercher des utilisateurs** sur le tableau de bord d'analyse Recherche IA .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La modification de la valeur de ce champ met fin aux privilèges élevés du ais_high_security_admin rôle. Pour contourner les filtres après avoir changé la valeur de ce champ, vous devez revenir au ais_high_security_admin rôle.
Paramètres régionaux de la requête	Pour soumettre des requêtes d'aperçu de recherche à l'aide d'une langue prise en charge spécifique, sélectionnez la langue dans la liste. Utilisez ce contrôle pour observer les différences dans les résultats de requête de recherche pour différentes langues.

Référence des outils de gestion avancée Recherche IA

Cette rubrique de référence décrit les composants système installés avec l'application Outils de gestion avancés Recherche IA .

Modules d'extension installés avec Outils de gestion avancée Recherche IA

Module d'extension	Description
Outils de gestion avancés Recherche IA (sn_ais_admin_tools)	Comprend Recherche IA des tableaux de bord et l'outil Aperçu de recherche.

Travaux planifiés installés avec Outils de gestion avancés Recherche IA

Tâche planifiée	Description
Charger les Recherche IA documents du tableau de bord par mois	Remplit la visualisation des données Documents indexés par mois sur le tableau de Recherche IA bord. S'exécute toutes les minutes.
Charger les Recherche IA documents du tableau de bord par profil	Remplit la visualisation des données Documents par profil de recherche sur le tableau de Recherche IA bord. S'exécute toutes les heures.
Charger les Recherche IA documents du tableau de bord par source de recherche	Remplit la visualisation des données Documents par source de recherche sur le tableau de Recherche IA bord Profil. S'exécute toutes les heures.
Charger le Recherche IA tableau de bord Documents indexés totaux	Remplit la visualisation des données du nombre total de documents indexés sur le tableau de Recherche IA bord. S'exécute toutes les heures.
Mettre à jour les données d'analyse de recherche	Précalcule les mesures pour améliorer le temps de chargement du tableau de bord d'analyse Recherche IA . S'exécute toutes les heures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
	Remarque : Si vous interrompez ou désactivez cette tâche planifiée, le tableau de bord d'analyse Recherche IA prend plus de temps à charger et affiche les mesures calculées par la dernière exécution de tâche planifiée. Vous pouvez spécifier une nouvelle plage de dates pour le tableau de bord afin de forcer le recalcul des mesures.

Liste de tous les composants installés avec Outils de gestion avancés Recherche IA

Pour afficher la liste complète des composants installés avec Outils de gestion avancés Recherche IA, suivez les étapes décrites à la section Rechercher les composants installés avec une application. Le nom du package de l'application est **Outils de gestion avancée***Recherche IA*.

Recherche IA pour Next Experience

Cette ServiceNow® Store application permet aux administrateurs de configurer Recherche IA en tant que moteur de recherche pour Navigation unifiée les recherches dans Next Experience, y compris la recherche globale et la recherche dans l'espace de travail configurable.

Recherche IA pour Next Experience est automatiquement installé et activé dans la Yokohama version. Vous n'avez donc pas besoin d'effectuer les étapes de configuration initiales de migration et d'activation. Pour ajouter ultérieurement de nouvelles configurations de recherche d'espace Navigation unifiée de travail, reportez-vous à la section Ajouter une nouvelle Navigation unifiée configuration de recherche d'espace de travail à Recherche IA pour Next Experience.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de la recherche globale et de la recherche dans l'espace de travail configurable lorsqu'elle Recherche IA pour Next Experience est activée, reportez-vous à la section Utiliser Recherche IA for Next Experience.

Installer Recherche IA pour Next Experience

Installez l'application Recherche IA pour Next Experience à partir du ServiceNow® Store.

Avant de commencer
Si votre instance a été zBooted en Yokohama, l'application Recherche IA pour Next Experience est déjà installée. Vous ne devez installer l'application que si vous avez mis à niveau votre instance ou Tokyo une version précédente.

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

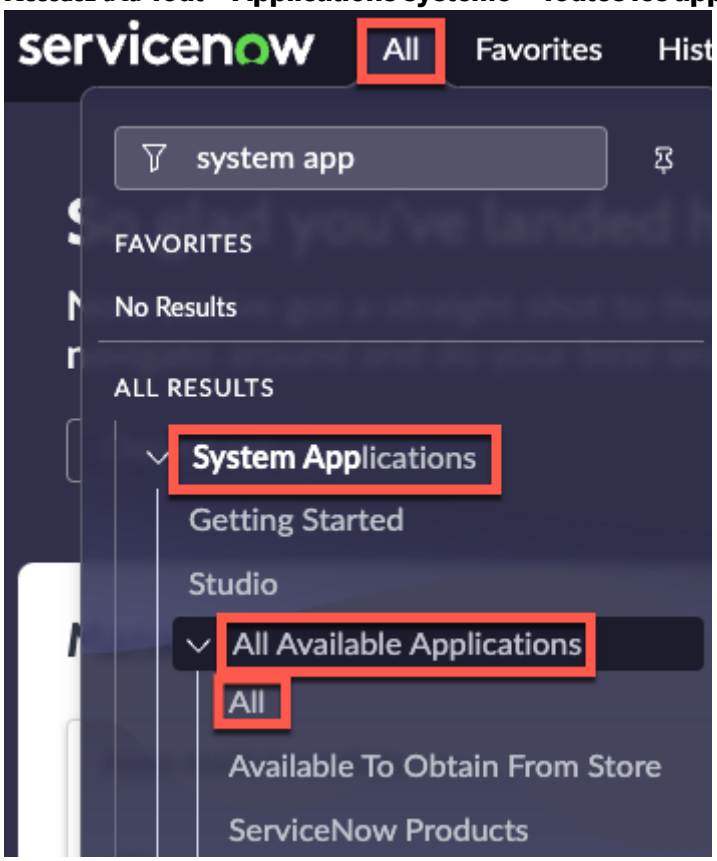
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Recherche IA pour Next Experience (sn_aisearch_global).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Une fois le module d'extension installé, vous pouvez parcourir Configuration guidée les tâches à activer Recherche IA en tant que moteur de recherche pour le Navigation unifiée champ de recherche dans Next Experience. Pour prendre en main l'Configuration guidée, consultez Vérifiez que votre instance remplit les conditions préalables pour Recherche IANext Experience.

Configurer Recherche IA pour Next Experience

Utilisez un Configuration guidée module pour exécuter pas à pas la configuration des paramètres de l'application de recherche et l'activation de Recherche IA pour Next Experience sur votre instance.

Le module *`Configuration guidée`* **pour la migration de Zing** *`Recherche IA`* vous guide à travers les étapes de configuration suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Vérification que votre instance remplit les conditions préalables pour Recherche IA pour Next Experience.
2. Migration de vos configurations existantes de l'application de recherche Zing pour une utilisation avec Recherche IA.
3. Activation Recherche IA pour Next Experience sur votre instance. Cette étape place Recherche IA le moteur de recherche pour les recherches globales et de l'espace de travail dans le Navigation unifiée champ de recherche.

Une fois que vous avez activé Recherche IA pour Next Experience, vous pouvez utiliser le Configuration guidée module à tout moment pour effectuer l'une des tâches suivantes :

- Activez Recherche IA un espace de travail nouvellement installé en ajoutant sa configuration d'application de recherche dans Recherche IA pour Next Experience.
- Revenez à l'utilisation de Zing comme moteur de recherche pour le Navigation unifiée champ de recherche en désactivant Recherche IA pour Next Experience.

Vérifiez que votre instance remplit les conditions préalables pour Recherche IANext Experience

Passez en revue Configuration guidée les tâches pour confirmer que votre instance répond aux exigences pour Recherche IA pour Next Experience.

Avant de commencer

L'application Recherche IA pour Next Experience ServiceNow® Store doit être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Installer Recherche IA pour Next Experience.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches **des prérequis vous guident** Configuration guidée tout au long de la vérification que votre instance peut utiliser Recherche IA pour Next Experience. Effectuez ces tâches avant de commencer la migration des configurations de l'application de recherche Zing.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **pour** *Next Experience* > *Configuration guidée* **pour Zing vers** *Recherche IA* **la migration**.
2. Sélectionnez **Démarrer**.
3. Dans la catégorie **Conditions préalables** , sélectionnez **Mise en route**.
4. Confirmez que l'instance Recherche IA est mise en service et activée sur votre instance en procédant comme suit.

   a. Dans la tâche **Confirmer que** *Recherche IA* **est activé** , sélectionnez **Configurer**.
   Une fenêtre modale indique si Recherche IA est mis en service et activé sur votre instance.

   b. Si les rapports de fenêtre *Recherche IA* **sont prêts**, sélectionnez **Fermer**, puis sélectionnez **Marquer comme terminé** pour la tâche **Confirmer que** *Recherche IA* **est activée** .

   c. Si la fenêtre signale un autre état, sélectionnez **Fermer**, puis répétez cette tâche une fois Recherche IA qu'elle est mise en service et activée sur votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Confirmez cette option Next Experience sur votre instance en procédant comme suit.

   a. Dans la tâche **Confirmer que** *Next Experience* **cette option est activée** , sélectionnez **Configurer**.
   Une fenêtre modale indique si Next Experience cette option est activée sur votre instance.

   b. Si l'option Rapports système *Next Experience* **est activée**, sélectionnez **Fermer**, puis **Marquer comme terminé** pour la tâche **Confirmer que** *Next Experience* **l'option est activée** .

   c. Si le système signale un autre état d'activation, demandez à votre administrateur d'activer Next Experience votre instance, puis répétez cette tâche une fois qu'elle sera activée.

   Pour en savoir plus sur l'activation Next Experience, reportez-vous à la section Activer Next Experience .

6. Indexez le contenu et les métadonnées pour Recherche IA les sources indexées utilisées dans la recherche globale en procédant comme suit.

   a. Dans la tâche **Indexer le contenu et les métadonnées interrogeables pour les sources de recherche globales** , sélectionnez **Configurer**.
   La Recherche IA liste des sources indexées s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur.

   b. Sélectionnez toutes les sources indexées marquées de l'icône du triangle d'alerte (icône puis indexez leur contenu en sélectionnant **Actions sur les lignes sélectionnées...** > **Indexer toutes les tables**.

   Pour plus d'informations sur l'indexation de tables à partir de plusieurs sources indexées, reportez-vous à la section Effectuer un index de table complet ou réindexer pour plusieurs sources indexées.

   c. Lorsque l'indexation est terminée, fermez l'onglet du navigateur et revenez à l'onglet de la catégorie **Prérequis** Configuration guidée .

   d. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour la tâche **Indexer le contenu consultable et les métadonnées pour les sources de recherche globales** .

7. Lorsque les trois tâches préalables sont marquées comme **terminées** , sélectionnez l'icône Retour) pour revenir au niveau supérieur *Configuration guidée* **de l'écran Zing vers** *Recherche IA* **la migration** .

Que faire ensuite

Maintenant que vous avez satisfait aux conditions préalables, il est temps de migrer vos configurations existantes de l'application de recherche Zing pour les utiliser avec Recherche IA. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Migrer les configurations de l'application de recherche Zing vers Recherche IA.

Migrer les configurations de l'application de recherche Zing vers Recherche IA

Parcourez une Configuration guidée tâche pour migrer vos configurations d'application de recherche Zing existantes vers Recherche IA des configurations d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

L'application Recherche IA pour Next Experience ServiceNow® Store doit être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Installer Recherche IA pour Next Experience.

Vous devez avoir déjà terminé les tâches **des prérequis** Configuration guidée . Pour en savoir plus sur l'exécution de ces tâches, reportez-vous à la section Vérifiez que votre instance remplit les conditions préalables pour Recherche IANext Experience.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système de base inclut les configurations de l'application de recherche Zing pour la recherche globale et certains espaces de travail. Pour utiliser Recherche IA pour Next Experience, vous devez Recherche IA configurer ces applications de recherche.

Vous pouvez créer les configurations Recherche IA d'application dont vous avez besoin en migrant les paramètres à partir de vos configurations d'application de recherche Zing existantes. La tâche **Convertir les applications de recherche Zing** Configuration guidée vous guide tout au long de cette procédure.

Remarque :
Lorsque vous migrez une configuration d'application de recherche Zing, le système crée une nouvelle configuration d'application de recherche à utiliser avec Recherche IA. Cette procédure ne supprime ni ne modifie la configuration initiale de l'application Zing.

La migration d'une configuration Recherche IA d'application de recherche Zing vers comprend les étapes suivantes :

1. L'outil de migration analyse la configuration de l'application de recherche Zing sélectionnée et détermine les changements d'enregistrement dans les Now Platform® tables nécessaires pour reproduire ses paramètres dans une nouvelle Recherche IA configuration d'application.
2. Vous acceptez les changements de migration proposés pour examen, puis validez-les pour apporter les changements d'enregistrement requis dans Now Platform les tables.
3. Vous indexez le contenu et les métadonnées à partir de toutes les nouvelles sources indexées créées par la tâche de migration.

Pour plus d'informations sur les configurations d'application, reportez-vous à Recherche IA la section Configurations de l'application Rechercher. Pour en savoir plus sur l'indexation du contenu et des métadonnées à partir de Recherche IA sources indexées, reportez-vous à la section Sources indexées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **pour** *Next Experience* > *Configuration guidée* **pour Zing vers** *Recherche IA* **la migration**.
2. Dans la catégorie **Convertir les applications de recherche Zing** , sélectionnez **Mise en route**.
3. Dans les **paramètres Migrer d'une tâche d'application** *Next Experience* **de recherche** , ouvrez le formulaire Tâche Zing vers Recherche IA la migration en sélectionnant **Configurer**.
   Une fenêtre modale affiche une liste des configurations de l'application de recherche Zing et leur état de migration. Les noms des applications de recherche personnalisées ne sont traduits dans la langue de votre session que si vous avez créé pour eux des enregistrements de table de messages [sys_ui_message] appropriés. Pour plus d'informations sur la traduction des chaînes de messages via la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

création d'enregistrements de la table Messages, reportez-vous à la section Traduire un message de script client.

4. Fermez la liste modale des configurations de l'application de recherche Zing.

> **Remarque :**
> Vous pouvez rouvrir la liste des configurations de l'application de recherche Zing à tout moment en sélectionnant le lien connexe **État de la migration de l'application de recherche** .

5. Pour chaque configuration d'application de recherche Zing dont l'état **Requiert une migration** , procédez comme suit.

   a. Dans le champ **Configuration de l'application de recherche** , utilisez l'icône Rechercher à l'aide de la liste (icône pour sélectionner la configuration de l'application de recherche Zing vers laquelle Recherche IAvous souhaitez migrer.

   > **Remarque :**
   > Seules les configurations de l'application de recherche Zing avec l'état **Migration requise** peuvent être sélectionnées. Les configurations d'application avec l'état **Migré** ont déjà des configurations d'application correspondantes Recherche IA .

   b. **Facultatif :** Pour que le système envoie des notifications par e-mail aux utilisateurs lorsque l'indexation du contenu pour la tâche de migration commence et se termine, ajoutez ces utilisateurs à la liste de surveillance.

   > **Remarque :**
   > Le système ajoute automatiquement l'utilisateur actuel à la liste de surveillance lorsqu'une tâche de migration est créée ou mise à jour.

   c. Sélectionnez **Démarrer la migration**.
   L'outil de migration convertit la configuration de l'application de recherche Zing pour l'utiliser avec Recherche IA, et l'état de la tâche de migration passe de **Conversion en attente** à **Configuration convertie**.

   d. Sélectionnez **Accepter tous les changements**.
   Le système affiche les changements proposés aux tables système dans la liste connexe Changements à examiner.

   e. Sélectionnez **les changements de validation**.
   Le système valide les changements apportés aux tables système affichées dans la liste connexe Changements à examiner, et l'état de la tâche de migration devient **Configuration validée**.

   f. Sélectionnez **Indexer le contenu consultable**.
   Recherche IA Indexe le contenu et les métadonnées des nouvelles sources indexées créées par la tâche de migration. Une fois l'indexation terminée, l'état de la tâche bascule sur **Indexation terminée** et la fenêtre modale contenant la liste des configurations de l'application de recherche Zing s'affiche à nouveau.

6. Lorsque toutes les configurations de l'application de recherche Zing de la liste modale affichent l'état **Migré**, fermez l'onglet du navigateur et revenez à l'onglet Convertir la catégorie **d'applications de recherche Zing** Configuration guidée, puis sélectionnez l'icône Retour (icône) pour revenir au niveau supérieur *Configuration guidée* **de l'écran de migration de Zing***Recherche IA*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Maintenant que vous avez Recherche IA des configurations d'application pour la recherche globale et vos espaces de travail, il est temps de les activer Recherche IA pour Next Experience sur votre instance. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Activer Recherche IA pour Next Experience.

Activer Recherche IA pour Next Experience

Parcourez une Configuration guidée tâche à configurer Recherche IA en tant que moteur de recherche pour les recherches globales et de l'espace de travail à partir du champ de Navigation unifiée recherche.

Avant de commencer

L'application Recherche IA pour Next Experience ServiceNow® Store doit être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Installer Recherche IA pour Next Experience.

Vous devez déjà avoir terminé la tâche **Convertir les applications de recherche Zing** Configuration guidée . Pour en savoir plus sur la réalisation de cette tâche, reportez-vous à la section Migrer les configurations de l'application de recherche Zing vers Recherche IA.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche **Activer** *Recherche IA* **pour toutes les** *Next Experience* **applications de recherche** Configuration guidée vous guide tout au long de l'activation de l'application Recherche IA pour Next Experience .

Une fois que vous activez l'application, Next Experience les applications de recherche utilisent Recherche IA à la place de Zing. Chaque application de recherche utilise les paramètres spécifiques définis dans sa configuration d'application de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **pour** *Next Experience* > *Configuration guidée* **pour Zing vers** *Recherche IA* **la migration**.
2. Dans la catégorie **Terminer la migration vers** *Recherche IA* , sélectionnez **Mise en route**.
3. Dans la tâche **Activer** *Recherche IA* **pour toutes les** *Next Experience* **applications de recherche** , sélectionnez **Configurer**.
   Une fenêtre modale indique si Recherche IA pour Next Experience cette option est activée sur votre instance.
4. Si le système signale *Recherche IA* **pour** *Next Experience* **est désactivé,** sélectionnez **Activer** *Recherche IA* **pour** *Next Experience*.

   Remarque :
   S'il Recherche IA pour Next Experience est déjà activé, assurez-vous que toutes les configurations d'application de recherche migrées sont activées en désactivant l'application, puis en la réactivant.

5. Lorsque le système signale *Recherche IA* **pour** *Next Experience* **est activé,** sélectionnez **Fermer**, puis **Marquer comme terminé** pour la tâche **Activer** *Recherche IA* **pour toutes les** *Next Experience* **applications de recherche** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le système utilise Recherche IA comme moteur de recherche pour la recherche globale et Next Experience les recherches d'applications d'espace de travail émises à partir du Navigation unifiée champ de recherche.

Que faire ensuite
Notifiez tous les utilisateurs de votre instance des détails suivants.

- Les utilisateurs doivent se déconnecter puis se reconnecter avant de pouvoir utiliser Recherche IA pour Next Experience.
- Une fois que vous avez activé Recherche IA pour Next Experience, seules les applications d'espace de travail utilisées Recherche IA comme moteur de recherche s'affichent dans le menu contextuel de recherche Navigation unifiée . Pour effectuer une recherche à partir des applications d'espace de travail qui utilisent l'indexation de texte Zing et le moteur de recherche, vous devez accéder à l'espace de travail au lieu d'utiliser le menu contextuel de recherche Navigation unifiée .

Ajouter une nouvelle Navigation unifiée configuration de recherche d'espace de travail à Recherche IA pour Next Experience

Activez la Navigation unifiée recherche des espaces de travail nouvellement installés dans Recherche IA pour Next Experience.

Avant de commencer
L'application Recherche IA pour Next Experience ServiceNow® Store doit être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Installer Recherche IA pour Next Experience.

Vous devez avoir déjà activé l'instance Recherche IA pour Next Experience sur votre instance. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Activer Recherche IA pour Next Experience.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une nouvelle application d'espace de travail incluant une configuration d'application de recherche est installée sur votre instance, vous pouvez activer la recherche de l'espace de travail dans Recherche IA pour Next Experience en suivant cette procédure.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **pour** *Next Experience* > *Configuration guidée* **pour Zing vers** *Recherche IA* **la migration**.
2. Dans la catégorie **Actions post-migration** , sélectionnez **Démarrer**.
3. **Lorsqu'un nouvel** *Next Experience* **espace de travail a été ajouté à votre tâche d'instance**, ouvrez le formulaire Tâche Zing vers Recherche IA la migration en sélectionnant le lien de l'outil de **migration**.
   Une fenêtre modale affiche une liste des configurations de l'application de recherche Zing et leur état de migration.
4. Si la configuration de l'application de recherche du nouvel espace de travail affiche l'état **Migré** , procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Répétez la tâche **Indexer le contenu et les métadonnées interrogeables pour les sources de recherche globale** dans la catégorie **Conditions préalables** Configuration guidée .
Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Vérifiez que votre instance remplit les conditions préalables pour Recherche IANext Experience.

b. Publiez tous les profils et dictionnaires de recherche fournis par le nouvel espace de travail.
Pour savoir comment publier des profils de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche. Pour plus d'informations sur la publication de dictionnaires de mots vides et de synonymes, consultez Créer des mots vides et Créer des synonymes.

5. Si la configuration de l'application de recherche du nouvel espace de travail affiche l'état **Migration requise** , migrez-la pour l'utiliser en Recherche IA effectuant les étapes suivantes.

a. Fermez la fenêtre modale.

Remarque :
Vous pouvez rouvrir la liste des configurations de l'application de recherche Zing à tout moment en sélectionnant le lien connexe **État de la migration de l'application de recherche** .

b. Dans le champ **Configuration de l'application de recherche** , utilisez l'icône Rechercher à l'aide de la liste (icône pour sélectionner la nouvelle configuration de l'application de recherche Zing.

Remarque :
Seules les configurations de l'application de recherche Zing avec l'état **Migration requise** peuvent être sélectionnées. Les configurations d'application avec l'état **Migré** ont déjà des configurations d'application correspondantes Recherche IA .

c. Facultatif : Pour que le système envoie des notifications par e-mail aux utilisateurs lorsque l'indexation du contenu pour la tâche de migration commence et se termine, ajoutez ces utilisateurs à la liste de surveillance.

Remarque :
Le système ajoute automatiquement l'utilisateur actuel à la liste de surveillance lorsqu'une tâche de migration est créée ou mise à jour.

d. Sélectionnez **Démarrer la migration**.
L'outil de migration convertit la configuration de l'application de recherche Zing pour l'utiliser avec Recherche IA, et l'état de la tâche de migration passe de **Conversion en attente** à **Configuration convertie**.

e. Sélectionnez **Accepter tous les changements**.
Le système affiche les changements proposés aux tables système dans la liste connexe Changements à examiner.

f. Sélectionnez **les changements de validation**.
Le système valide les changements apportés aux tables système affichées dans la liste connexe Changements à examiner, et l'état de la tâche de migration devient **Configuration validée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Sélectionnez **Indexer le contenu consultable**.
Recherche IA Indexe le contenu et les métadonnées des nouvelles sources indexées créées par la tâche de migration. Une fois l'indexation terminée, l'état de la tâche bascule sur **Indexation terminée** et la fenêtre modale contenant la liste des configurations de l'application de recherche Zing s'affiche à nouveau.

6. Actualisez la liste des configurations de l'application de recherche incluses en Recherche IA pour Next Experience procédant comme suit.

   a. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **pour** *Next Experience* > *Configuration guidée* **pour Zing vers** *Recherche IA* **la migration**.

   b. Dans la catégorie **Terminer la migration vers** *Recherche IA* , sélectionnez **Modifier**.

   c. Dans la tâche **Activer** *Recherche IA* **pour toutes les** *Next Experience* **applications de recherche** , sélectionnez **Configurer**.
   Une fenêtre modale indique si Recherche IA pour Next Experience cette option est activée sur votre instance.

   d. Sélectionnez **Actualiser** *Recherche IA* **pour** *Next Experience*.

Résultats
Recherche IA pour Next Experience Mises à jour pour inclure les configurations de l'application de recherche de la nouvelle application d'espace de travail. Le système utilise Recherche IA comme moteur de recherche pour les recherches dans l'espace de travail à partir du Navigation unifiée champ de recherche.

Que faire ensuite
Informez tous les utilisateurs de votre instance qu'ils doivent se déconnecter et se reconnecter avant de pouvoir utiliser la nouvelle recherche d'espace de travail dans Recherche IA pour Next Experience.

Revenir à Zing en Navigation unifiée tant que moteur de recherche

Revenez à l'indexation de texte Zing et au moteur de recherche pour le Navigation unifiée champ de recherche dans Next Experience.

Avant de commencer
L'application Recherche IA pour Next Experience ServiceNow® Store doit être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Installer Recherche IA pour Next Experience.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez annuler les changements de configuration que vous avez apportés pour activer Recherche IA pour Next Experience. Cela peut être dû à l'une des raisons suivantes :

- Vous préférez utiliser l'indexation de texte Zing et le moteur de recherche pour Navigation unifiée dans .Next Experience
- Vous prévoyez de désactiver Next Experience l'interface utilisateur héritée et de revenir à celle-ci. (L'interface utilisateur héritée ne prend en charge que le moteur Zing pour la recherche globale et la recherche dans l'espace de travail.)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **pour** *Next Experience* > *Configuration guidée* **pour Zing vers** *Recherche IA* **la migration**.
2. Dans la catégorie **Terminer la migration vers** *Recherche IA* , sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la tâche **Activer** *Recherche IA* **pour toutes les** *Next Experience* **applications de recherche** , sélectionnez **Configurer**.
   Une fenêtre modale présente l'état d'activation de Recherche IA pour Next Experience sur votre instance.
4. Si le système signale *Recherche IA* **pour** *Next Experience* **est activé,** sélectionnez **Désactiver** *Recherche IA* **pour** *Next Experience*.
5. Lorsque le système signale *Recherche IA* **pour** *Next Experience* **est désactivé,** sélectionnez **Fermer**, puis sélectionnez **Marquer comme incomplet** pour la tâche **Activer** *Recherche IA* **pour toutes les** *Next Experience* **applications de recherche** .

Résultats

Le système utilise à nouveau Zing comme moteur de recherche pour la recherche globale et Next Experience les recherches d'applications d'espace de travail émises à partir du Navigation unifiée champ de recherche.

Que faire ensuite

Informez tous les utilisateurs de votre instance qu'ils doivent se déconnecter et se reconnecter avant de pouvoir utiliser la recherche Zing dans le champ de Navigation unifiée recherche.

Réparation Recherche IA après Next Experience l'activation d'une nouvelle Now Platform® langue

Installez les étiquettes d'élément d'interface utilisateur de recherche traduites pour une langue nouvellement activée Now Platform en réparant l'application Recherche IA pour Next Experience .

Avant de commencer

Vous devez avoir activé un nouveau Now Platform module d'extension de langue après Recherche IA pour Next Experience son installation dans votre instance. Pour plus d'informations sur l'activation des modules d'extension de langue, reportez-vous à la section Activer une langue.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au moment de l'installation, l'application inclut les traductions des éléments d'interface Recherche IA pour Next Experience utilisateur de recherche pour toutes les langues actuellement actives dans votre Now Platform instance. Ces traductions comprennent des étiquettes spécifiques à la langue pour le champ de recherche, les Navigation unifiée onglets de navigation et d'autres éléments des interfaces utilisateur de recherche globale et de recherche de l'espace de travail configurable.

Si vous activez un nouveau Now Platform module d'extension de langue dans une instance qui est Recherche IA pour Next Experience déjà installée, l'application ne se met pas automatiquement à jour pour inclure les traductions d'éléments d'interface utilisateur pour la langue nouvellement ajoutée. Pour installer ces traductions, vous pouvez réparer l'application Recherche IA pour Next Experience .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la réparation des applications, consultez Réparer un ServiceNow l'application.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Localisez le Recherche IA pour Next Experience et sélectionnez son icône de menu (icône ⋮).
3. Dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension, sélectionnez **Réparer**.

Résultats

L'application Recherche IA pour Next Experience et ses dépendances sont réinstallées. Après la réinstallation, l'application inclut les traductions d'éléments d'interface utilisateur de recherche pour toutes les langues activées dans votre Now Platform instance.

Activer les suggestions de saisie semi-automatique basées sur la recherche dans pour Recherche IANext Experience

Exécutez une tâche planifiée pour rendre disponibles des suggestions de saisie semi-automatique basées sur la recherche dans . Recherche IA pour Next Experience

Avant de commencer

L'application Recherche IA pour Next Experience ServiceNow® Store doit être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Installer Recherche IA pour Next Experience.

Vous ne devez effectuer cette tâche que si vous avez installé Recherche IA pour Next Experience la version 3.x sur une San Diego instance vers laquelle vous avez ensuite mis à Tokyo niveau ou vers une version ultérieure.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous installez Recherche IA pour Next Experience la version 3.x sur une San Diego instance, puis effectuez une mise à niveau vers Tokyo une version ultérieure, les nouveaux types de suggestion de saisie semi-automatique basés sur la recherche introduits ne Tokyo sont pas automatiquement activés dans la configuration de l'application **de recherche [AIS]** *Next Experience* Search Configuration utilisée par la recherche globale.

Pour activer les nouveaux types de suggestion de saisie semi-automatique basés sur la recherche et Recherche IA pour Next Experience supprimer les types de suggestion hérités qu'ils remplacent, les administrateurs peuvent exécuter une tâche planifiée.

L'exécution de la tâche planifiée ajoute ces types de suggestions de saisie semi-automatique à la configuration de l'application **de recherche [AIS],** *Next Experience* les rendant disponibles pour la recherche globale :

- Groupe de lecteurs des résultats suggérés basés sur la recherche pour la configuration de recherche [AIS] Next Experience
- Historique des utilisateurs Groupe de lecteurs pour la configuration de recherche [AIS] Next Experience

La tâche planifiée supprime ces deux types de suggestion de saisie semi-automatique hérités de la configuration de l'application de recherche **[AIS],** *Next Experience* les rendant indisponibles pour la recherche globale :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Groupe de lecteurs de requête suggéré pour la configuration de recherche [AIS] Next Experience
- Groupe de lecteurs de résultats suggéré pour la configuration de recherche [AIS] Next Experience

Pour en savoir plus sur les types de suggestion de saisie semi-automatique dans les applications AIS, reportez-vous à la section Suggestions de saisie semi-automatique dans les Recherche IA applications.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la tâche planifiée **Activer les suggestions basées sur la recherche** .
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Résultats

La tâche planifiée ajoute ces types de suggestion de saisie semi-automatique à la configuration de l'application **de recherche [AIS]** *`Next Experience`* :

- Groupe de lecteurs des résultats suggérés basés sur la recherche pour la configuration de recherche [AIS] Next Experience
- Historique des utilisateurs Groupe de lecteurs pour la configuration de recherche [AIS] Next Experience

La tâche planifiée supprime ces types de suggestion de saisie semi-automatique de la configuration de recherche [**AIS]** *`Next Experience`* Configuration de l'application de recherche :

- Groupe de lecteurs de requête suggéré pour la configuration de recherche [AIS] Next Experience
- Groupe de lecteurs de résultats suggéré pour la configuration de recherche [AIS] Next Experience

La recherche globale utilise l'ensemble mis à jour des types de suggestions de saisie semi-automatique.

Utiliser Recherche IA for Next Experience

La recherche globale vous permet de rechercher plusieurs types d'enregistrements à la fois à partir du champ de Next Experience Navigation unifiée recherche. Vous pouvez basculer entre les résultats de recherche globale et les résultats des applications d'espace de travail auxquelles vous avez accès.

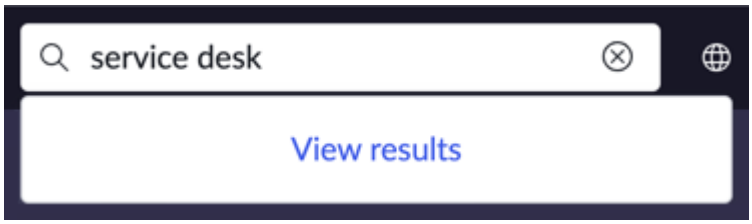
Rechercher dans le champ de Navigation unifiée recherche

Pour utiliser la recherche globale, saisissez votre requête de recherche dans le champ de recherche Navigation unifiée, puis sélectionnez **Afficher tous les résultats pour « <search-query> »** ou appuyez sur Entrée.

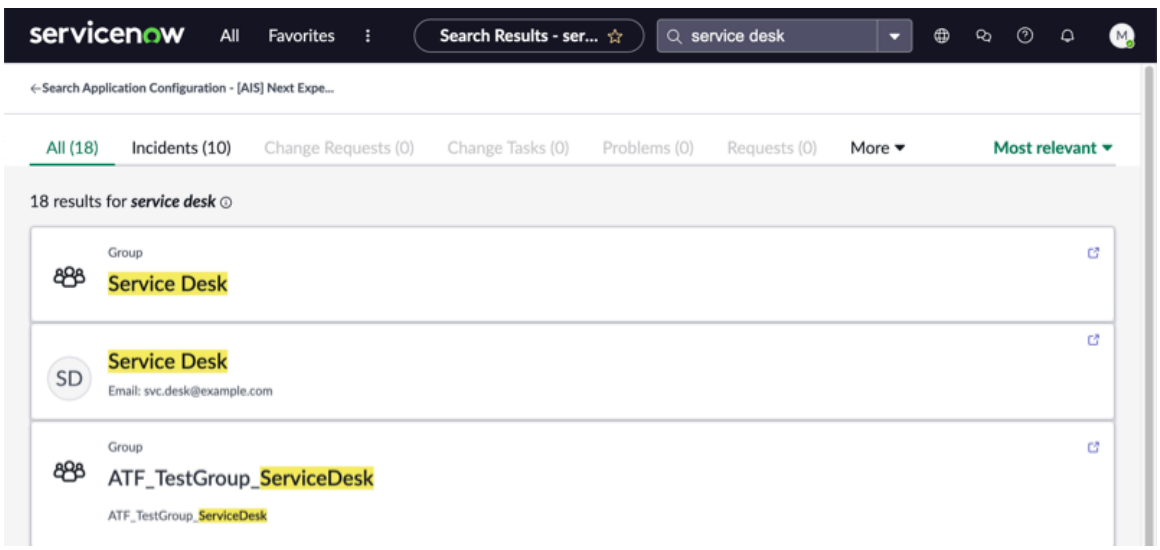


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La page des résultats de recherche affiche une liste d'aperçus des enregistrements qui correspondent à votre requête de recherche. Vous pouvez ouvrir n'importe quel enregistrement de résultat de recherche en sélectionnant son aperçu dans la liste.



Remarque :
Lorsque vous effectuez une recherche avec une requête de recherche, le système affiche uniquement les résultats des enregistrements inclus dans l'index Recherche IA . Les requêtes de recherche ne correspondent pas aux enregistrements qui n'ont jamais été indexés ou aux enregistrements qui ont été purgés de l'index par une politique de conservation. Recherche IA Les administrateurs peuvent configurer les paramètres de politique d'indexation et de rétention. Pour en savoir plus sur ces paramètres, reportez-vous aux sections Indexation du contenu à partir de sources indexées et Politiques de conservation des sources indexées et conditions de filtre.

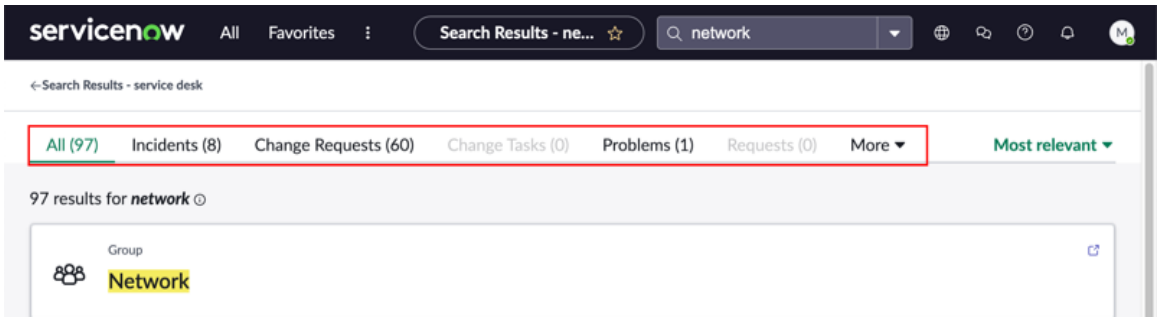
Recherche IA Les administrateurs peuvent personnaliser les champs d'index affichés dans les aperçus des résultats de recherche. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Personnalisation disponible dans cette rubrique.

Affiner votre recherche par source sur la page des résultats de recherche

Vous pouvez affiner votre recherche pour afficher uniquement les résultats d'une source de recherche particulière. Lorsque vous sélectionnez l'un des onglets de navigation de la page des résultats de recherche, la page affiche uniquement les enregistrements correspondants provenant de la source sélectionnée. Pour revenir à l'affichage de tous les enregistrements correspondants, sélectionnez l'onglet **Toutes** les navigations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

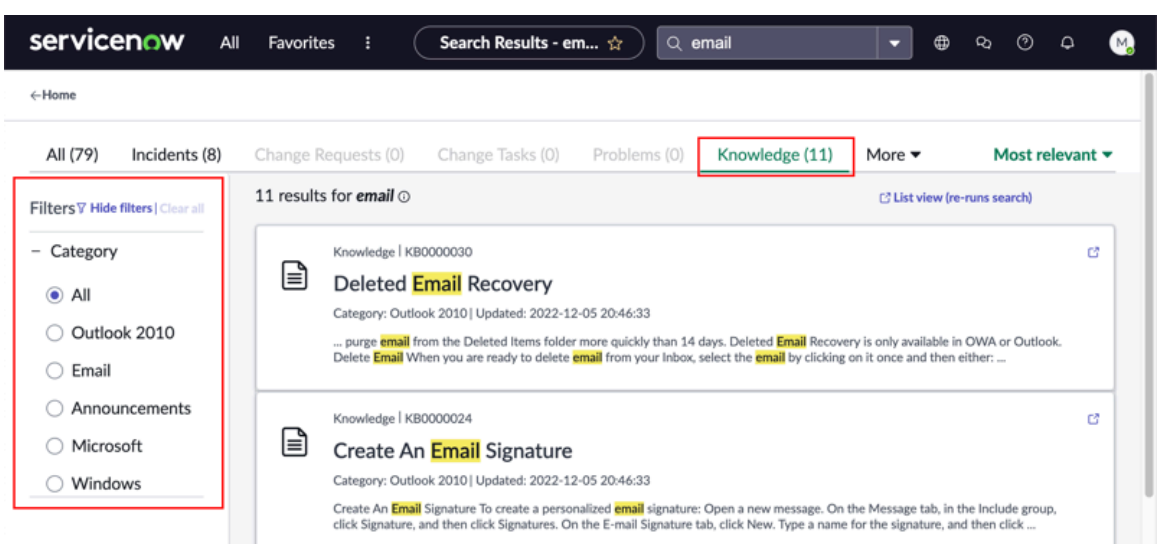


Recherche IA Les administrateurs peuvent configurer les paramètres d'affichage des onglets de navigation. Pour plus de détails, voir Configurer les onglets de navigation dans une configuration d'application Recherche IA.

Affiner votre recherche par valeur de champ sur la page des résultats de recherche

Une fois que vous avez sélectionné un onglet de navigation, une liste de filtres peut s'afficher. Chaque filtre de facette de cette liste indique un champ à partir de votre source de recherche sélectionnée. Le filtre affiche les valeurs du champ qui se trouvent sur un ou plusieurs de vos enregistrements de résultats de recherche actuellement affichés. Lorsque vous sélectionnez une valeur de filtre de facette, votre recherche se restreint pour afficher uniquement les enregistrements correspondants qui incluent la valeur de champ spécifiée.

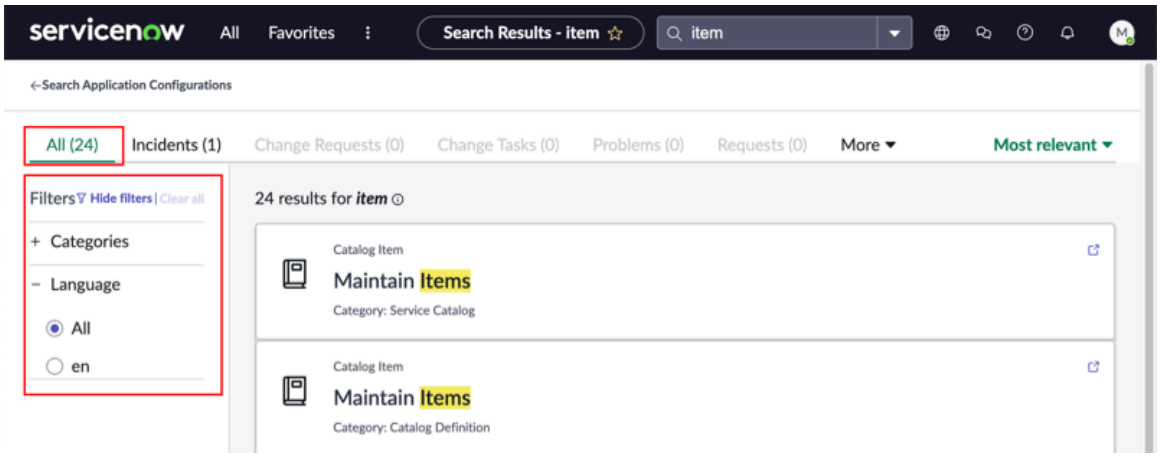
Par exemple, supposons que vous sélectionniez l'onglet Navigation dans les **incidents** pour afficher uniquement les enregistrements d'incidents qui correspondent à votre requête de recherche. La liste Filtres s'affiche, affichant des filtres de facette pour les champs d'incident tels que **Priorité**, **État**, **Catégorie** et **Groupe d'affectation**. La sélection de la valeur **En cours** dans le filtre de facette **d'état** affine votre recherche pour afficher uniquement les enregistrements correspondants des incidents en cours.



Vous pouvez utiliser *des facettes intertables* pour filtrer les résultats de recherche à l'aide de valeurs de champ trouvées dans plusieurs tables sources. Les filtres de facette inter-tables n'apparaissent que dans la liste Filtres de l'onglet **Toute** la navigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

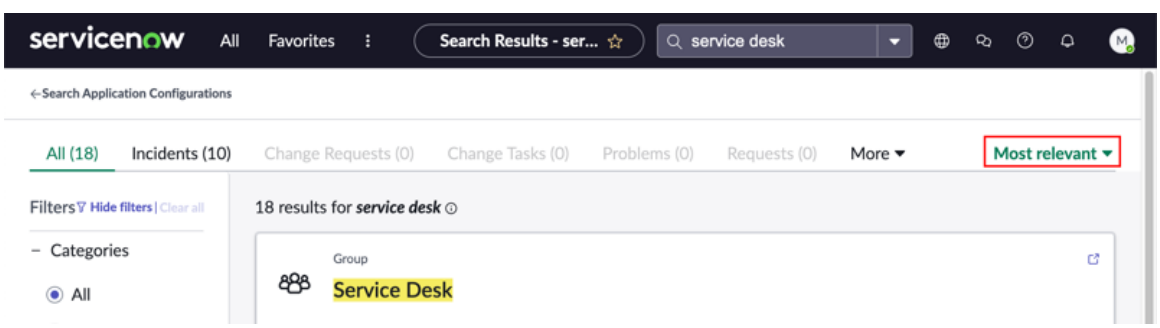


Pour supprimer un filtre de facette appliqué, sélectionnez **Effacer** par le nom du champ de facette ou **Tout effacer** pour supprimer tous les filtres appliqués à la fois. Vous pouvez masquer la liste Filtres en sélectionnant **Masquer les filtres**.

Recherche IA Les administrateurs peuvent définir des facettes tables uniques et intertables . Pour plus de détails, voir Créer une facette dans une configuration d'application Recherche IA.

Trier les résultats de votre recherche

Par défaut, Recherche IA affiche en premier les résultats de recherche les plus pertinents. Pour modifier l'ordre d'affichage des enregistrements sur la page des résultats de la recherche, sélectionnez une option de tri dans le menu de tri.



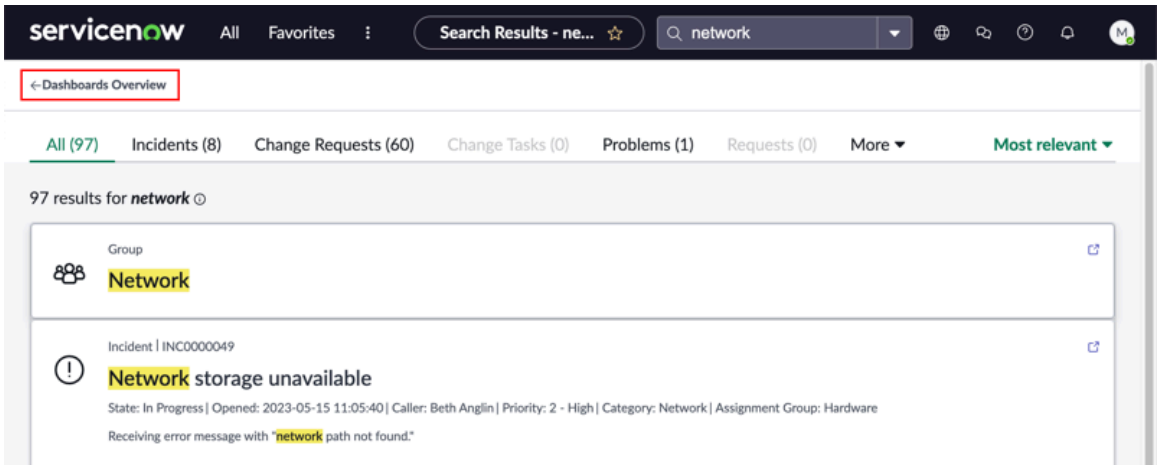
Recherche IA Les administrateurs peuvent configurer les options de tri des résultats de recherche. Pour plus de détails, voir Options de tri des résultats de recherche dans les configurations de l'application Recherche IA.

Revenez à votre point de départ à partir de la page des résultats de recherche

Pour revenir à la page sur laquelle vous avez initié votre recherche, sélectionnez le lien avec une flèche vers la gauche qui s'affiche au-dessus des onglets de navigation sur la page des résultats de recherche. Le titre de ce lien indique la page vers laquelle il vous renvoie. Par exemple, si vous avez effectué une recherche à partir de la page d'accueil, le texte du lien sera **Accueil**, mais si vous avez effectué une recherche à partir de la page Tableaux de bord, le texte du lien sera **Vue d'ensemble des tableaux de bord**.

Traduction automatique

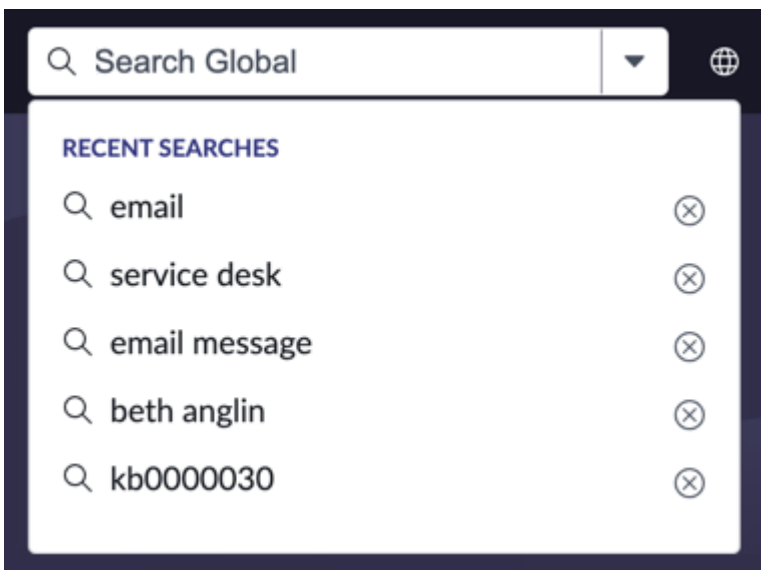
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Suggestions de recherche dans le champ de Navigation unifiée recherche

Recherche IA Affiche des suggestions de saisie semi-automatique pour vous aider à accéder directement aux résultats dont vous avez besoin. Les suggestions peuvent inclure des requêtes de recherche récentes, des résultats de recherche récemment consultés ou des requêtes de recherche ou des résultats qui correspondent aux termes que vous saisissez dans le champ de recherche.

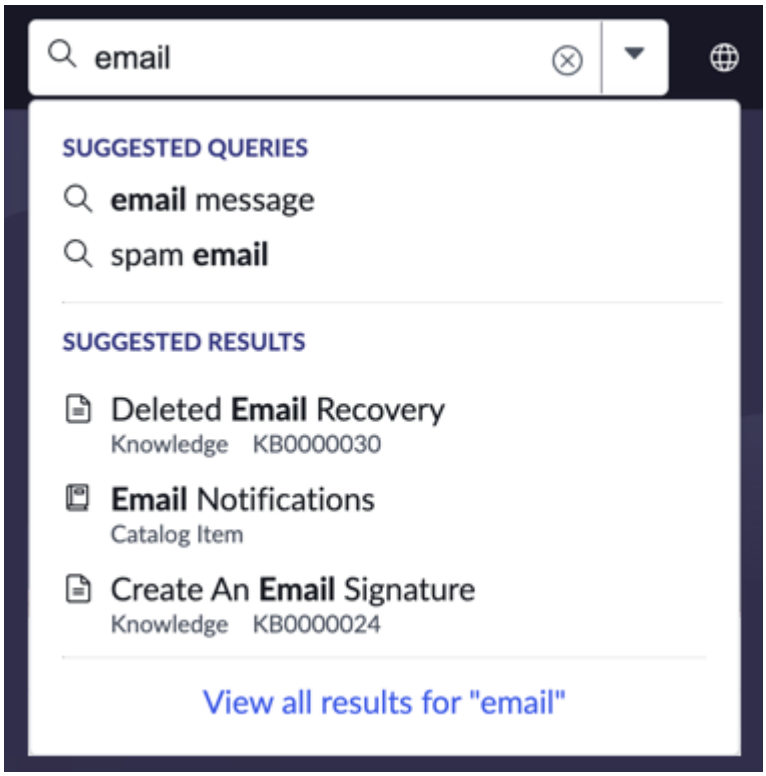
Certains types de suggestions s'affichent lorsque vous sélectionnez initialement le champ de recherche.



D'autres types de suggestions s'affichent lorsque vous commencez à saisir votre requête de recherche dans le champ de recherche.

Traduction automatique

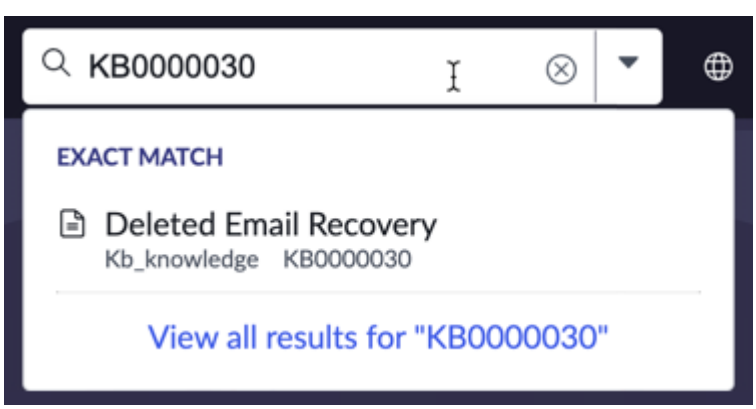
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Recherche IA Les administrateurs peuvent configurer des suggestions de saisie semi-automatique. Pour plus de détails, voir Suggestions de saisie semi-automatique dans les Recherche IA applications.

Rechercher un enregistrement spécifique à l'aide de la correspondance exacte

Saisissez un numéro d'enregistrement dans le champ de Navigation unifiée recherche, mais n'appuyez pas sur Entrée ou sélectionnez **Afficher les résultats**. Le champ de recherche affiche un aperçu de l'enregistrement avec une balise **de correspondance exacte** . Sélectionnez l'aperçu pour accéder directement à l'enregistrement correspondant, en ignorant la page des résultats de recherche.



Remarque :
Lorsque vous recherchez un enregistrement par numéro, le système affiche l'enregistrement correspondant, qu'il soit inclus ou non dans l'index Recherche IA .

La correspondance exacte renvoie les résultats des tables dont le préfixe est défini dans la table Nombre [sys_number]. Si la recherche inclut un seul terme commençant par le préfixe de la table, renvoie un résultat de correspondance exacte de la table, Recherche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

IA le cas échéant. Par exemple, la recherche du terme unique INC3263827 renvoie une correspondance exacte à partir de la table Incident [incident], car le terme de recherche commence par le préfixe INC défini pour cette table.

Si plusieurs enregistrements ont une valeur **de champ Nombre** qui correspond exactement à votre recherche, Recherche IA affiche la première correspondance exacte. Un message d'information indique le nombre total de correspondances exactes et fournit des liens vers les autres correspondances exactes.

Les administrateurs de Search peuvent remplacer le comportement de correspondance exacte par défaut en configurant des correspondances de recherche personnalisées. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Créer une correspondance de recherche personnalisée pour la recherche globale.

Afficher les résultats de votre recherche dans une application d'espace de travail disponible

Si vous avez accès à la recherche dans les applications de l'espace de travail, une flèche s'affiche à droite du champ de recherche après la Navigation unifiée recherche, ce qui vous permet de basculer entre les résultats de la recherche globale et ceux de vos applications d'espace de travail.



Par exemple, si le menu contextuel de l'illustration était disponible après avoir effectué une recherche globale, vous pouvez sélectionner **Espace de travail configurable CSM/FSM** dans le menu contextuel pour afficher les résultats de la recherche dans Espace de travail configurable CSM/FSM.

Correspondances exactes ouvertes dans l'application d'espace de travail sélectionnée. Par exemple, si vous avez sélectionné **Espace de travail configurable CSM/FSM**, saisi un numéro d'enregistrement et sélectionné l'aperçu de l'enregistrement dans les résultats de recherche, l'enregistrement s'ouvre dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Personnaliser les champs d'affichage pour vos aperçus des résultats de recherche

Les aperçus des résultats de la recherche affichent un ensemble de champs d'index Recherche IA par défaut. Si vous disposez du ais_admin rôle, vous pouvez personnaliser l'ensemble de champs d'index affiché par un aperçu des résultats de recherche en modifiant la configuration de sa EVAM vue. Pour plus d'informations sur les configurations des EVAM vues, voir Mappage d'action des vues d'entité .

Lors de la personnalisation de la configuration de la vue d'un aperçu des EVAM résultats de recherche, vous pouvez référencer les Recherche IA champs d'index qui existent sur les résultats de recherche prévisualisés. Pour ajouter un nouveau Recherche IA champ d'index aux résultats de recherche à partir d'une source indexée, définissez un paramètre de `map_to` champ. Ce paramètre de champ remplit le champ d'index sur chaque résultat de recherche affecté avec la valeur d'un champ que vous spécifiez à partir de l'enregistrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou du document source du résultat de recherche. Pour obtenir une vue d'ensemble du mappage des champs sources aux champs d'indexation, reportez-vous à Recherche IA la section Paramètres du champ. Pour créer un nouveau *map_to* paramètre de champ pour l'une de vos sources indexées, reportez-vous à la section Créer un paramètre de champ pour une source indexée.

Recherche IA Pour Next Experience référence

Informations de référence pour l'application Recherche IA pour Next Experience .

Modules d'extension installés avec pour Recherche IANext Experience

Module d'extension	Description
Recherche IA pour Next Experience (sn_aisearch_global)	Inclut les paramètres de configuration du système et de recherche requis pour activer Recherche IA en tant que moteur de recherche pour le Navigation unifiée champ de recherche dans Next Experience. • Profil de recherche : Configuration de recherche Now Experience • Configuration de l'application de recherche : [AIS] Configuration de la recherche Now Experience Pour en savoir plus sur les profils de recherche et les configurations des applications de recherche, reportez-vous aux sections Profils de recherche et Configurations de l'application Rechercher.
Recherche IA Sources d'index (com.glide.ais.index_sources)	Inclut des définitions de source indexées pour Now Platform® les tables autres que celles fournies avec Recherche IA: • Tâche du catalogue [sc_task] • Changement [change_request] • Tâche de changement [change_task] • Société [core_company] • Groupe [sys_user_group] • Incident [incident] • Emplacement [cmn_location] • Problème [problem] • Demande [sc_request] • Élément demandé [sc_req_item]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	Description
	Pour plus de détails sur les sources indexées, reportez-vous à la section Sources indexées.

Propriétés système installées avec Recherche IA pour Next Experience

Propriété système	Description
glide.ui.polaris.ais_ready	Option à activer Recherche IA en tant que moteur de recherche pour le Navigation unifiée champ de recherche dans Next Experience. • Type : booléen • Valeur par défaut: *false* • Valeurs prises en charge : ◦ *true*: le système utilise Recherche IA comme moteur de recherche pour le Navigation unifiée champ de recherche dans Next Experience. ◦ *false*: le système utilise l'indexation Zing et la recherche de texte comme moteur de recherche pour le Navigation unifiée champ de recherche dans Next Experience. • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Profils de recherche installés avec pour Recherche IANext Experience

Profil de recherche	Description
Next Experience Configuration de la recherche	Contient les paramètres d'expérience de recherche pour Recherche IANext Experience: • Rechercher des sources • Dictionnaires de mots vides • Dictionnaires de synonymes • Dictionnaires de gestion des erreurs de frappe • Règles d'amélioration des résultats • Résultats Genius Pour plus d'informations sur la configuration de ces paramètres, reportez-vous à la section Profils de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profil de recherche	Description
	• Périmètre de l’application : Recherche IA Pour Next Experience • Emplacement : **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**

Configurations de l’application de recherche installées avec Recherche IA pour Next Experience

Configuration de l'application Rechercher	Description
[AIS] Next Experience Configuration de la recherche	Contient les paramètres d’affichage et d’affinement des résultats de recherche pour Recherche IANext Experiencepour : • Onglets Navigation • Facettes • Suggestions de saisie semi-automatique • Rechercher les post-traitements avec script • Options de tri des résultats de recherche Pour plus d’informations sur la configuration de ces paramètres, reportez-vous à la section Configurations de l'application Rechercher. • Périmètre de l’application : Recherche IA Pour Next Experience • Emplacement : **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Rechercher des applications** **Remarque :** Si vous installez Recherche IA pour Next Experience la version 3.x sur une instance, puis Tokyo vers une San Diego version ultérieure, un message d’information s’affiche lorsque vous affichez l’enregistrement de configuration de l’application de recherche, indiquant que les types de suggestion de saisie semi-automatique basés sur la recherche ne sont pas activés pour la recherche globale. Pour activer ces types de suggestion de saisie semi-automatique pour la recherche globale, reportez-vous à la section Activer les suggestions de saisie semi-automatique basées sur la recherche dans pour Recherche IANext Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappeur d’actions de vue d’entité (EVAM) Configurations installées avec pour Recherche IANext Experience

Configuration	Description
Recherche IA Mondial | Résultats Genius du catalogue	Contient les paramètres de configuration de la vue pour la configuration des résultats Genius d’éléments de catalogue dans Recherche IA pour Next Experience. Pour en savoir plus sur cette configuration des résultats Genius, reportez-vous à la section Résultats Genius d’éléments de catalogue. • Périmètre de l’application : Recherche IA Pour Next Experience • Emplacement : **Tout** > **Mappeur d’actions de vue d’entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**
Recherche IA Mondial | Résultat Genius des questions-réponses	Contient les paramètres de configuration de la vue pour la configuration des résultats Genius de questions-réponses dans Recherche IA pour Next Experience. Pour en savoir plus sur cette configuration des résultats Genius, reportez-vous à la section Résultats Genius de questions-réponses. • Périmètre de l’application : Recherche IA Pour Next Experience • Emplacement : **Tout** > **Mappeur d’actions de vue d’entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**
Recherche IA Mondial | Résultats Genius de l’utilisateur	Contient les paramètres de configuration de la vue pour la configuration des résultats Genius de personnes dans Recherche IA pour Next Experience. Pour en savoir plus sur cette configuration des résultats Genius, reportez-vous à la section Résultats Genius de personnes. • Périmètre de l’application : Recherche IA Pour Next Experience • Emplacement : **Tout** > **Mappeur d’actions de vue d’entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappeur d’actions de vue d’entité (EVAM) Modèles installés avec pour Recherche IANext Experience

Modèle	Description
Recherche IA Mondial | Modèle de résultats Genius du catalogue	Contient les paramètres de composant, de valeur statique, de mappage de champs et de mappage d’actions pour la configuration des résultats Genius de l’élément de catalogue dans Recherche IA pour Next Experience. Pour en savoir plus sur cette configuration des résultats Genius, reportez-vous à la section Résultats Genius d’éléments de catalogue. • Périmètre de l’application : Recherche IA Pour Next Experience • Emplacement : **Tout** > **Mappeur d’actions de vue d’entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Afficher les modèles**
Recherche IA Mondial | Modèle de résultats Genius pour les questions-réponses	Contient les paramètres de composant, de valeur statique, de mappage de champs et de mappage d’actions pour la configuration des résultats Genius de questions-réponses dans Recherche IA pour Next Experience. Pour en savoir plus sur cette configuration des résultats Genius, reportez-vous à la section Résultats Genius de questions-réponses. • Périmètre de l’application : Recherche IA Pour Next Experience • Emplacement : **Tout** > **Mappeur d’actions de vue d’entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Afficher les modèles**
Recherche IA Mondial | Modèle de résultats Genius de l’utilisateur	Contient les paramètres de composant, de valeur statique, de mappage de champs et de mappage d’actions pour la configuration des résultats Genius de personnes dans Recherche IA pour Next Experience. Pour en savoir plus sur cette configuration des résultats Genius, reportez-vous à la section Résultats Genius de personnes. • Périmètre de l’application : Recherche IA Pour Next Experience • Emplacement : **Tout** > **Mappeur d’actions de vue d’entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Afficher les modèles**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de tous les composants installés avec pour Recherche IANext Experience

Pour afficher la liste complète des composants installés avec Recherche IA pour Next Experience, suivez les étapes décrites à la section Rechercher les composants installés avec une application. Le nom du package de l'application est *Recherche IA* **Pour** *Next Experience*.

Recherche IA pour Next Experience les onglets de navigation par défaut pour la recherche globale

Liste des onglets de navigation qui apparaissent par défaut dans Recherche IA pour Next Experience les résultats de recherche globale.

Lorsque vous activez Recherche IA pour Next Experience, les résultats de la recherche globale s'affichent dans les onglets de navigation. Chaque onglet de navigation représente une source de recherche liée au profil de recherche Next Experience Search Configuration. Ce profil de recherche est celui utilisé par l'application de recherche Configuration de recherche [AIS] Next Experience.

Le tableau suivant répertorie les onglets de navigation qui s'affichent par défaut lorsque vous activez Recherche IA pour Next Experience.

Onglet de navigation	Description
Tout	Résultats de recherche globale de toutes les sources de recherche liées au profil de recherche de configuration de recherche Next Experience.
Incidents	Résultats de recherche globale de la source de recherche Tâches - Incidents. • Source indexée : Incident • Table source : Incident [incident] Incident [incident]
Demandes de changement	Résultats de recherche globale de la source de recherche Tâches - Demandes de changement. • Source indexée : Changement • Table source : Demande de changement [change_request]
Tâches de changement	Résultats de recherche globaux de la source de recherche Tâches - Tâches de changement. • Source indexée : Tâche de changement • Table source : Tâche de changement [change_task]
Problèmes	Résultats de recherche globale de la source de recherche Tâches - Problèmes. • Source indexée : Problème • Table source : Problème [problem]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet de navigation	Description
Demandes	Résultats de recherche globale de la source de recherche Tâches - Demandes. • Source indexée : Demande • Table source : Demande [sc_request]
Tableaux de bord	Résultats de recherche globale à partir de la source de recherche Tableaux de bord. • Source indexée : Tableaux de bord • Table source : Tableau de bord PAR [par_dashboards]
Visualisations des données	Résultats de recherche globale provenant de la source de recherche Visualisations de données. • Source indexée : Visualisations de données • Table source : Visualisation PAR [par_visualization]
KPI	Résultats de recherche globale à partir de la source de recherche des KPI. • Source indexée : KPI • Table source : indicateur [pa_indicators]
Tâches du catalogue	Résultats de recherche globaux de la source de recherche Tâches - Tâches du catalogue. • Source indexée : Tâche du catalogue • Table source : Tâche de catalogue [sc_task]
Utilisateurs	Résultats de la recherche globale à partir de la source de recherche Personnes - Utilisateurs. • Source indexée : Table des utilisateurs • Table source : Utilisateur [sys_user]
Éléments demandés	Résultats de recherche globaux de la source de recherche Tâches - Éléments demandés. • Source indexée : Élément demandé • Table source : Élément demandé [sc_req_item]
Groupes	Résultats de recherche globale de la source de recherche Personnes - Groupes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet de navigation	Description
	• Source indexée : Groupe • Table source : Groupe [sys_user_group]
Connaissances	Résultats de recherche globale de la source de recherche Knowledge & Catalog - Knowledge Search source. • Source indexée : Table de connaissances • Table source : Knowledge [kb_knowledge]
Éléments de catalogue	Résultats de recherche globaux de la source de recherche Connaissances et catalogue - Éléments de catalogue. • Source indexée : Table d'élément de catalogue • Table source : Élément de catalogue [sc_cat_item]
Sociétés	Résultats de la recherche globale provenant de la source de recherche Personnes - Entreprises. • Source indexée : Société • Table source : Société [core_company]

Vous pouvez modifier les sources de recherche liées au profil de recherche de configuration de recherche Next Experience. Pour en savoir plus sur la création de sources de recherche et leur liaison aux profils de recherche, reportez-vous à la section Rechercher des sources.

Pour plus d'informations sur la configuration des étiquettes et l'ordre d'affichage des onglets de navigation, reportez-vous à la section Configurer les onglets de navigation dans une configuration d'application Recherche IA.

Now Assist dans Recherche IA

L'application Now Assist in Recherche IA ServiceNow® Store combine la puissance de la recherche avec le modèle d'IA agentiqueNow LLM Service pour fournir des réponses exploitables générées par l'IA ou sélectionnées par l'IA dans les recherches des utilisateurs. En limitant le contexte transmis au Now LLM Service, Now Assist in Recherche IA peut augmenter la probabilité que Now LLM Service les réponses soient fondées sur un contenu indexé.

Now Assist dans la Recherche IA vue d'ensemble

Dans Portail de services, Agent virtuel, Centre des employéset global les recherches, Now Assist il Recherche IA inclut les configurations de résultats Genius suivantes :

Now Assist Résultats Genius de questions-réponses

Now Assist Les résultats Genius de questions-réponses Now LLM Service permettent de générer des réponses exploitables aux résultats Genius de questions-réponses à partir des résultats d'articles de la base de connaissances les plus pertinents.

Résultats Genius de questions-réponses de contenu externe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

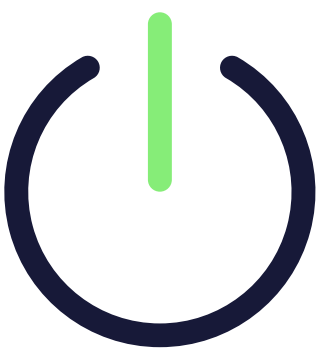
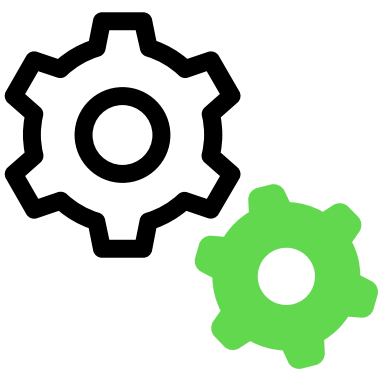
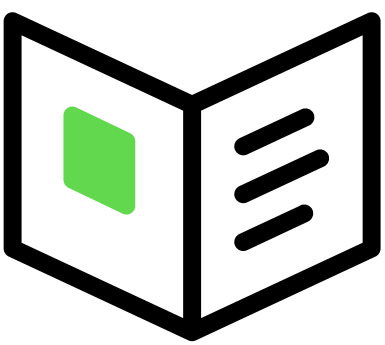
Les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe génèrent des réponses exploitables aux résultats Genius de questions-réponses à partir de documents de votre Microsoft SharePoint Online instance.

Now Assist Actions Résultats Genius

Now Assist Actions Les résultats Genius permettent Now LLM Service de sélectionner, filtrer et afficher les résultats des rubriques et Agent virtuel de l'élément de catalogue les plus pertinents sous forme de réponses.

Toutes les Now Assist réponses de résultat Genius augmentent les résultats de recherche de l'utilisateur et s'affichent sous forme de cartes de réponse exploitables. À titre de référence, chaque carte de réponse comprend des liens vers ses enregistrements sources ou des documents externes.

Commencez

Installer	Configurer	Référence
		
Activer le module d'extension dans Recherche IA sur Now Assist votre instance	Configurer Now Assist dans Recherche IA les résultats Genius pour une utilisation dans Portail de services, Agent virtuel, Centre des employés et global la recherche	Afficher les composants installés avec Now Assist dans Recherche IA

Important :

- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Pour en savoir plus, consultez l'article KB1699552 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Prise en charge de la langue

Now Assist prend en Recherche IA charge nativement les recherches, le contenu et les réponses en anglais. D'autres langues sont prises en charge via Traduction dynamique. Pour en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

savoir plus sur la fonction de traduction et les langues prises en charge, reportez-vous à la section Traduction dynamique pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses.

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://store.servicenow.com/

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, la préjudicesse et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de vous conformer à la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist interne .

Installer Now Assist dans Recherche IA

En tant qu'administrateur, vous pouvez installer l'application Now Assist dans Recherche IA (com.ais_assist) à partir du Now Assist Admin module.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Now Assist dans Recherche IA module d'extension est automatiquement installé lorsque vous installez l'un de ces modules d'extension de fonctionnalité à partir de Now Assist Admin:

- Now Assist pour Opérations de comptes fournisseurs (APO)
- Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- Now Assist pour Gestion du service client (CSM)
- Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)
- Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)
- Now Assist pour Santé et sécurité
- Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD)
- Now Assist pour la gestion des opérations IT (ITOM)
- Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)
- Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)
- Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)
- Now Assist pour Réponse aux incidents de sécurité
- Now Assist pour Connecteurs du graphe de services (SGC)
- Now Assist pour Sourcing and Procurement Operations (SPO)
- Now Assist pour Gestion stratégique des portefeuilles (SPM)
- Now Assist pour Opérations de cycle de vie du fournisseur (SLO)
- Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers la dernière version de Now Assist dans , Recherche IAle système réindexe le contenu des sources indexées de la table d'éléments de catalogue et de la table de connaissances. Pendant que ces tâches de réindexation sont en cours, les recherches peuvent ne pas renvoyer les réponses aux résultats Genius du catalogue et des questions-réponses. Une fois la réindexation terminée, les réponses aux résultats Genius du catalogue et des questions-réponses doivent s'afficher normalement.

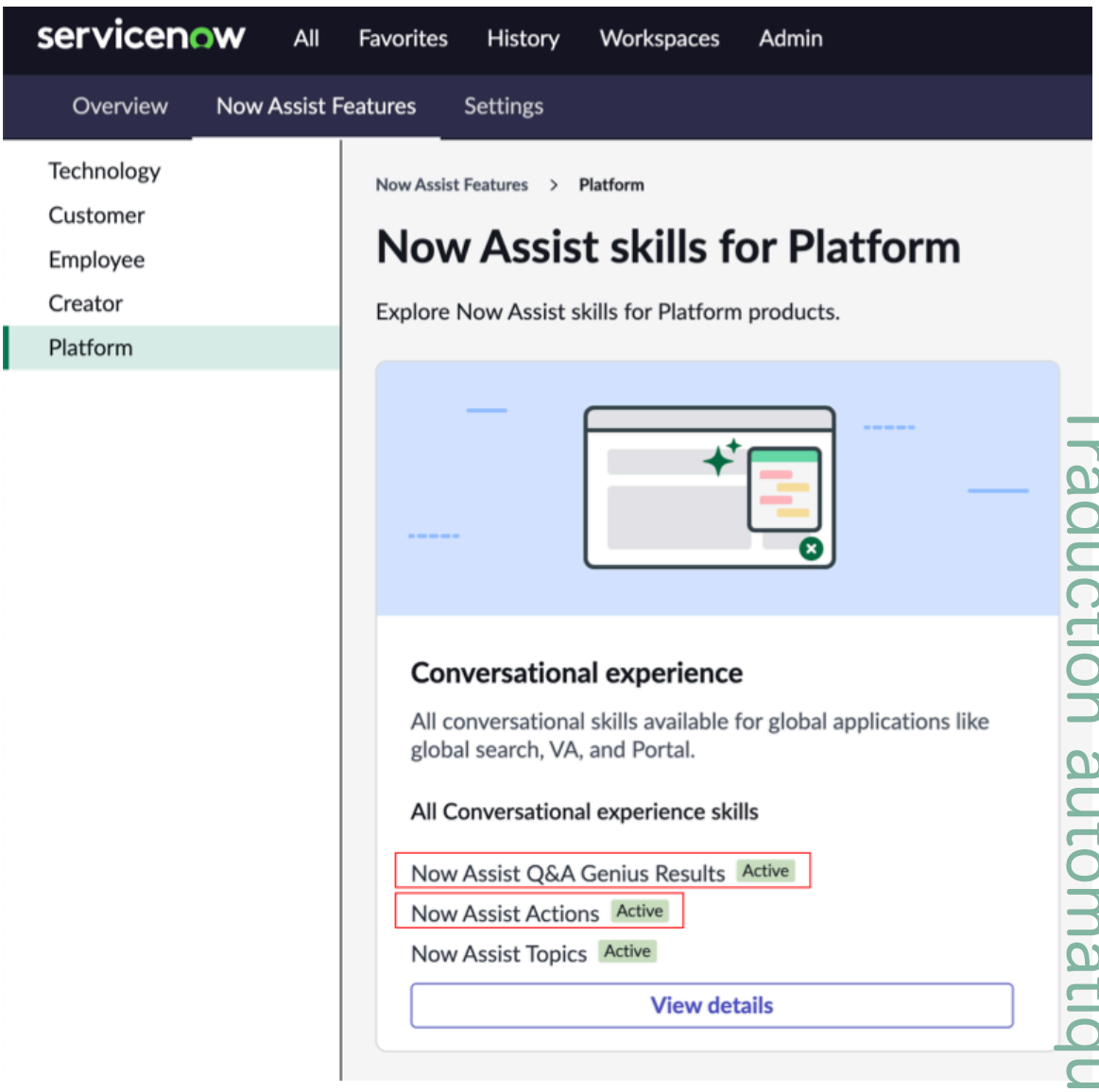
Procédure

1. Dans Now Assist Admin, installez un ou plusieurs modules d'extension de fonctionnalités prérequis de la section « À propos de cette tâche ».
   Pour Now Assist obtenir les instructions d'installation du module d'extension de fonctionnalité, reportez-vous à la section Install Now Assist plugins .
2. Vérifiez que Now Assist dans Recherche IA est installé :
   a. Accédez à la **Tout** > *Now Assist Admin* > **Fonctionnalités**.
   b. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Vérifiez que la carte de fonctionnalité **de l'expérience conversationnelle** s'affiche et que les compétences Résultats et *Now Assist* **actions***Now Assist* **Questions-réponses Genius** apparaissent dans la liste **Toutes les compétences de l'expérience conversationnelle**.



Traduction automatique

Que faire ensuite

Une fois le module d'extension installé, les administrateurs de Search peuvent activer Now Assist Résultats Genius dans les contextes suivants.

- Activez toutes les configurations de résultats Genius disponibles Now Assist dans les portails individuels Recherche IA . Pour plus de détails, voir Activer Now Assist les résultats Genius dans Recherche IA et applications mobiles.
- Activer Now Assist les résultats Genius de questions-réponses dans les profils de recherche pour Recherche IA les applications. Pour connaître la procédure à suivre, reportez-vous à la section Activation des Now Assist résultats Genius pour les questions-réponses.
- Activez Now Assist les résultats Genius de questions-réponses dans la recherche globale à l'aide de l'application Recherche IA pour Next Experience . Pour connaître la procédure à suivre, reportez-vous à la section Activation des Now Assist résultats Genius pour les questions-réponses.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les paramètres de configuration du module d'extension, reportez-vous à la section Configurer Now Assist dans Recherche IA.

Examiner les versions disponibles de Now Assist dans Recherche IA

Affichez toutes les versions de l'application Now Assist sur Recherche IA le ServiceNow Store. Utilisez ces informations pour rechercher la dernière version de l'application compatible avec la version de famille actuelle Now Platform® de votre instance.

Avant de commencer

Vous devez avoir accès au ServiceNow Store site.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans un navigateur Web, accédez au ServiceNow Store site : https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/home
2. Utilisez la recherche ou la navigation pour trouver la liste de l'une des applications de fonctionnalités suivantes Now Assist :
   - Now Assist pour Opérations de comptes fournisseurs (APO)
   - Now Assist pour Base de données de gestion des configurations (CMDB)
   - Now Assist pour Gestion du service client (CSM)
   - Now Assist pour Gestion des services sur site (CSM)
   - Now Assist pour Opérations des services financiers (FSO)
   - Now Assist pour Santé et sécurité
   - Now Assist pour Prestation de services RH (HRSD)
   - Now Assist pour la gestion des opérations IT (ITOM)
   - Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)
   - Now Assist pour Prestation de services juridiques (LSD)
   - Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)
   - Now Assist pour Réponse aux incidents de sécurité
   - Now Assist pour Connecteurs du graphe de services (SGC)
   - Now Assist pour Sourcing and Procurement Operations (SPO)
   - Now Assist pour Gestion stratégique des portefeuilles (SPM)
   - Now Assist pour Opérations de cycle de vie du fournisseur (SLO)
   - Now Assist pour les télécommunications, les médias et la technologie (TMT)
3. Ouvrez la liste des applications.
   La liste affiche la vue **Détails du produit** pour l'application sélectionnée.
4. Sélectionnez l'onglet **Dépendances** , puis sélectionnez *Now Assist* **dans** *Recherche IA* la liste des **dépendances d'applications** .
   La liste affiche la vue **Détails du produit** pour Recherche IA l'applicationNow Assist.
5. Dans la section **Version** , sélectionnez **Autres versions de l'application**.
   La fenêtre Historique des versions affiche la liste de toutes les versions disponibles de l'application Now AssistRecherche IA . Chaque entrée affiche le numéro d'une version, la compatibilité des versions de famille, le type de version et la date de sortie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour afficher la liste d'une autre version de l'application Now AssistRecherche IA , développez l'entrée de cette version en sélectionnant son icône flèche (⌄), puis sélectionnez **Afficher les détails**.
   La liste affiche la vue **Détails du produit** pour la version sélectionnée de l'application Now AssistRecherche IA .

Configurer Now Assist dans Recherche IA

En tant qu'administrateur ou administrateur de recherche, vous pouvez configurer des paramètres pour contrôler le comportement de Now Assist dans Recherche IA.

Activer Now Assist les résultats Genius dans Recherche IA et applications mobiles

Spécifiez les Now Assist types de résultats Genius que vous souhaitez rendre disponibles dans chacun de vos Recherche IA , portails et applications mobiles.

Avant de commencer

L'application Now Assist doit Recherche IA ServiceNow® Store être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Installer Now Assist dans Recherche IA.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Now Assist dans Recherche IA fournit plusieurs configurations de résultats Genius alimentées par l'IA. En tant qu'administrateur de Search, vous pouvez activer des configurations de résultats Genius individuelles Now Assist dans des Recherche IA applications de portail et mobiles.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de Genius Results, reportez-vous à la section Résultats Genius. Pour en savoir plus sur les configurations des Now Assist résultats Genius, reportez-vous aux sections Now Assist Questions et réponses Résultats Genius et Now Assist Actions Résultats Genius.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Now Assist* **en** *Recherche IA* **cours de configuration**.
   Le panneau Configurer Now Assist dans Recherche IA affiche une liste des profils de recherche associés aux Recherche IA portails et applications mobiles , ainsi qu'une section Conditions préalables pour chaque Now Assist configuration de résultat Genius.
2. **Facultatif :** Si une Now Assist option d'activation des résultats Genius n'est pas sélectionnable, suivez les instructions de son entrée Conditions préalables pour la rendre sélectionnable.

   Remarque :
   Après avoir suivi les instructions relatives aux conditions préalables, vous devrez peut-être actualiser le panneau Configurer dans Recherche IA pour permettre la sélection de l'option Now AssistNow Assist d'activation des résultats Genius.

3. Dans chaque ligne de profil de recherche, sélectionnez les options pour les résultats Genius individuels Now Assist que vous souhaitez activer pour le Recherche IA , le portail ou l'application mobile associés.

   Par exemple, pour activer Now Assist les résultats Genius de questions-réponses dans Portail de services, sélectionnez l'option *Now Assist* **Questions-réponses** dans la ligne **Profil de recherche par défaut de Portail de services** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez désactiver un Now Assist résultat Genius pour un Recherche IA , un portail ou une application mobile en désactivant son option.

4. Sélectionnez **Appliquer les modifications**.

Résultats

Recherche IA active vos configurations de résultats Genius sélectionnées Now Assist pour les Recherche IA portails et applications mobiles spécifiés.

Now Assist Questions et réponses Résultats Genius

Now Assist questions-réponses Les résultats Genius permettent Now LLM Service de générer des réponses concises et exploitables à partir des résultats d'articles de la base de connaissances dans Portail de services, Agent virtuel, Centre des employéset global les recherches.

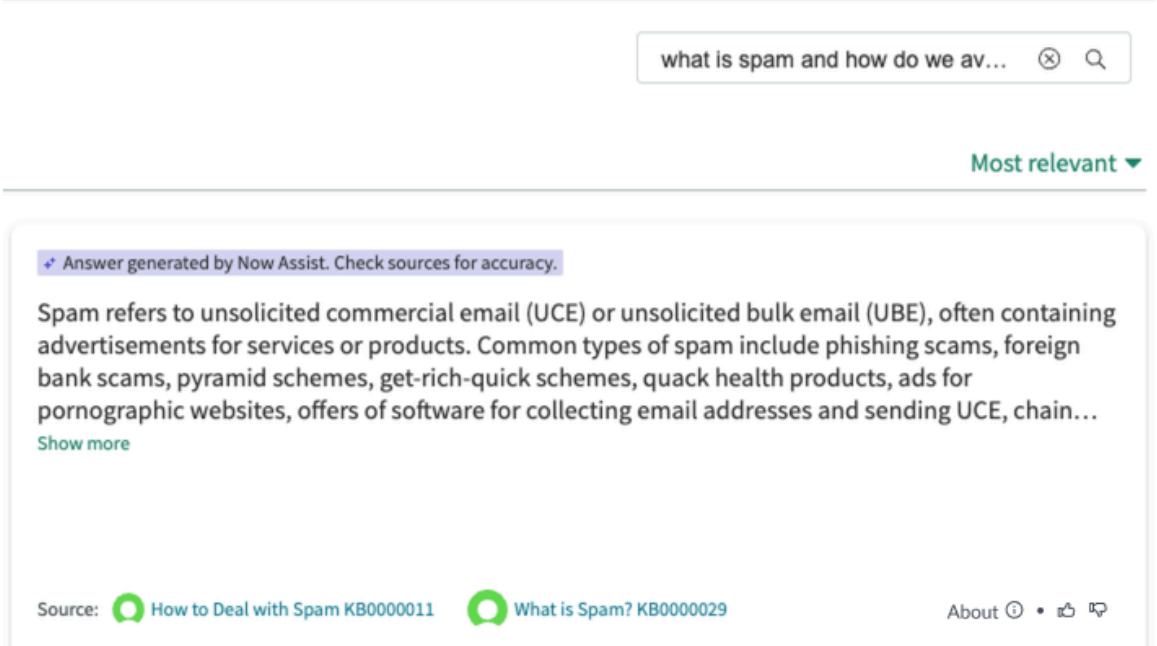
Now Assist Questions-réponses : vue d'ensemble des résultats Genius

Now Assist questions-réponses Les résultats Genius envoient les articles de la base de connaissances les plus pertinents de votre recherche à , Now LLM Servicequi génère des extraits de réponse à partir des champs HTML des articles.

Chaque Now Assist questions-réponses carte de réponse de résultat Genius affiche jusqu'à trois extraits de réponse générés. À titre de référence, la carte de réponse comprend également un lien que vous pouvez sélectionner pour afficher les articles de la base de connaissances source.

L'exemple suivant montre une carte de Now Assist questions-réponses réponse de résultat Genius contenant un extrait résumant un article de la base de connaissances. Sélectionnez le lien d'action **Afficher l'article** de la carte de réponse pour afficher l'article complet de la base de connaissances.

Exemple Now Assist de carte de réponse pour les questions-réponses



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Étant donné que la réponse du résultat Genius pour les Now Assist questions-réponses est générée automatiquement, il est judicieux de vérifier son exactitude. Vous pouvez fournir des commentaires sur la réponse en sélectionnant l'icône Pouce vers le haut ( ) si la réponse générée est exacte, ou l'icône Pouce vers le bas ( ) si elle ne l'est pas. Vos commentaires permettent d'améliorer ServiceNow les futures versions de cette configuration de résultat Genius.

Now Assist Les résultats Genius de questions-réponses utilisent la recherche vectorielle sémantique et la recherche par mot clé hérité pour trouver les articles de la base de connaissances qui correspondent le mieux au sens et à l'intention de votre requête de recherche. Pour plus d'informations sur la recherche vectorielle sémantique, reportez-vous à la section Recherche vectorielle sémantique dans Recherche IA.

La Now Assist questions-réponses configuration des résultats Genius remplace la configuration des résultats Genius pour les questions-réponses d'origine du système de base. La configuration des résultats Genius pour les questions-réponses du système de base extrait les réponses des articles de la base de connaissances à l'aide de routines internes au lieu d'utiliser la propriété Now LLM Service. Pour en savoir plus sur la configuration des résultats Genius pour les questions-réponses du système de base, reportez-vous à la section Résultats Genius de questions-réponses.

Activation des de Now Assist questions-réponses

Vous pouvez activer Now Assist questions-réponses les résultats Genius dans vos Recherche IA portails et applications mobiles à l'aide du module dans Recherche IA la Now Assist configuration. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Activer Now Assist les résultats Genius dans Recherche IA et applications mobiles.

Pour utiliser Now Assist questions-réponses les résultats Genius dans la recherche globale, vous pouvez activer la configuration des Now Assist questions-réponses résultats Genius dans l'application Recherche IA pour Next Experience . Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Activation des Now Assist résultats Genius pour les questions-réponses.

Limitations

Par défaut, Now Assist questions-réponses les résultats Genius ne prennent en charge que les recherches en anglais. Les administrateurs peuvent activer la prise en charge d'autres langues en activant Traduction dynamique. Pour en savoir plus sur la façon dont le contenu et les réponses sont traduits, reportez-vous à la section Traduction dynamique pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses. Pour en savoir plus sur Traduction dynamique, consultez Traduction dynamique.

Les articles de la base de connaissances qui sont boostés ou promus par des règles d'amélioration des résultats sont plus susceptibles de s'afficher en tant que Now Assist questions-réponses résultats Genius, mais leur affichage n'est pas garanti.

Remarque :
Les paramètres de propriété de recherche dans la base de connaissances n'affectent Now Assist questions-réponses pas les résultats Genius. Pour plus d'informations sur ces paramètres, consultez Propriétés de recherche dans la base de connaissances .

Si vous avez installé l'application, Now Assist questions-réponses les résultats Genius excluent les résultats de recherche récupérés à partir des systèmes sources de contenu externes lors de la Connecteurs de contenu externe ServiceNow® Store génération des réponses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création de l'extrait de réponse pour les de Now Assist questions-réponses

Recherche IA utilise le Now LLM Service pour créer chaque Now Assist questions-réponses extrait de réponse à partir des champs HTML d'un enregistrement d'article de la base de connaissances. Chaque Now Assist questions-réponses carte de réponse peut inclure jusqu'à trois extraits. Ces extraits peuvent tous être générés à partir du même article source ou d'articles sources différents.

Now LLM Service détermine automatiquement les éléments du texte d'un article de la base de connaissances à inclure dans un Now Assist questions-réponses extrait de réponse. Vous ne pouvez pas configurer les critères pour ce comportement.

Le Now LLM Service contenu résume et abstrait les champs de texte des articles de la base de connaissances. Les extraits de réponses affichés sur Now Assist questions-réponses les cartes de réponses des résultats Genius peuvent ne pas exister mot à mot dans les enregistrements sources.

La Recherche IA récupération de contenu et le s'améliorent continuellement, de sorte que Now Assist questions-réponses les Now LLM Service résultats pour des requêtes spécifiques peuvent varier au fil du temps. Étant donné que les résultats de ne Now LLM Service sont pas déterministes, vous devez vous attendre à une plus grande variabilité des réponses par rapport aux résultats Genius de questions-réponses du système de base.

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre Now Assist questions-réponses les résultats Genius et d'autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec Now Assist questions-réponses les résultats Genius
Règles d'amélioration des résultats	Lors du calcul Now Assist des réponses aux questions-réponses Genius pour une requête de recherche, Recherche IA applique normalement les règles d'amélioration des résultats. Les effets dépendent de l'action de la règle d'amélioration de résultat, comme suit : • `block`: Now Assist les résultats Genius de questions-réponses ne génèrent pas de réponses à partir d'enregistrements bloqués. • `boost` ou `promote`: les enregistrements boostés et promus sont plus susceptibles d'être utilisés lors de la génération de Now Assist réponses aux résultats Genius de questions-réponses.
Mots vides	Now Assist questions-réponses Les résultats Genius utilisent à la fois la recherche vectorielle sémantique, qui ne prend pas en charge les mots vides, et la recherche basée sur des mots clés. Recherche IA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité	Interaction avec Now Assist questions-réponses les résultats Genius
	supprime uniquement les mots vides des recherches basées sur des mots clés, de sorte que Now Assist questions-réponses Les réponses du résultat Genius peuvent ne pas refléter vos paramètres de mots vides.
Synonymes	Now Assist questions-réponses Les résultats Genius utilisent à la fois la recherche vectorielle sémantique, qui ne prend pas en charge les synonymes, et la recherche basée sur des mots clés. Recherche IA développe les synonymes dans les recherches basées sur des mots clés, de sorte que vos synonymes sont susceptibles d'améliorer la pertinence de Now Assist questions-réponses Réponses du résultat Genius.
Traitement des erreurs de frappe	Lors du calcul Now Assist questions-réponses des réponses Résultat Genius pour une requête de recherche, Recherche IA corrige les termes mal orthographiés dans la requête.

Activation des Now Assist résultats Genius pour les questions-réponses

En tant qu'administrateur de Search, vous pouvez utiliser la compétence Résultats Genius de questions-réponses dans Recherche IA les portails et les applications mobiles en activant Now Assist Résultats Now Assist Genius de questions-réponses dans les profils de recherche. Vous pouvez également utiliser la compétence dans la recherche globale en activant Now Assist les résultats Genius pour les questions-réponses dans l'application Recherche IA pour Next Experience .

Activer Now Assist les résultats Genius de questions-réponses dans Recherche IA les portails et applications mobiles

Pour plus d'informations sur l'activation Now Assist des questions-réponses Genius Results et d'autres Now Assist résultats Genius dans vos Recherche IA portails et applications mobiles, reportez-vous à la section Activer Now Assist les résultats Genius dans Recherche IA et applications mobiles.

Activer de Now Assist questions-réponses dans la recherche globale

Activez Now Assist les résultats Genius de questions-réponses dans la recherche globale à l'aide de l'application Recherche IA pour Next Experience .

Avant de commencer

Cette option Next Experience UI doit être activée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'activation de Next Experience l'interface utilisateur, reportez-vous à la section Considerations for activating Next Experience .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Recherche IA pour Next Experience doit être installée et activée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'application, reportez-vous à la section Recherche IA pour Next Experience.

L'application Now Assist for Search doit être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application à partir de la console, reportez-vous à la Now Assist Admin section Installer Now Assist dans Recherche IA.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur de Search, vous pouvez activer la génération de réponses de modèle d'IA agentique pour Knowledge les résultats d'article dans les recherches globales en ajoutant la configuration de résultat Now Assist questions-réponses Genius au profil de recherche de configuration de recherche Next Experience utilisé par Recherche IA pour Next Experience.

Remarque :
La liaison de la configuration des Now Assist résultats Genius de questions-réponses au profil de recherche de configuration de recherche Next Experience modifie l'état de la Now Assist compétence de résultats Genius de questions-réponses en **actif** dans la Now Assist Admin console. La compétence reste active tant qu'un profil de recherche inclut un lien vers la configuration des résultats Genius pour les Now Assist questions-réponses.

Procédure

1. Dans le , sélectionnez le périmètre de Navigation unifiéel'application et l'icône d'ensemble de mises à jour (icône), puis définissez le périmètre de l'application *`Recherche IA`* **sur pour** *`Next Experience`*.
2. Si la version 1.x ou 2.x de l'application Recherche IA pour Next Experience est installée sur une Tokyo instance OR Utah , ajoutez la source de données Résultat Genius à la définition Pour la Recherche IA prochaine recherche EVAM .
   Si vous avez installé la version 3.x ou une version Recherche IA pour Next Experience ultérieure, ou si vous utilisez Vancouver une version ou une version ultérieure, passez à l'étape suivante.

   a. Accédez à la **Tout** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > *EVAM* **Définitions**.

   b. Ouvrez l'enregistrement de définition Pour la Recherche IA recherche suivante en le sélectionnant dans la liste.

   c. Dans la EVAM liste connexe Source de données M2M, sélectionnez **Lier l'existant**.

   d. Sur le EVAM formulaire Source de données M2M, renseignez le champ **Source de données** avec une référence à l'enregistrement Source de données de résultat Genius de la EVAM table Sources de données à l'aide de l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône

   e. Sélectionnez **Soumettre**.
   La référence de la source de données de résultat Genius s'affiche dans la EVAM liste connexe Source de données M2M.

3. Ajoutez la configuration des Now Assist questions-réponses résultats Genius au profil de recherche utilisé par Recherche IA pour Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.

b. Ouvrez l'enregistrement de profil de recherche de configuration de recherche Next Experience en le sélectionnant dans la liste.

c. Dans la liste connexe à Résultats Genius, sélectionnez **Lier l'existant**.

d. Dans le formulaire Profil de recherche - mappage de résultats Genius, renseignez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Configuration de résultat Genius	Entrez ou sélectionnez *Now Assist* **Questions-réponses**.
Commande	Indiquez l'ordre d'évaluation de la configuration des résultats Genius pour les Now Assist questions-réponses dans le profil de recherche. Recherche IA évalue les configurations de résultats Genius actives pour un profil de recherche dans l'ordre, de la valeur de champ **de commande** la plus basse à la valeur la plus élevée. Pour en savoir plus sur l'ordre d'évaluation des résultats Genius, reportez-vous à la section Définir l'ordre d'évaluation des configurations des résultats Genius dans un profil de recherche.

e. Sélectionnez **Soumettre**.

4. Sélectionnez la ligne de liste connexe existante pour la configuration des résultats Genius pour les questions-réponses, puis sélectionnez **Dissocier la sélection**.
La Now Assist questions-réponses configuration des résultats Genius remplace la configuration d'origine des résultats Genius pour les questions-réponses. Vous n'avez pas besoin des deux configurations dans le même profil de recherche.

Résultats

La Now Assist questions-réponses configuration des résultats Genius est activée pour les recherches globales.

Dans la Now Assist Admin console, l'état de la compétence Résultats Genius pour les Now Assist questions-réponses est **Actif**.

Définir un filtre de requête pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses

Définissez un modèle d'expression régulière Java auquel une recherche doit correspondre pour pouvoir déclencher des Now Assist résultats Genius de questions-réponses. Les recherches qui ne correspondent pas à ce modèle ne renvoient pas de réponses aux résultats Genius à partir des résultats Genius de Now Assist questions-réponses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

L'application Now Assist doit Recherche IA ServiceNow® Store être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Installer Now Assist dans Recherche IA.

Assurez-vous de bien connaître la syntaxe du modèle d'expression régulière de Java. Pour en savoir plus sur la syntaxe du modèle d'expression régulière, consultez la Javadoc pour la classe java.regex.util.Pattern .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Now Assist questions-réponses Les résultats Genius envoient les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances éligibles pour la génération de Now LLM Service réponses aux questions-réponses.

Par défaut, le système n'envoie les résultats d'articles Now LLM Service de la base de connaissances que lorsque la recherche satisfait à toutes ces conditions.

- L'application de recherche est Portail de services, Agent virtuel, Centre des employésou global search.
- La langue de la session de l'utilisateur est l'anglais.
- La recherche contient deux termes ou plus.
- La recherche correspond au modèle d'expression régulière Java défini par la valeur de la *sn_ais_assist.u_question_regex* propriété système. Cette propriété système n'a pas de valeur définie dans le système de base. Par conséquent, toutes les requêtes de recherche satisfont cette condition par défaut.

Vous pouvez personnaliser la condition de correspondance de modèle en définissant votre propre modèle d'expression régulière Java à utiliser par Now Assist questions-réponses les configurations de résultats Genius.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez `sys_properties.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Ouvrez l'enregistrement de la *sn_ais_assist.u_question_regex* propriété système en le sélectionnant dans la liste.
   Si le système vous invite à modifier le périmètre de l'application afin de pouvoir modifier l'enregistrement, sélectionnez le lien fourni.
3. Dans le champ **Valeur** de la propriété système, entrez un modèle d'expression régulière Java auquel vous souhaitez que les requêtes de recherche de questions-réponses correspondent.
   La correspondance d'expression régulière Java n'est pas sensible à la casse. Par exemple, pour limiter l'expansion des réponses aux questions-réponses aux requêtes de recherche qui commencent par un mot clé question, vous pouvez définir la valeur de la propriété sur `^(quoi|où|quand|pourquoi|qui|à qui|lequel|comment)\b`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Now Assist questions-réponses Les résultats Genius n'envoient pas de résultats de recherche d'articles de la base de connaissances pour la Now LLM Service génération de réponses

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

aux questions-réponses, sauf si la requête de recherche correspond à votre modèle d'expression régulière Java.

Modifier le nombre minimal de termes de recherche pour les résultats Genius de Now Assist questions-réponses

Indiquez le nombre minimal de termes qu'une recherche doit contenir pour pouvoir déclencher des résultats Questions-réponses Now Assist questions-réponses Genius. Les recherches avec moins de termes ne renvoient Now Assist questions-réponses pas de réponses Genius Result.

Avant de commencer

L'application Now Assist doit Recherche IA ServiceNow® Store être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Installer Now Assist dans Recherche IA.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Now Assist questions-réponses Les résultats Genius envoient les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances éligibles pour la génération de Now LLM Service réponses aux questions-réponses.

Par défaut, le système n'envoie les résultats d'articles Now LLM Service de la base de connaissances que lorsque la recherche satisfait à toutes ces conditions.

- L'application de recherche est Portail de services, Agent virtuel, Centre des employésou global search.
- La langue de la session de l'utilisateur est l'anglais.
- La recherche contient deux termes ou plus.
- La recherche correspond au modèle d'expression régulière Java défini par la valeur de la *sn_ais_assist.u_question_regex* propriété système. Cette propriété système n'a pas de valeur définie dans le système de base. Par conséquent, toutes les requêtes de recherche satisfont cette condition par défaut.

Vous pouvez personnaliser la condition de nombre de termes en modifiant le nombre minimal de termes requis par Now Assist questions-réponses les configurations de résultat Genius.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête de recherche** > **Résultats Genius**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la configuration des questions-réponses - Now Assist Résultats Genius en le sélectionnant dans la liste.
3. Dans le champ *Recherche IA* **Processeur de réponse** , recherchez le bloc de code suivant :

```
var searchPhrase = context.getOriginalSearchPhrase();
if (searchPhrase.split(" ").length < 2) {
   return answer;
}
```

4. Changez l'argument numérique de la déclaration d'inégalité de 2 à un autre entier positif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, si vous souhaitez que la configuration des résultats Genius ne fonctionne que sur les recherches avec trois termes de recherche ou plus, remplacez 2 par 3. Si vous souhaitez que la configuration des résultats Genius fonctionne sur les recherches avec n'importe quel nombre de termes de recherche, remplacez 2 par 1.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

La configuration modifiée des Genius n'envoie pas de résultats de recherche d'articles de la base de connaissances pour la génération de Now LLM Service réponses aux questions-réponses, sauf si la requête de recherche contient suffisamment de termes de recherche pour satisfaire la limite choisie.

[store-future: BEGIN review]

Activer la correspondance du contexte utilisateur pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses

Configurer pour Now LLM Service préférer les articles de la base de connaissances qui correspondent à l'emplacement de l'utilisateur de recherche et au nom de la société lors de la sélection d'articles pour Now Assist la génération de réponses aux questions-réponses.

Avant de commencer

L'application Now Assist doit Recherche IA ServiceNow® Store être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Installer Now Assist dans Recherche IA.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, n'inclut pas les fonctionnalités contextuelles de l'utilisateur, telles que l'emplacement de l'utilisateur ou la société associée, lors de Now LLM Service la détermination de l'article de la base de connaissances à sélectionner pour Now Assist la génération de réponses de résultats Genius aux questions-réponses. Par conséquent, un utilisateur en France qui recherche des avantages sociaux peut voir une carte de Now Assist réponse Résultat Genius pour les questions-réponses avec une réponse générée à partir d'un article de la base de connaissances pour les avantages sociaux aux États-Unis.

Les administrateurs peuvent configurer les fonctionnalités de contexte utilisateur d'emplacement Now LLM Service et de nom de société lors de la sélection d'articles de la base de connaissances pour Now Assist la génération de réponses aux questions-réponses. Lorsque cette aptitude est activée, l'utilisateur Now LLM Service sélectionne les articles de la base de connaissances qui correspondent à l'emplacement du contexte utilisateur ou au nom de la société de préférence aux articles qui ne correspondent pas à ces fonctionnalités. Par exemple, lorsqu'un utilisateur en France recherche des avantages des employés, il Now LLM Service sélectionne les articles de la base de connaissances qui correspondent aux avantages des employés et la France de préférence aux articles qui correspondent uniquement aux avantages des employés.

⚠ Avertissement :
L'activation de la correspondance du contexte utilisateur entraîne Now Assist la génération de résultats Genius pour les questions-réponses en plus de réponses sans réponse . Nous vous conseillons de tester cette fonctionnalité dans un environnement de non-production avant de l'activer en production.

Now Assist La correspondance du contexte utilisateur du résultat Genius des questions-réponses s'active lorsque toutes les conditions suivantes sont satisfaites :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La valeur de la `glide.ais.query.disable_augmentation_for_boost` propriété système est définie sur `false`.
- Le score de pertinence d'un ou de plusieurs des articles de la base de connaissances envoyés à l'examen Now LLM Service est augmenté par une règle d'amélioration de résultat qui satisfait aux conditions suivantes :
  - L'action de boost de la règle d'amélioration de résultat applique une valeur de boost supérieure à 1,0.
  - L'action de boost de la règle d'amélioration de résultat opère sur un champ dont le nom contient l'un des mots suivants : ville, société, pays, département, état.
- Le profil de recherche de l'application de recherche active comprend un lien vers le dictionnaire de synonymes de contexte utilisateur. Ce dictionnaire définit les termes synonymes pour les emplacements géographiques trouvés dans les champs de contexte de l'utilisateur, tels que les pays, les provinces, les états et les villes. Vous pouvez ajouter vos propres termes synonymes de contexte utilisateur au dictionnaire de synonymes de contexte utilisateur.

Pour en savoir plus sur les règles d'amélioration des résultats et les actions de valorisation, consultez Règles d'amélioration des résultats et Valoriser les résultats de recherche à l'aide d'une règle d'amélioration de résultat. Pour en savoir plus sur les synonymes, la création et la modification de termes synonymes, consultez Synonymes et Créer des synonymes.

Procédure

1. Dans le champ **Filtre** , saisissez sys_properties.list et appuyez sur Entrée.
2. Recherchez la propriété système `glide.ais.query.disable_augmentation_for_boost`.
   - Si la propriété système existe déjà, définissez sa valeur `false` sur **et sélectionnez Mettre à jour**.
   - Si la propriété système n'existe pas, passez aux étapes suivantes.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Sur le formulaire Propriétés système, entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Nom	glide.ais.query.disable_augmentation_for_boost
Type	vrai | faux
Valeur	faux

Pour en savoir plus sur les champs d'enregistrement Propriété système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   La valeur de la propriété système est définie sur `false`.
6. Pour chaque Recherche IA application pour laquelle vous souhaitez activer Now Assist la correspondance de contexte utilisateur des résultats Genius de questions-réponses, liez le dictionnaire de synonymes de contexte utilisateur au profil de recherche de l'application de recherche en suivant les étapes suivantes.

   a. Accédez à la **Tout** > `Recherche IA` > **Expérience Search** > **Rechercher des applications**.
   La table Configuration de l'application de recherche [sys_search_context_config] s'affiche en vue de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Recherchez l'enregistrement de l'application choisie Recherche IA et sélectionnez le lien d'enregistrement du profil de recherche dans la colonne **Profil de recherche** .

Example
Par exemple, si vous voulez activer Now Assist la correspondance de contexte utilisateur des résultats Genius pour Portail de services, recherchez `Portail de services` **l'application de recherche par défaut** et sélectionnez le lien `Portail de services` **Profil de recherche par défaut** dans la colonne **Profil de recherche** .

c. Dans la liste connexe Synonymes du formulaire Profil de recherche, sélectionnez **Lier existant**.

d. Sur le formulaire Profil de recherche - Mappage du dictionnaire, renseignez le champ **Dictionnaire** .

Champ	Valeur
Dictionnaire	user_context_synonym_dictionary

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Profil de recherche : formulaire Mappage du dictionnaire.

e. Sélectionnez **Soumettre**.
Le dictionnaire de synonymes de contexte utilisateur apparaît dans la liste connexe Synonymes du profil de recherche.

f. Sélectionnez **Publier**.
Pour plus de détails sur la publication des profils de recherche, reportez-vous à la section Publier un profil de recherche.

Le dictionnaire de synonymes de contexte utilisateur est lié au profil de recherche choisi.

[End]

Traduction dynamique pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses

Traduction dynamique améliore l'expérience de recherche internationale pour le contenu des articles de la base de connaissances. Lorsqu'il Traduction dynamique est activé, Recherche IA il peut générer des Now Assist réponses de résultats Genius de questions-réponses à partir d'articles de la base de connaissances dans une langue autre que l'anglais. Traduction dynamique permet Recherche IA également de traduire Now Assist les réponses des résultats Genius de questions-réponses dans la langue de l'utilisateur de recherche.

Lors du calcul Now Assist des réponses du résultat Genius de questions-réponses, le seul accepte le contenu des articles de la Now LLM Service base de connaissances en anglais et génère uniquement des réponses en anglais.

Traduction dynamique élargit la gamme de langues prises en charge par Now Assist les résultats Genius de questions-réponses en ajoutant les fonctionnalités suivantes :

Fonctionnalité	Description
Traduction de contenu	L'outil Now LLM Service traduit automatiquement le contenu des articles de la base de connaissances d'autres langues que l'anglais vers l'anglais avant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité	Description
	d'utiliser ce contenu pour générer des Now Assist réponses aux résultats Genius de questions-réponses. **Remarque :** La traduction est basée sur la langue spécifiée pour l'enregistrement de l'article de la base de connaissances. Si aucune langue n'est spécifiée pour l'enregistrement, l'analyse Now LLM Service du contenu de l'enregistrement pour déterminer sa langue.
Traduction de réponse	Lorsque vous effectuez une recherche dans une autre langue que l'anglais et que vous effectuez une recherche, les Now LLM Service réponses générées par Now Assist les résultats Genius de questions-réponses sont automatiquement traduites de l'anglais vers votre langue de recherche.

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités et Traduction dynamique savoir comment l'activer, reportez-vous à la section Traduction dynamique.

Langues prises en charge

Traduction dynamiquefonctionne avec toutes les langues prises en charge par le .Now Platform®

Interaction avec Now Assist le cache de résultats Genius pour les questions-réponses

Les caches d'heure de requête pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses prennent uniquement en charge les recherches, les articles et les réponses en anglais. Lors d'une recherche dans une langue autre que l'anglais ou lors de la correspondance d'un article de la base de connaissances dans une langue autre que l'anglais, Now Assist le comportement du résultat Genius pour les questions-réponses dépend du mode de cache :

Mode cache	Description
on ou *online*	Recherche IA contourne les caches et interroge pour Now LLM Service générer une réponse au résultat Genius de questions-réponses Now Assist .
offline	Recherche IA contourne les caches et ne renvoie aucune réponse pour le résultat Genius de questions-réponses Now Assist .

Pour en savoir plus sur les caches de temps de requête pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses, reportez-vous à la section Mise en cache des Now Assist résultats Genius de questions-réponses.

Mise en cache des Now Assist résultats Genius de questions-réponses

Recherche IA fournit deux caches de temps de requête afin d'améliorer les performances de recherche pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses. La mise en cache permet Recherche IA de renvoyer des réponses aux résultats Genius de questions-réponses

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

précédemment générées Now Assist sans soumettre d'articles de la base de connaissances à la Now LLM Service génération de réponses.

Now Assist Questions-réponses : vue d'ensemble de la mise en cache des résultats Genius

Lorsqu'une requête de recherche déclenche une Now Assist configuration de résultat Genius pour les questions-réponses, Recherche IA elle utilise la requête de recherche et la sys_id du résultat de recherche d'article de la base de connaissances le mieux classé pour rechercher les résumés d'articles mis en cache. Si aucun résumé d'article n'est trouvé dans les caches actifs, Recherche IA envoie la requête de recherche et l'sys_id de l'article à pour la génération de Now LLM Service réponses.

Remarque :
Par défaut, Recherche IA utilise uniquement le cache de premier niveau et les réponses lors de la Now LLM Service recherche Now Assist de résultats Genius. Pour activer le cache de deuxième niveau ou désactiver l'utilisation de , Now LLM Serviceles administrateurs peuvent modifier le mode opérationnel des caches comme décrit dans cette rubrique.

Les caches query-time ne prennent en charge que les recherches, les articles de la base de connaissances et les réponses en anglais.

Niveaux de cache

Le cache comprend deux niveaux qui fonctionnent de différentes manières pour améliorer les performances de recherche pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses.

Cache de premier niveau

Le cache de premier niveau comprend une liste de paires clé-valeur stockées en mémoire pour un accès rapide. Chaque entrée de cache possède une clé qui inclut une requête de recherche et le sys_id d'un article de la base de connaissances renvoyé par cette requête. La valeur de l'entrée de cache inclut le résumé généré par Now LLM Service le pour la requête de recherche et l'article de la base de connaissances spécifiés.

Lors de la vérification du cache de premier niveau, Recherche IA compare votre requête de recherche et le sys_id de résultats de recherche de votre article de la base de connaissances aux clés d'entrée du cache. S'il trouve une clé correspondante, il renvoie le résumé de l'article à partir de la valeur d'entrée de cache correspondante. Sinon, il vérifie le cache de deuxième niveau.

Remarque :
Le cache de premier niveau ne renvoie un résultat que lorsque votre requête de recherche correspond exactement à la requête de recherche mise en cache. Par exemple, si vous recherchez pour éviter les escroqueries , vous n'obtiendrez pas de résultat pour une entrée en cache avec une requête de recherche sur la façon de prévenir les escroqueries , car les deux requêtes de recherche ne contiennent pas les mêmes termes.

Cache de deuxième niveau

Le cache de deuxième niveau comprend une table configurée en tant que Recherche IA source indexée. Chaque enregistrement de cette table est une entrée de cache et comprend une requête de recherche, la sys_id d'un résultat de recherche d'article de la base de connaissances associé, le résumé généré pour cette requête et cet article de la base de connaissances, ainsi que d'autres champs tels que épinglé, sys_updated_on et run_as. Recherche IA Met

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à jour l'index de cette table chaque fois que ses enregistrements sont créés, mis à jour ou supprimés. Cette opération de mise à jour d'index peut prendre jusqu'à une minute.

Lors de la vérification du cache de deuxième niveau, Recherche IA interroge la table indexée à la recherche d'une entrée qui correspond à votre requête de recherche et à l'sys_id du résultat de recherche de votre article de la base de connaissances. S'il trouve une entrée correspondante, il renvoie le résumé de l'article stocké dans la table indexée. Sinon, il soumet ensuite votre requête de recherche et le résultat de recherche de l'article de la Now LLM Servicebase de connaissances au .

Remarque :
Contrairement au cache de premier niveau, le cache de deuxième niveau compare les significations des requêtes de recherche à l'aide de la recherche vectorielle sémantique, de sorte que vous pouvez obtenir un résultat de cache même si votre requête de recherche n'est pas une correspondance lexicale exacte pour la requête de recherche en cache. Par exemple, si vous recherchez pour éviter les escroqueries , vous pouvez obtenir le résultat d'une entrée en cache avec une requête de recherche sur la façon de prévenir les escroqueries , car les significations des deux requêtes de recherche sont similaires. Pour plus d'informations sur la recherche vectorielle sémantique, reportez-vous à la section Recherche vectorielle sémantique dans Recherche IA.

Avantages de la mise en cache

La mise en cache pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses offre les avantages suivants :

- Réduit le temps de réponse moyen pour les réponses courantes Now Assist aux Questions-réponses de résultats Genius
- Réduit la consommation de Now Assist droits en réduisant le nombre de résultats de requête de recherche envoyés pour Now Assist l'extraction Now LLM Service des réponses aux questions-réponses
- Augmente la probabilité de renvoyer une Now Assist réponse au résultat Genius pour les questions-réponses
- Améliore la cohérence des recherches en renvoyant la même Now Assist réponse de résultat Genius de questions-réponses pour les recherches similaires

Sécurité du contenu pour les requêtes mises en cache

Étant donné qu'il Recherche IA applique des restrictions de sécurité du contenu à votre recherche avant qu'elle ne corresponde aux articles de la base de connaissances et qu'elle ne vérifie les caches, aucun des deux caches ne renvoie des résultats pour les articles de la base de connaissances auxquels vous n'avez pas accès. Pour plus de détails sur Recherche IAle modèle de sécurité du contenu de , reportez-vous à la section Sécurité du contenu dans Recherche IA.

Modes de cache

Les Now Assist caches de réponses des résultats Genius de questions-réponses prennent en charge les modes de fonctionnement suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *off*: utiliser le cache de premier niveau et le Now LLM Service pour trouver Now Assist les réponses aux résultats Genius de questions-réponses.

  Recherche IA recherche dans le cache de premier niveau les Now Assist réponses de résultat Genius de questions-réponses qui correspondent exactement à votre requête de recherche et au résultat de l'article de la base de connaissances. S'il ne trouve pas de réponse correspondante, il envoie votre requête et votre article de la base de connaissances sys_id à la Now LLM Service génération de réponses.

  Now Assist Les réponses aux résultats Genius de questions-réponses Now LLM Service générées par le remplissent le cache de premier niveau.

  Lorsque vous utilisez Traduction dynamique, Recherche IA contourne les caches et interroge pour Now LLM Service générer une réponse au résultat Genius de questions-réponses Now Assist .

- *offline*: utilisez les caches de premier et de deuxième niveau pour trouver Now Assist des réponses aux résultats Genius de questions-réponses. Ne soumettez pas de requêtes au Now LLM Servicefichier .

  Recherche IA recherche dans le cache de premier niveau les Now Assist réponses de résultat Genius de questions-réponses qui correspondent exactement à votre requête de recherche et au résultat de l'article de la base de connaissances. S'il ne trouve pas de réponse correspondante, il utilise la recherche vectorielle sémantique pour rechercher des réponses qui correspondent à la signification de votre requête dans le cache de deuxième niveau. Si aucune réponse mise en cache ne correspond à votre requête et au résultat de l'article de la base de connaissances, Recherche IA ne renvoie aucune réponse pour le Now Assist résultat Genius de questions-réponses.

  Now Assist Les réponses aux résultats Genius de questions-réponses trouvées dans le cache de deuxième niveau remplissent le cache de premier niveau.

  Lorsque vous utilisez Traduction dynamique, Recherche IA contourne les caches et ne renvoie aucune réponse pour le résultat Genius de questions-réponses Now Assist .

- *online*: utilisez les caches de premier et de deuxième niveau et le Now LLM Service pour trouver Now Assist les réponses aux résultats Genius de questions-réponses.

  Recherche IA recherche dans le cache de premier niveau les Now Assist réponses de résultat Genius de questions-réponses qui correspondent exactement à votre requête de recherche et au résultat de l'article de la base de connaissances. S'il ne trouve pas de réponse correspondante, il utilise la recherche vectorielle sémantique pour rechercher des réponses qui correspondent à la signification de votre requête dans le cache de deuxième niveau. Si aucune réponse mise en cache ne correspond à votre requête et au résultat de l'article de la base de connaissances, Recherche IA envoie la requête et l'article sys_id à la génération de Now LLM Service réponses.

  Now Assist Les réponses aux résultats Genius de questions-réponses générées par Now LLM Service le remplissent les caches de premier et de deuxième niveau.

  Lors de l'utilisation de Traduction dynamique, Recherche IA contourne les caches et interroge pour Now LLM Service générer une réponse au résultat Genius de questions-réponses Now Assist .

Le mode opérationnel par défaut est *off*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs peuvent modifier le mode de fonctionnement des Now Assist caches de réponses des résultats Genius de questions-réponses en définissant la valeur de la *sn_ais_assist.semantic_cache_mode* propriété système sur *off*, *offline*ou *online*. Pour plus d'informations sur les paramètres des propriétés système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.

Pour plus d'informations sur l'utilisation Traduction dynamique avec Now Assist les résultats Genius, reportez-vous à la section Traduction dynamique pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses.

Tâche planifiée pour la gestion du cache

La *Update Semantic Cache* tâche planifiée s'exécute quotidiennement pour effectuer les tâches suivantes :

- Remplissez le cache de deuxième niveau avec les résultats des requêtes les plus fréquemment soumises trouvées dans la table des signaux de recherche d'événement de recherche [sys_search_event]. Pour en savoir plus sur cette table, reportez-vous à Tables de signaux de recherche.
- Purger toutes les entrées de cache de deuxième niveau non épinglées qui n'ont pas été utilisées au cours des sept derniers jours. Les administrateurs de Search peuvent épingler les résultats dans la table de cache de deuxième niveau pour éviter qu'ils ne soient purgés. Pour plus d'informations sur cette procédure, reportez-vous à la section Épingler les réponses mises en cache pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses.

Épingler les réponses mises en cache pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses

Améliorez les performances des Now Assist résultats Genius de questions-réponses en épinglant les réponses fréquemment utilisées dans le cache de deuxième niveau. Épingler une réponse l'exempte du mécanisme de purge du cache.

Avant de commencer

L'application Now Assist doit Recherche IA ServiceNow® Store être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Installer Now Assist dans Recherche IA.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs de Search peuvent épingler des entrées dans le cache de deuxième niveau pour Now Assist les réponses aux résultats Genius de questions-réponses. La *Update Semantic Cache* tâche planifiée ignore les entrées épinglées lors de la purge du cache de deuxième niveau.

L'épinglage des entrées fréquemment utilisées permet d'améliorer les performances de recherche en permettant Recherche IA de renvoyer des réponses aux résultats Genius de questions-réponses générées précédemment sans Now Assist soumettre d'articles de la base de connaissances à la Now LLM Service génération de réponses.

Pour en savoir plus sur le cache de réponses Résultat Genius de questions-réponses de deuxième niveau Now Assist et son utilisation, reportez-vous à la section Mise en cache des Now Assist résultats Genius de questions-réponses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table dans Recherche IA le Now Assist cache sémantique [sn_ais_assist_semantic_cache].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez `sn_ais_assist_semantic_cache.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
   Chaque enregistrement de cette table représente une entrée de cache de deuxième niveau. La table est renseignée avec Now Assist les réponses de résultat Genius de questions-réponses précédemment générées par le Now LLM Service.
2. Pour chaque enregistrement d'entrée de cache que vous souhaitez épingler, procédez comme suit :
   a. Ouvrez l'enregistrement d'entrée de cache en le sélectionnant dans la vue de liste.
   b. Définissez la valeur du champ **Épinglé** de l'enregistrement sur **vrai**.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

La *`Update Semantic Cache`* tâche planifiée ignore vos entrées épinglées lors de la purge du cache de deuxième niveau.

Résultats Genius de questions-réponses de contenu externe

Les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe affichent des réponses concises, exploitables et générées par l'IA, dérivées des documents de votre Microsoft SharePoint Online instance.

Important :
À partir de la Now Assist version 10 Recherche IA , la fonctionnalité Résultats Genius de questions-réponses de contenu externe est en cours de préparation pour une future dépréciation. Cette fonctionnalité n'est plus installée sur les nouvelles instances et est supprimée des instances où elle n'est pas utilisée, mais continuera d'être prise en charge sur les instances où elle est utilisée. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Questions-réponses de contenu externe Vue d'ensemble des résultats Genius

La configuration des résultats Genius de questions-réponses de contenu externe recherche les documents pertinents pour votre recherche à l'aide d'un Hub d'intégration flux secondaire. S'il trouve des documents suffisamment pertinents, il les envoie au Now LLM Service, qui génère des réponses à partir de leur contenu et de leurs métadonnées.

Chaque carte de réponse de résultat Genius de questions-réponses de contenu externe inclut une réponse générée. À titre de référence, la carte de réponse comprend également un lien que vous pouvez sélectionner pour télécharger les documents sources.

Remarque :
Étant donné que la réponse du résultat Genius des questions-réponses de contenu externe est générée automatiquement, il est judicieux de vérifier son exactitude. Vous pouvez fournir des commentaires sur la réponse en sélectionnant l'icône Pouce vers le haut ( ) si la réponse générée est exacte, ou l'icône Pouce vers le bas ( ) si elle ne l'est pas. Vos commentaires permettent d'améliorer ServiceNow les futures versions de cette configuration de résultat Genius.

Lors de la recherche de documents pertinents, le système utilise vos informations d'identification et votre Microsoft SharePoint Online profil d'utilisateur, de sorte que vos

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

recherches génèrent des réponses aux résultats Genius de questions-réponses de contenu externe à partir des documents auxquels vous pouvez accéder.

Activation des résultats Genius de questions-réponses de contenu externe

Pour rendre les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe disponibles dans Recherche IA les applications, les administrateurs doivent d'abord procéder comme suit :

1. Assurez-vous que le module d'extension ServiceNow Centre d'intégration Enterprise Pack Installer [com.glide.hub.integrations.enterprise] est installé sur votre instance. Si ce module d'extension n'est pas installé, vous pouvez le demander. Pour plus d'informations sur la demande de modules d'extension IntegrationHub, reportez-vous à la section Request an Integration Hub plugin .
2. Créez et configurez une application OAuth dans le portail pour vérifier et autoriser les Microsoft Azure demandes de connexion à partir de votre Now Platform® instance. Pour en savoir plus sur cette procédure, reportez-vous à la section .
3. Ajoutez l'autorisation déléguée SharePoint AllSites.FullControl (et accordez le consentement administrateur) à votre nouvelle application OAuth dans le Microsoft Azure portail. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Configurer les autorisations de l'API SharePoint pour votre contenu externe Questions-réponses Résultats Genius Application OAuth 2.0.
4. Définissez les paramètres de configuration OAuth pour les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe. Pour plus d'informations sur les paramètres OAuth requis, reportez-vous à la section Configurer les paramètres OAuth pour les questions-réponses de contenu externe Résultats Genius.

Les administrateurs de Search doivent ensuite activer les résultats Genius Questions-réponses de contenu externe dans un ou Recherche IA plusieurs portails. Pour en savoir plus sur cette procédure, reportez-vous à la section Activer Now Assist les résultats Genius dans Recherche IA et applications mobiles.

Une fois toutes ces étapes terminées, Recherche IA les utilisateurs du portail peuvent autoriser les résultats Genius Questions-réponses de contenu externe pour leurs recherches en s'authentifiant avec Microsoft SharePoint Online. Pour plus de détails sur cette procédure d'authentification, reportez-vous à la section Se connecter pour Microsoft SharePoint Online autoriser les résultats Genius des questions-réponses de contenu externe.

Limitations

Par défaut, les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe ne prennent en charge que les recherches en anglais. Les administrateurs peuvent activer la prise en charge d'autres langues en activant Traduction dynamique. Pour en savoir plus sur la façon dont le contenu et les réponses sont traduits, reportez-vous à la section Traduction dynamique pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses. Pour en savoir plus sur Traduction dynamique, consultez Traduction dynamique.

Les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe ne génèrent des réponses qu'à partir des documents trouvés dans votre Microsoft SharePoint Online instance. Ils ne génèrent pas de réponses à partir des sites trouvés dans votre instance.

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre le contenu externe, les questions-réponses Genius Results et les autres fonctionnalités de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité	Interaction avec le contenu externe Questions-réponses Résultats Genius Résultats Genius
Règles d'amélioration des résultats	Lors du calcul des réponses aux questions-réponses Genius de contenu externe, n'applique pas vos règles d'amélioration de résultat, Recherche IA car elles n'opèrent pas sur les documents de votre Microsoft SharePoint Online instance.
Mots vides	Lors du calcul des réponses aux résultats Genius de questions-réponses de contenu externe, Recherche IA les mots vides ne sont pas supprimés de votre recherche.
Synonymes	Lors du calcul des réponses du résultat Genius de questions-réponses de contenu externe, Recherche IA n'élargit pas les synonymes trouvés dans votre recherche.
Traitement des erreurs de frappe	Lors du calcul des réponses aux résultats Genius de questions-réponses de contenu externe, Recherche IA ne corrige pas les termes de recherche mal orthographiés.

Configurer les autorisations de l'API SharePoint pour votre contenu externe Questions-réponses Résultats Genius Application OAuth 2.0

Ajoutez l'autorisation déléguée d'API SharePoint AllSites.FullControl à votre application OAuth 2.0 Questions-réponses Genius Results externe dans Microsoft Azure le portail et accordez le consentement de l'administrateur pour permettre à l'application d'accéder à cette autorisation. L'application OAuth 2.0 pour les résultats Genius de questions-réponses externes nécessite l'autorisation déléguée afin d'effectuer des recherches sur vos Microsoft SharePoint Online sites.

Avant de commencer

L'application Now Assist doit Recherche IA ServiceNow® Store être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Installer Now Assist dans Recherche IA.

Une application OAuth 2.0 doit être configurée dans Microsoft Azure le portail pour les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section .

Vous devez disposer des autorisations nécessaires pour changer les paramètres de l'application OAuth 2.0 dans Microsoft Azure le portail.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

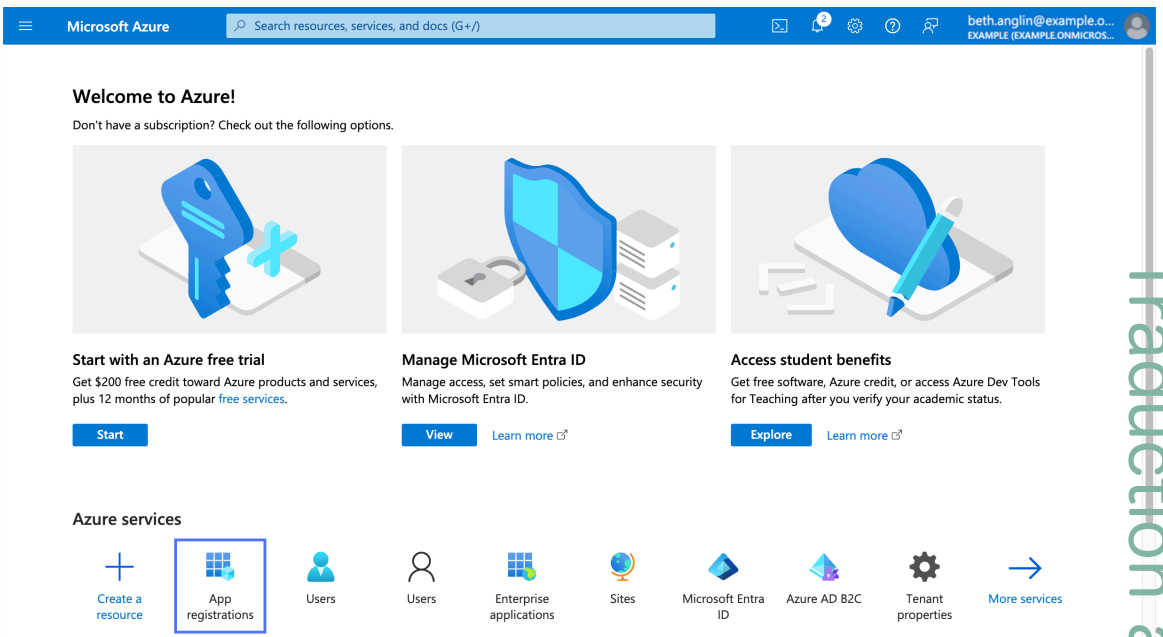
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

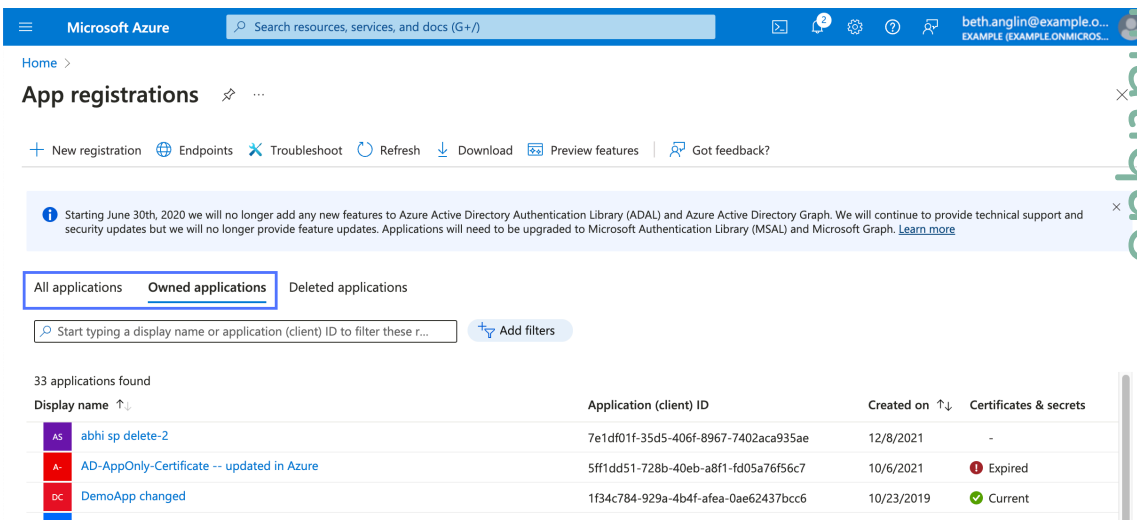
1. Pour accéder aux paramètres de votre application OAuth 2.0 dans le Microsoft Azure portail, procédez comme suit.

   a. Connectez-vous à https://portal.azure.com/ .

   b. Dans la section **Services Azure** , sélectionnez **Inscriptions d'applications**.



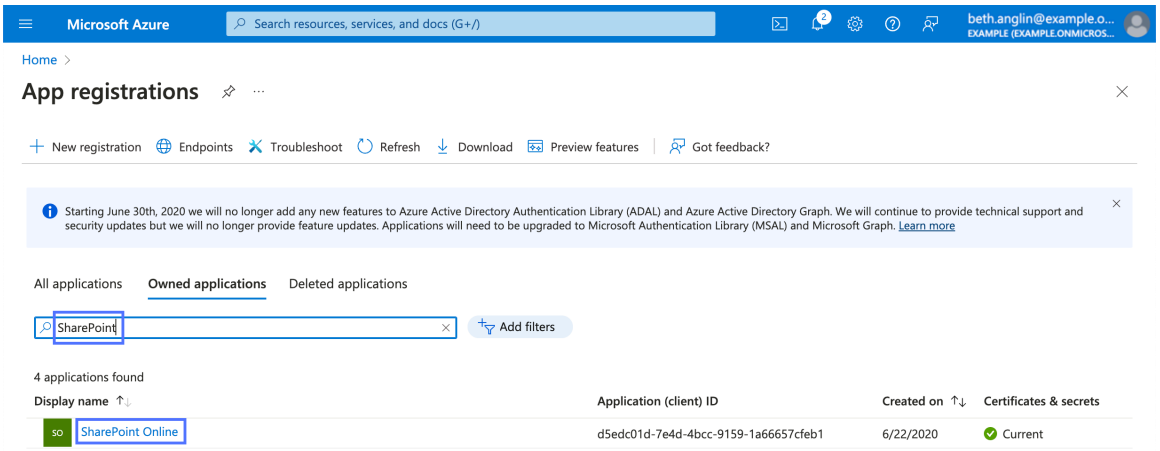
   c. Sélectionnez **Toutes les applications** ou **Applications possédées**.



   d. Dans le champ de recherche, saisissez le nom ou l'ID (client) de l'application OAuth 2.0 que vous avez créée pour les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe, puis sélectionnez le nom d'affichage de cette application dans la liste des résultats.

Traduction automatique

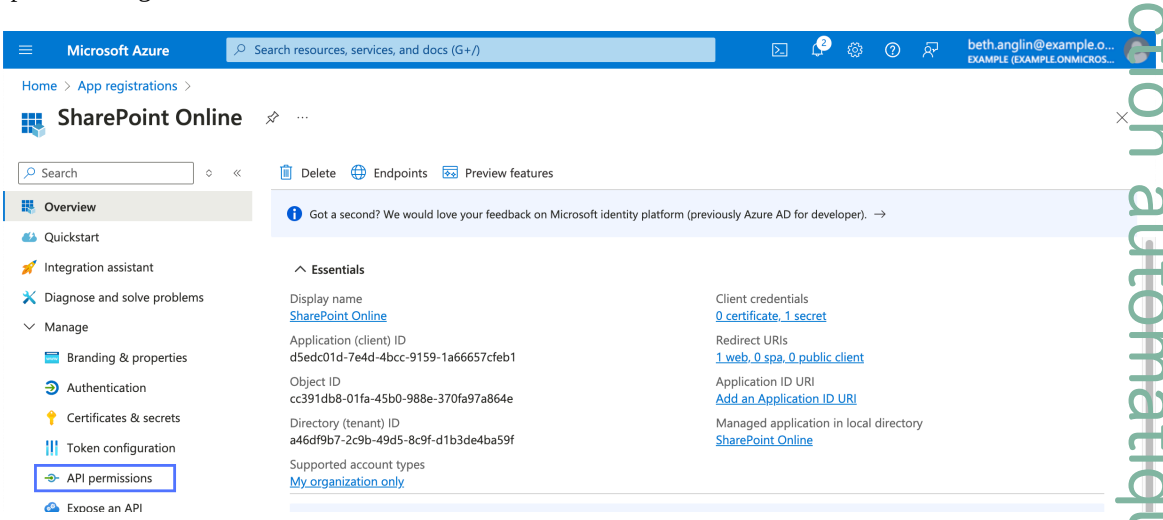
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



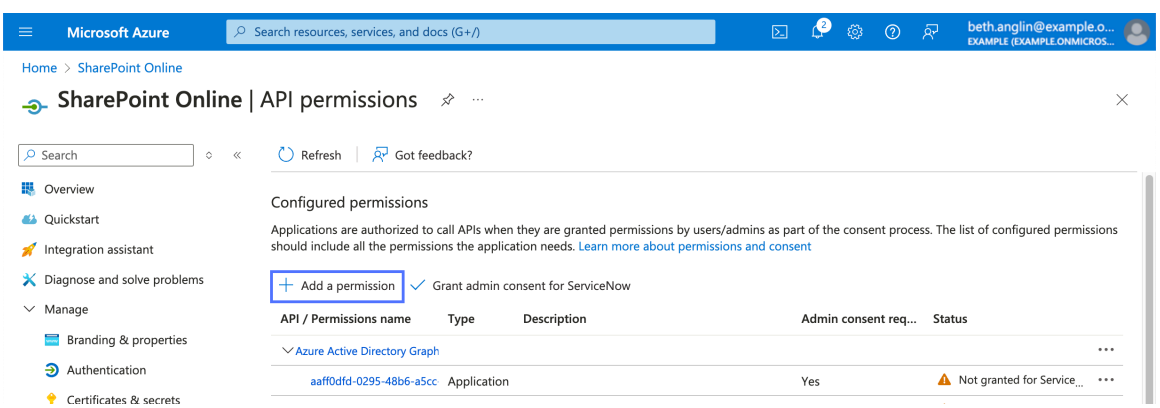
Pour savoir comment configurer une application OAuth 2.0 pour les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe, reportez-vous à la section .

2. Ajoutez une autorisation déléguée d'API SharePoint AllSites.FullControl à votre application OAuth 2.0 en effectuant ces étapes.

a. Dans le panneau de gauche, sélectionnez **Gérer** > **Autorisations d'API**.



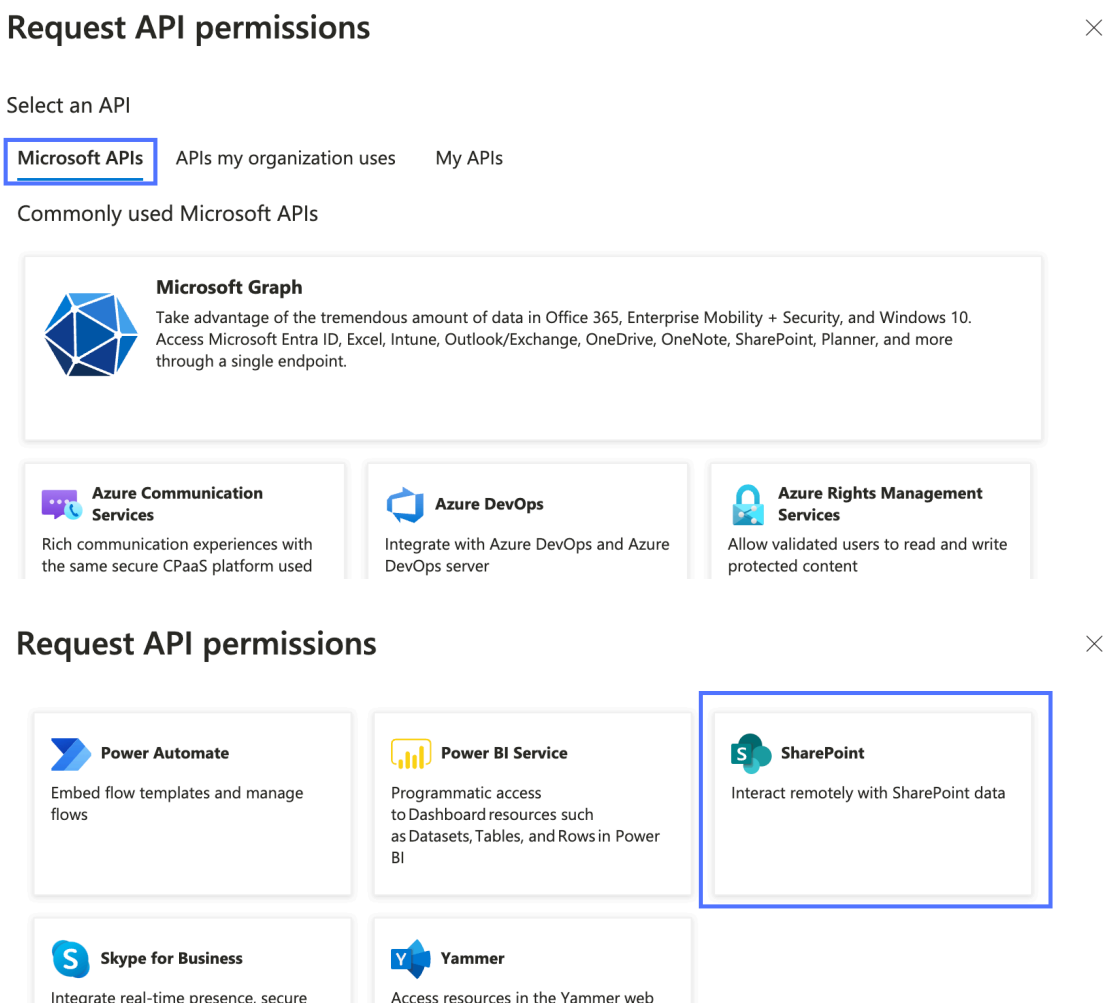
b. Sous l'en-tête **Autorisations configurées** , sélectionnez **Ajouter une autorisation**.



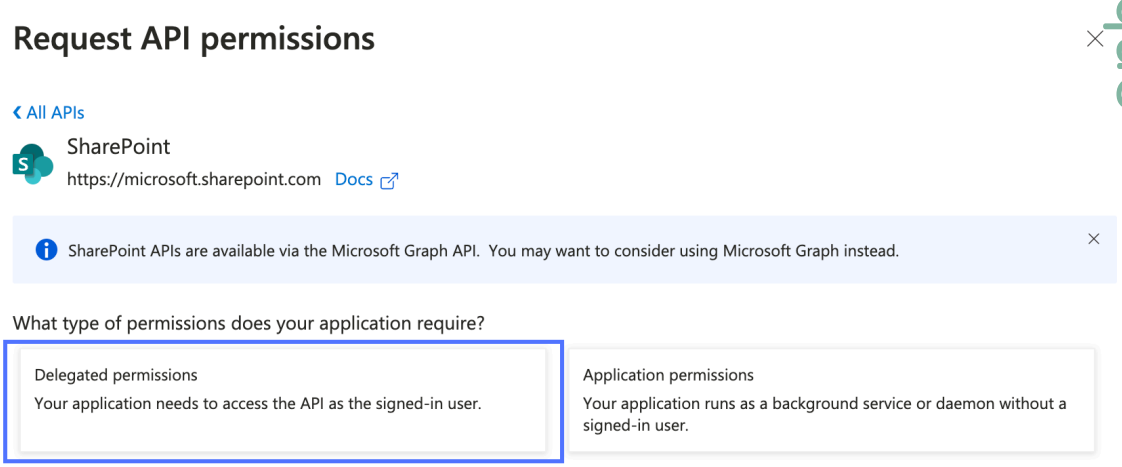
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans la section **Sélectionner une API** de la fenêtre **Demander des autorisations**, sélectionnez **API Microsoft**, puis sélectionnez l'API **SharePoint**.



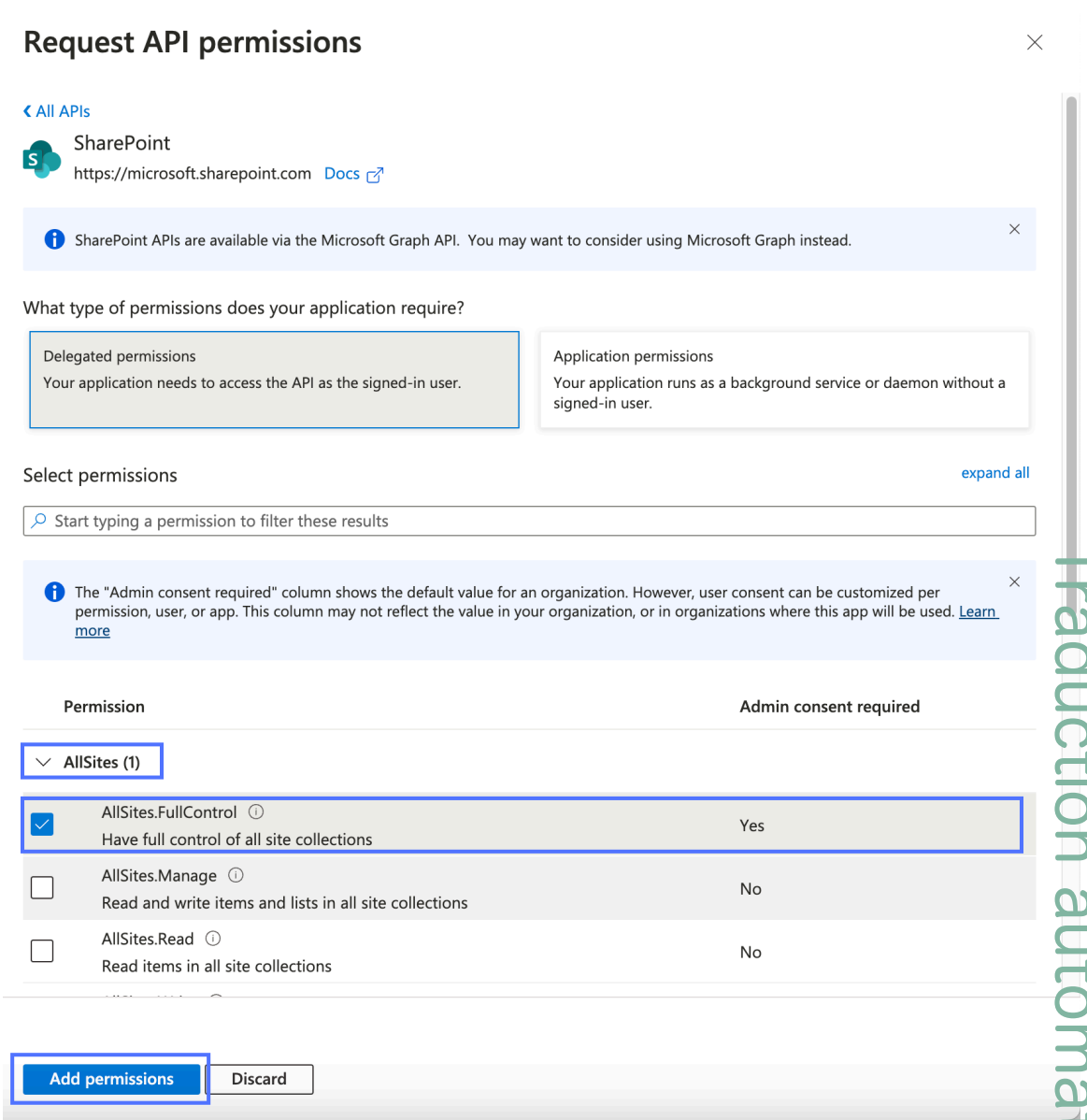
d. Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez **Autorisations déléguées** comme type d'autorisation à ajouter.



e. Dans la section **Sélectionner des autorisations** , sélectionnez **Tous les sites** > **AllSites.FullControl**, puis sélectionnez **Ajouter des autorisations**.

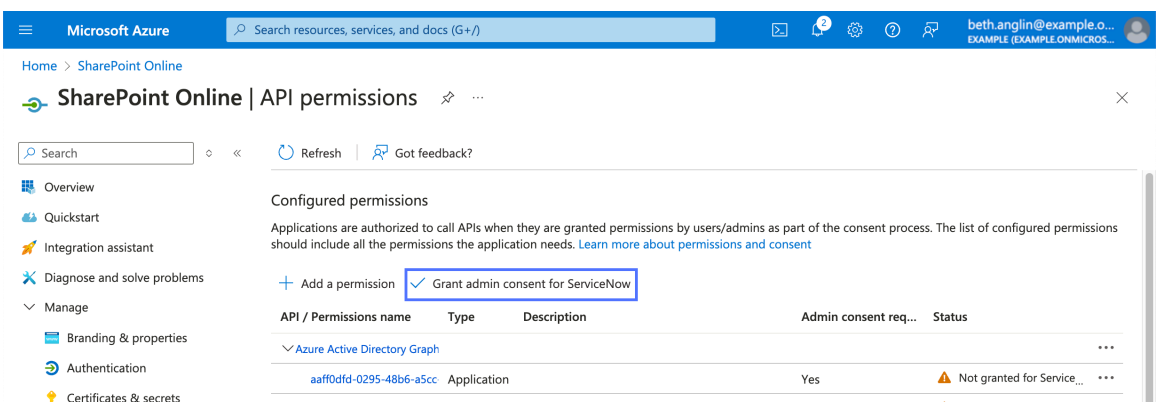
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La nouvelle autorisation d'API SharePoint AllSites.FullControl apparaît dans la liste des autorisations configurées avec l'état Non accordé pour *`ServiceNow`*.

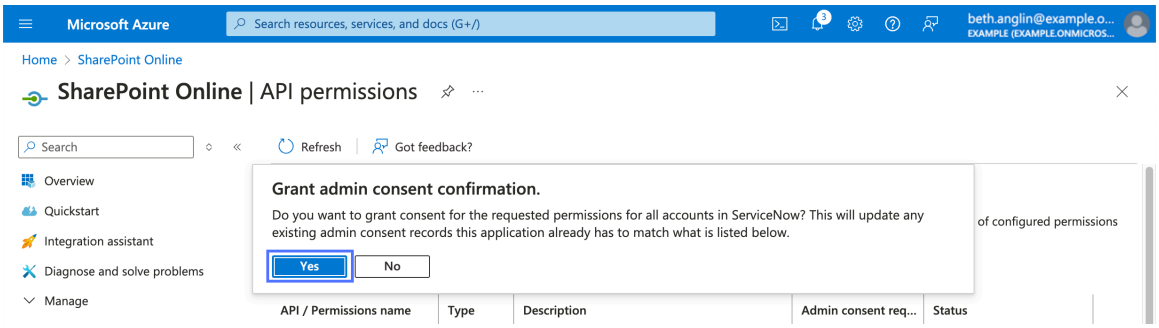
f. Sous l'en-tête **Autorisations configurées** , sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur pour** *`ServiceNow`*.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Dans la boîte de **dialogue de confirmation du consentement de l'administrateur Accorder** , sélectionnez **Oui**.



L'état de l'autorisation de l'API SharePoint AllSites.FullControl devient Accordé pour *`ServiceNow`*.

Que faire ensuite

Configurez les paramètres OAuth 2.0 requis dans votre Now Platform® instance pour les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Configurer les paramètres OAuth pour les questions-réponses de contenu externe Résultats Genius.

Configurer les paramètres OAuth pour les questions-réponses de contenu externe Résultats Genius

Configurez les paramètres dont les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe ont besoin pour interagir avec votre Microsoft SharePoint Online instance.

Avant de commencer

L'application Now Assist doit Recherche IA ServiceNow® Store être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Installer Now Assist dans Recherche IA.

Vous devez déjà avoir effectué les tâches suivantes :

- Demandez l'installation du module d'extension ServiceNow Centre d'intégration Enterprise Pack Installer [com.glide.hub.integrations.enterprise]
-

Vous aurez besoin d'un accès en lecture aux paramètres de configuration du portail suivants Microsoft Azure pour votre Microsoft SharePoint Online instance :

- URL du site racine
- ID client
- Secret client
- ID de locataire
- URL d'autorisation
- URL de jeton
- URL de révocation du jeton
- URL de redirection

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs doivent effectuer cette procédure unique pour activer les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe.

Procédure

1. Créez un enregistrement de registre d'application en procédant comme suit :

a. Accédez à la **Tout** > **OAuth système** > **Registre d'application**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.

d. Renseignez les champs du formulaire Registres d'application :

Champ	Valeur
Nom	Saisissez un nom de votre choix pour l'enregistrement du registre d'application.
ID client	Entrez la valeur de l'ID client à partir de votre Microsoft SharePoint Online configuration sur Microsoft Azure le portail.
Secret client	Saisissez la valeur de secret client à partir de votre Microsoft SharePoint Online configuration sur Microsoft Azure le portail.
Type d'accord par défaut	Sélectionnez *`Authorization Code`*.
URL d'autorisation	Entrez l'URL d'autorisation complète pour votre Microsoft SharePoint Online système source au format suivant : `https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/authorize`. Remplacez `<tenant-id>` par votre Microsoft SharePoint Online ID de locataire, tel qu'il figure dans les paramètres de votre Microsoft Azure portail.
URL de jeton	Entrez l'URL du jeton complet pour votre Microsoft SharePoint Online système source au format suivant : `https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/token`. Remplacez `<tenant-id>` par votre Microsoft SharePoint Online ID de locataire, tel qu'il figure dans les paramètres de votre Microsoft Azure portail.
URL de révocation du jeton	Entrez l'URL de révocation de jeton complète pour votre Microsoft SharePoint Online système source au format suivant : `https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/token`. Remplacez `<tenant-id>` par votre Microsoft SharePoint Online ID de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

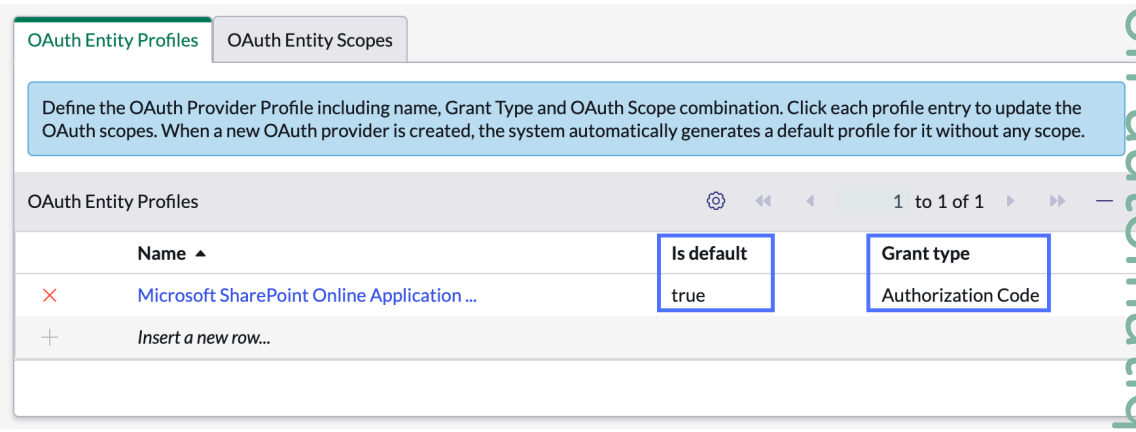
Champ	Valeur
	locataire, tel qu'il figure dans les paramètres de votre Microsoft Azure portail.
URL de redirection	Saisissez l'URL de redirection complète pour le Hub d'intégration flux secondaire au format suivant : https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do. Remplacez <nom-instance> par le nom de votre Now Platform® instance, comme spécifié dans les paramètres de votre Microsoft Azure portail.

e. Sélectionnez **Soumettre**.
Le nouvel enregistrement du registre d'application apparaît dans la vue de liste de tables.

2. Définissez un périmètre d'entité OAuth pour votre nouvel enregistrement de registre d'application en procédant comme suit :

a. Ouvrez votre nouvel enregistrement de registre d'application dans la vue de formulaire en le sélectionnant.

b. Dans la liste connexe Profils des entités OAuth, vérifiez qu'un enregistrement de profil d'entité OAuth s'affiche *`true`* avec **Is default** defined defined et **Grant type***`Authorization Code`*defined to .

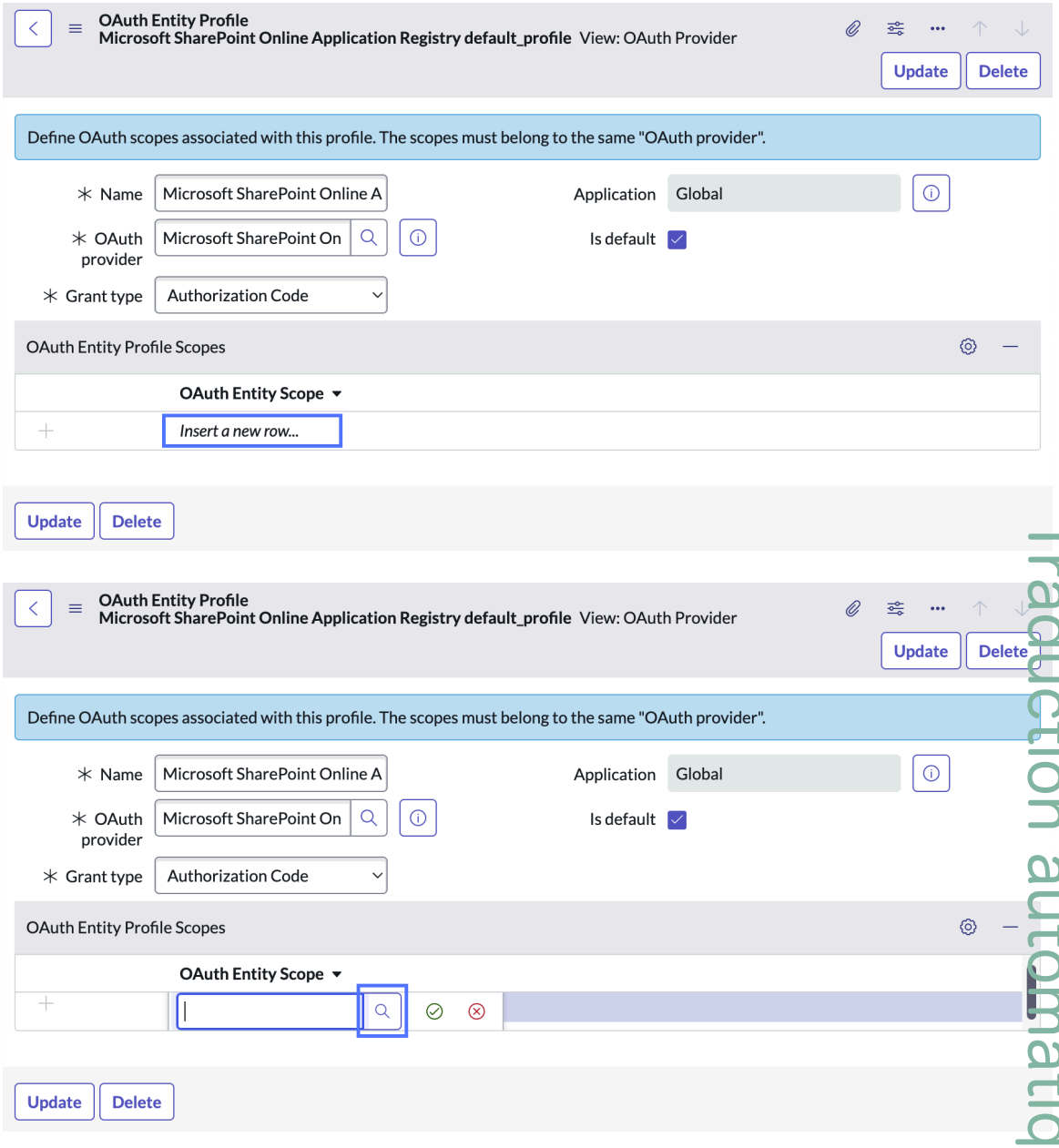


c. Ouvrez le nouvel enregistrement de profil d'entité OAuth dans la vue de formulaire en sélectionnant son nom.

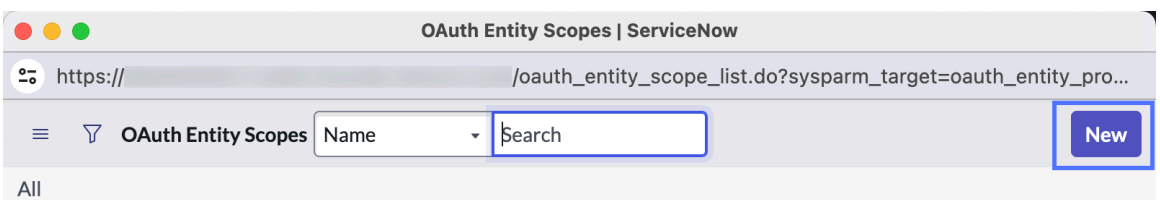
d. Sur le formulaire Profil de l'entité OAuth, dans la liste connexe Périmètres du profil de l'entité OAuth, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne**, puis sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste (icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Dans le formulaire Périmètres des entités OAuth, sélectionnez **Nouveau**.



f. Renseignez les champs du formulaire Périmètre de l'entité OAuth :

Champ	Valeur
Nom	Saisissez un nom de votre choix pour l'alias de connexion et d'informations d'identification.

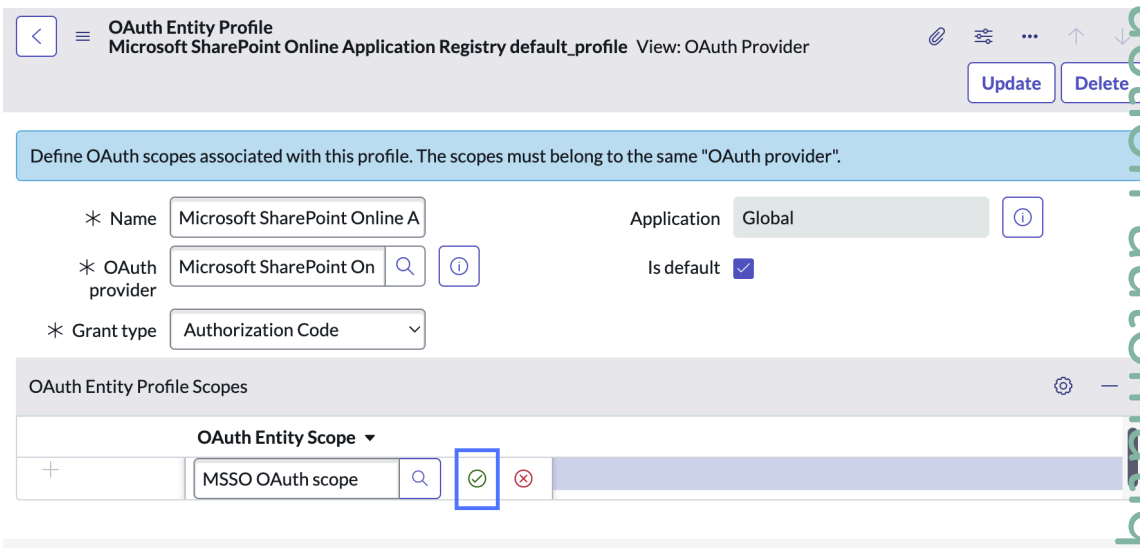
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Fournisseur OAuth	Sélectionnez ou saisissez le nom de l'enregistrement de registre d'application que vous avez créé à l'étape 1.e.
Périmètre OAuth	Saisissez `offline_access https://<root-site>.sharepoint.com/.default` en remplaçant `<root-site>` par le nom du site racine de votre Microsoft SharePoint Online instance. **Important :** Assurez-vous d'inclure le point avant la valeur par défaut.

g. Sélectionnez **Soumettre**.

h. Dans la liste connexe Périmètres du profil de l'entité OAuth, sélectionnez l'icône Enregistrer (Entrée) (icône



Le nouvel enregistrement du périmètre de l'entité OAuth figure dans la liste connexe Périmètres des profils des entités OAuth.

i. Sélectionnez **Mettre à jour**.

3. Définissez un enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification en Microsoft SharePoint Online effectuant les étapes suivantes :

a. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

b. Ouvrez l'enregistrement d'alias **MicrosoftSharePointOnlineforAISearch** dans la vue de formulaire en le sélectionnant.

c. Dans la liste connexe Connexions, sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sur le formulaire Connexion HTTP(s), renseignez les champs :

Champ	Valeur
Nom	Saisissez un nom de votre choix pour l'alias de connexion et d'informations d'identification.
URL de connexion	Entrez l'URL complète de votre Microsoft SharePoint Online instance : `https://<root-site>.sharepoint.com`.

e. Pour créer votre nouvel enregistrement de connexion, sélectionnez **Soumettre**.
Le nouvel enregistrement de connexion apparaît dans la liste connexe Connexions.

4. Définissez les nouvelles informations d'identification OAuth 2.0 associées à votre enregistrement de registre d'application en procédant comme suit :

a. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.

d. Si le champ **Type d'intégration** n'est pas visible sur le formulaire Informations d'identification OAuth 2.0, configurez la mise en page du formulaire pour rendre le champ visible.
Pour plus d'informations sur la configuration d'une mise en page de formulaire, reportez-vous à la section Configurer la mise en page du formulaire.

e. Renseignez les champs du formulaire Informations d'identification OAuth 2.0 :

Champ	Valeur
Nom	Saisissez un nom de votre choix pour l'enregistrement d'informations d'identification OAuth 2.0.
Profil de l'entité OAuth	Sélectionnez le nouvel enregistrement de profil d'entité OAuth associé à l'enregistrement de registre d'application que vous avez créé à l'étape 1.e.
Type d'intégration	Sélectionnez `Personal`.

f. Sélectionnez **Soumettre**.
Le nouvel enregistrement d'informations d'identification OAuth 2.0 apparaît dans la vue de liste de la table Informations d'identification [discovery_credentials].

5. Spécifiez vos nouvelles informations d'identification OAuth 2.0 comme étant celles à utiliser lors de la connexion en Microsoft SharePoint Online procédant comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

b. Ouvrez l'enregistrement d'alias **MicrosoftSharePointOnlineforAISearch** dans la vue de formulaire en le sélectionnant.

c. Dans la liste connexe Connexions, sélectionnez l'enregistrement de connexion que vous avez créé à l'étape 3.e.

d. Dans le formulaire Connexion HTTP(s), sélectionnez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste du champ **Informations d'identification** (icône puis sélectionnez les informations d'identification que vous avez définies à l'étape 4.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous pouvez éventuellement configurer une Microsoft requête KQL (Keyword Query Language) pour restreindre l'ensemble de sites dans lesquels les résultats Genius de questions-réponses de Microsoft SharePoint Online contenu externe recherchent des documents pertinents. Pour en savoir plus sur la définition de cette requête KQL, reportez-vous à la section Restreindre les sites dans lesquels Microsoft SharePoint Online les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe peuvent effectuer des recherches.

Restreindre les sites dans lesquels Microsoft SharePoint Online les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe peuvent effectuer des recherches

Définissez une Microsoft requête KQL (Keyword Query Language) pour restreindre l'ensemble de sites (chemins) dans lequel les résultats Genius de questions-réponses de Microsoft SharePoint Online contenu externe peuvent rechercher des documents. Seuls les documents qui répondent à votre requête sont éligibles à la génération de réponses de résultats Genius pour les questions-réponses de contenu externe.

Avant de commencer

L'application Now Assist doit Recherche IA ServiceNow® Store être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Installer Now Assist dans Recherche IA.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe recherchent les documents appropriés dans tous les sites (chemins) de votre Microsoft SharePoint Online système source. Vous pouvez restreindre l'ensemble des sites recherchés en spécifiant une Microsoft expression de requête de restriction de propriété KQL (Keyword Query Language) comme valeur de la `sn_ais_assist.sharepoint_search.query_filter` propriété système. Seuls les documents provenant de sites qui satisfont à votre requête de restriction de propriété sont éligibles à la récupération de résultats Genius et à la génération de réponses pour les questions-réponses de contenu externe.

Pour en savoir plus sur les requêtes de restriction de propriété KQL et les opérateurs qu'elles prennent en charge, reportez-vous à la section https://learn.microsoft.com/en-us/sharepoint/dev/general-development/keyword-query-language-kql-syntax-reference .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties].
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez `sys_properties.list`.
   c. Appuyez sur Entrée.
2. Recherchez l'enregistrement de propriété système dans la *`sn_ais_assist.sharepoint_search.query_filter`* liste.
   - Si l'enregistrement de propriété système apparaît dans la liste, ouvrez-le dans la vue de formulaire en le sélectionnant.
   - Si l'enregistrement de propriété système n'apparaît pas dans la liste, ajoutez-le en définissant son **type** sur `chaîne`. Pour savoir comment ajouter une nouvelle propriété système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.
3. Dans le champ **Valeur** de l'enregistrement de propriété système, saisissez une expression de requête de restriction de propriété KQL valide.
   Par exemple, supposons que votre Microsoft SharePoint Online système source soit `https://example.sharepoint.com`.
   - Pour limiter les recherches dans les résultats Genius de contenu externe aux documents de vos sites de marketing et de vente, vous pouvez saisir `path :(« https://example.sharepoint.com/teams/Marketing/ » « https://example.sharepoint.com/teams/Sales/ »)` comme expression de requête de restriction de propriété.
   - Pour empêcher les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe de rechercher des documents dans vos sites d'ingénierie et de QA, vous pouvez entrer `NOT path :(« https://example.sharepoint.com/teams/Engineering/ » « https://example.sharepoint.com/teams/QA/ »)` comme expression de requête.

   Remarque :
   Vous pouvez utiliser KQL, le booléen et les opérateurs d'inclusion/exclusion pour combiner plusieurs expressions de restriction de propriété dans une expression de requête complexe.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Lorsque vous recherchez des documents dans votre Microsoft SharePoint Online système source, les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe appliquent votre requête KQL de restriction de propriété comme un filtre. Seuls les documents des sites qui répondent à votre requête peuvent être récupérés et répondus.

Se connecter pour Microsoft SharePoint Online autoriser les résultats Genius des questions-réponses de contenu externe

Obtenez un jeton OAuth 2.0 auprès de afin que les résultats Genius de questions-réponses de Microsoft SharePoint Online contenu externe puissent trouver des documents et générer des réponses lorsque vous effectuez une recherche.

Avant de commencer

Vous ne devez effectuer cette tâche que si votre page de résultats de recherche affiche ce message d'information : Pour afficher les résultats générés à partir de SharePoint, vous devez être connecté.

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Questions-réponses sur le contenu externe Les résultats Genius utilisent un jeton OAuth 2.0 pour accéder à votre Microsoft SharePoint Online instance et rechercher les documents pertinents. Le jeton OAuth 2.0 est spécifique à votre Microsoft SharePoint Online compte d'utilisateur, de sorte que votre recherche renvoie uniquement les documents auxquels vous pouvez accéder.

Effectuez cette tâche pour générer un jeton OAuth 2.0 valide et Microsoft SharePoint Online autoriser les résultats Genius de questions-réponses de contenu externe pour vos recherches.

Remarque :
La fréquence à laquelle vous devez vous connecter dépend des paramètres de votre Microsoft SharePoint Online instance. Pour toute question concernant la durée de vie du jeton OAuth 2.0, contactez votre Microsoft SharePoint Online administrateur.

Procédure

1. Sélectionnez le lien **Se connecter** dans le message d'information sur votre page de résultats de recherche.
2. Lorsque vous y êtes invité, saisissez vos Microsoft SharePoint Online informations d'identification pour vous authentifier avec Microsoft.

   Remarque :
   Cette étape de connexion envoie vos informations d'identification directement à Microsoft. Si vous ne parvenez pas à vous authentifier, contactez votre Microsoft SharePoint Online administrateur.

3. Une fois authentifié, répétez votre recherche précédente.

   Remarque :
   Questions-réponses de contenu externe Les résultats Genius respectent les paramètres de sécurité de votre Microsoft SharePoint Online profil d'utilisateur. Si vous ne voyez pas la réponse attendue du résultat Genius, nous vous conseillons de consulter votre Microsoft SharePoint Online administrateur pour vous assurer d'avoir accès aux documents sources appropriés.

Now Assist Actions Résultats Genius

Now Assist Actions Les résultats Genius affichent des réponses exploitables affichant les éléments de catalogue et Agent virtuel les rubriques qui correspondent à votre requête de recherche. Recherche IA met en correspondance les enregistrements en fonction de leur similarité avec l'intention et le sens de votre recherche au lieu de rechercher des correspondances de termes exactes.

Now Assist Actions Les résultats Genius envoient le contenu des enregistrements d'éléments de catalogue et Agent virtuel de rubriques les plus pertinents de votre recherche au Now LLM Service. Le Now LLM Service classe et filtre le contenu des enregistrements sélectionnés pour l'affichage.

Une Now Assist Actions carte de réponse de résultat Genius peut afficher le contenu de trois enregistrements maximum. Recherche IA utilise la recherche vectorielle sémantique et la recherche par mot clé hérité pour sélectionner les enregistrements qui correspondent le mieux à la signification et à l'intention de votre requête de recherche. Pour plus d'informations sur la recherche vectorielle sémantique, reportez-vous à la section Recherche vectorielle sémantique dans Recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'enregistrement pris en charge

Dans Portail de services, Now Assist Actions les résultats Genius ne fonctionnent que sur les éléments de catalogue. Dans Agent virtuel, Now Assist Actions les résultats Genius fonctionnent aussi bien sur Agent virtuel les rubriques que sur les éléments de catalogue. Pour en savoir plus sur les Agent virtuel rubriques, reportez-vous à la section Virtual Agent .

Dans Agent virtuel, Now Assist Actions les résultats Genius classent les enregistrements d'éléments de catalogue et Agent virtuel de rubriques à l'aide d'un schéma de notation de pertinence unifié. Par conséquent, les Now Assist Actions réponses de résultat Genius peuvent afficher des enregistrements de l'un ou l'autre type dans n'importe quel ordre.

Activation des Now Assist actions Résultats Genius

Pour activer la Now Assist Actions compétence dans une Recherche IA application, vous pouvez lier la configuration des Now Assist Actions résultats Genius à votre profil de recherche pour l'application de recherche. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Lier une configuration de résultat Genius à un profil de recherche.

Pour Recherche IA les applications de portail, vous pouvez activer Now Assist les résultats Genius à l'aide de l'écran Now Assist de Recherche IA configuration. Pour plus d'informations sur cette approche, reportez-vous à la section Activer Now Assist les résultats Genius dans Recherche IA et applications mobiles.

Remarque :
Now Assist Actions Les résultats Genius ne sont pris en charge que dans Portail de services et Agent virtuel.

Limitations

Par défaut, Now Assist Actions les résultats Genius ne prennent en charge que les recherches en anglais. Les administrateurs peuvent activer la prise en charge d'autres langues en activant Traduction dynamique. Pour en savoir plus sur la façon dont les réponses sont traduites, reportez-vous à la section Traduction dynamique pour Now Assist les actions Résultats Genius. Pour en savoir plus sur Traduction dynamique, consultez Traduction dynamique.

Si vous avez installé l'application, Now Assist Actions les résultats Genius excluent les résultats de recherche récupérés à partir des systèmes sources de contenu externes lors de la Connecteurs de contenu externe ServiceNow® Store génération des réponses.

Interaction avec d'autres fonctionnalités de recherche

Le tableau suivant décrit les interactions entre Now Assist Actions les résultats Genius et d'autres fonctionnalités de recherche.

Fonctionnalité	Interaction avec Now Assist Actions les résultats Genius
Règles d'amélioration des résultats	Lors du calcul des Now Assist Actions réponses aux résultats Genius pour une requête de recherche, Recherche IA applique normalement les règles d'amélioration des résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité	Interaction avec Now Assist Actions les résultats Genius
	Les effets dépendent de l'action de la règle d'amélioration de résultat, comme suit : • *block*: Now Assist Actions les résultats Genius ne renvoient pas les enregistrements bloqués sous forme de réponses. • *boost* ou *promote*: les enregistrements boostés et promus sont plus susceptibles d'être renvoyés en tant que Now Assist Actions réponses Genius Result.
Mots vides	Now Assist Actions Les résultats Genius utilisent à la fois la recherche vectorielle sémantique, qui ne prend pas en charge les mots vides, et la recherche basée sur des mots clés. Recherche IA supprime uniquement les mots vides des recherches basées sur des mots clés, de sorte que Now Assist Actions Les réponses du résultat Genius peuvent ne pas refléter vos paramètres de mots vides.
Synonymes	Now Assist Actions Les résultats Genius utilisent à la fois la recherche vectorielle sémantique, qui ne prend pas en charge les synonymes, et la recherche basée sur des mots clés. Recherche IA développe les synonymes dans les recherches basées sur des mots clés, de sorte que vos synonymes sont susceptibles d'améliorer la pertinence de Now Assist Actions Réponses du résultat Genius.
Traitement des erreurs de frappe	Lors du calcul Now Assist Actions des réponses Résultat Genius pour une requête de recherche, Recherche IA corrige les termes mal orthographiés dans la requête.

Traduction dynamique pour Now Assist les actions Résultats Genius

Traduction dynamique améliore l'expérience de recherche internationale pour les éléments de catalogue et Agent virtuel les rubriques. Lorsqu'il Traduction dynamique est activé, Recherche IA les recherches peuvent être traduites en anglais avant de faire correspondre les éléments de catalogue et Agent virtuel les rubriques à inclure dans Now Assist Actions les réponses des résultats Genius, et traduire les réponses générées dans la langue de l'utilisateur de recherche.

Lors du calcul des Now Assist Actions réponses des résultats Genius, le seul prend en charge les recherches en anglais pour les Now LLM Service éléments de catalogue et Agent virtuel les rubriques.

Traduction dynamique élargit la gamme de langues prises en charge par Now Assist Actions les résultats Genius en ajoutant les fonctionnalités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité	Description
Rechercher une traduction	Traduit Now LLM Service automatiquement les recherches dans une autre langue que l'anglais en anglais et utilise la recherche traduite pour trouver des éléments de catalogue et Agent virtuel des rubriques à inclure dans Now Assist Actions les réponses aux résultats Genius.
Traduction de réponse	Lorsque vous effectuez une recherche dans une langue autre que l'anglais, les Now LLM Service réponses des résultats Genius sont automatiquement traduites Now Assist Actions dans votre langue de recherche. La carte de réponse de résultat Genius affiche le texte traduit.

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités et Traduction dynamique savoir comment l'activer, reportez-vous à la section Traduction dynamique.

Langues prises en charge

Traduction dynamiquefonctionne avec toutes les langues prises en charge par le .Now Platform®

Configurer le widget des Recherche IA résultats Genius

Améliorez la réorientation d'incident pour les portails en configurant les créateurs d'enregistrements afin qu'ils affichent les suggestions pertinentes et exploitables de résultats Genius. Ces suggestions aident les utilisateurs à résoudre leurs propres problèmes sans avoir à soumettre d'incidents ou de tickets.

Avant de commencer

Recherche IA doit être activé dans le portail utilisé par le créateur d'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'activation Recherche IA dans les portails, consultez Recherche IA dans Portail de services .

Assurez-vous que Now Assist les résultats Genius sont activés dans l'application de recherche du portail. Pour en savoir plus sur l'activation Now Assist des résultats Genius dans les applications de recherche, voir Résultats Genius Now Assist dans Recherche IA portails.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent configurer le widget Résultats Recherche IA Genius sur un créateur d'enregistrement afin d'améliorer l'expérience utilisateur lors de la création d'un incident ou d'un ticket. Le widget affiche des suggestions exploitables de résultats Genius pertinentes pour la description du problème de l'utilisateur. Les utilisateurs peuvent choisir parmi ces suggestions de résultats Genius pour résoudre leurs propres problèmes, ou poursuivre l'envoi de leur incident ou de leur ticket si aucune des suggestions ne résout leur problème.

Pour en savoir plus sur les widgets de recherche, consultez Search widgets et AI Search Assist widget

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez une nouvelle configuration de créateur d’enregistrement en procédant comme suit :

   a. Accédez à la **Tout** > **Recherche IA** > **Assistant de recherche IA** > **Configuration du créateur d'enregistrement**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire Configuration du créateur d’enregistrement :

Champ	Valeur
Rechercher des infos sur l'application	
Application de recherche	Sélectionnez la configuration d’un portail qui inclut Now Assist des résultats Genius pour les questions-réponses. Par exemple, vous pouvez sélectionner la configuration de **l’application Recherche par défaut du Portail de services** .
Infos sur le créateur d'enregistrement	
Créateur d'enregistrement	Sélectionnez un créateur d’enregistrement. Par exemple, vous pouvez sélectionner le **ticket Créer pour un créateur d’enregistrement de produit** .
Variable de recherche	Sélectionnez le nom du champ dans lequel vous souhaitez effectuer la recherche et générer des résultats Genius. Par exemple, vous pouvez sélectionner le champ **Description** comme variable de recherche.

   d. Sélectionnez **Soumettre**.

2. Mettez à jour le widget du créateur d’enregistrement en procédant comme suit :

   a. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.

   b. Modifiez l’enregistrement du créateur d’enregistrement que vous avez sélectionné à l’étape 1.c.

   c. Dans la liste connexe Variables, modifiez la variable **Assistant de recherche IA** .

   d. Dans la liste connexe Spécifications de types du formulaire de variable, remplacez la valeur du champ **Widget** par Résultats Genius Recherche IA.

   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

3. Créez une variable d’options de résultats AI Genius pour le créateur d’enregistrement en procédant comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.

b. Modifiez l'enregistrement du créateur d'enregistrement que vous avez sélectionné à l'étape 1.c.

c. Dans la liste connexe Variables, sélectionnez **Nouveau**.

d. Renseignez les champs du formulaire Variable :

Champ	Valeur
Type	Sélectionnez *Custom*.
Question	
Question	Saisissez les options de résultats AI Genius.
Nom	Ce champ est automatiquement défini pour correspondre à la valeur du champ **Question** .
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Tableau JSON de paires nom-valeur pour Recherche IA les options du widget Résultats Genius. Il vous suffit de spécifier les options dont vous souhaitez remplacer les valeurs par défaut. Par exemple, vous pouvez saisir ["search_application » :"portal »,"search_event » :"on_change" pour remplacer deux valeurs par défaut. Laissez le champ vide si vous ne souhaitez pas remplacer les valeurs par défaut des options de widget. Pour obtenir la liste des options du Recherche IA widget Résultats Genius, reportez-vous à la section Recherche IA Options du widget Résultats Genius.

e. Sélectionnez **Soumettre**.

4. Créez une variable Poursuivre la création d'enregistrement pour le créateur d'enregistrement en procédant comme suit :

a. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.

b. Modifiez l'enregistrement du créateur d'enregistrement que vous avez sélectionné à l'étape 1.c.

c. Dans la liste connexe Variables, sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Renseignez les champs du formulaire Variable :

Champ	Valeur
Type	Sélectionnez *Yes/No*.
Question	
Question	Entrez Continuer avec la création d'enregistrement.
Nom	Remplacez la valeur par défaut par ai_genius_results_continue_with_record_creation.
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Entrez le n° . La valeur de cette variable change *Yes* lorsqu'un agent **sélectionne Continuer** sur le formulaire du créateur d'enregistrement.

e. Sélectionnez **Soumettre**.

Now Assist dans la Recherche IA référence

Informations de référence pour l'application Now Assist dans Recherche IA .

Composants installés Now Assist dans Recherche IA

L'application Now Assist dans Recherche IA installe de nouveaux composants système, y compris les travaux planifiés ainsi que Mappage d'action des vues d'entité les configurations et lesEVAM modèles ().

Travaux planifiés installés avec Now Assist dans Recherche IA

Tâche planifiée	Description
Mettre à jour le cache sémantique	• Remplissez le cache de questions-réponses de deuxième niveau Now Assist des résultats Genius avec les résultats des requêtes les plus fréquemment soumises trouvées dans la table des signaux de recherche d'événement de recherche [sys_search_event]. Pour en savoir plus sur cette table, reportez-vous à Tables de signaux de recherche. • Purger toutes les entrées non épinglées dans le cache de deuxième niveau de questions-réponses Now Assist Résultats Genius qui n'ont pas été utilisées au cours des sept derniers jours. Les administrateurs de Search peuvent épingler les résultats dans la table de cache de deuxième niveau pour éviter qu'ils ne soient purgés. Pour plus d'informations sur cette procédure, reportez-vous à la section Épingler les réponses mises en cache pour Now Assist les résultats Genius de questions-réponses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM) Configurations installées Now Assist dans Recherche IA

Configuration	Description
Recherche IA Global : Now Assist résultat Genius des questions-réponses	Contient les paramètres de configuration de la vue pour la configuration des résultats Genius pour Recherche IANext Experience la Now Assist questions-réponses recherche globale. • Périmètre de l'application : Now Assist dans Recherche IA • Emplacement : **Tout** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**
de Now Assist questions-réponses	Contient les paramètres de configuration de la vue pour la configuration des Now Assist questions-réponses résultats Genius dans une application de recherche. • Périmètre de l'application : Now Assist dans Recherche IA • Emplacement : **Tout** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**
Taxonomie : Now Assist résultat Genius de questions-réponses	Contient les paramètres de configuration de la vue pour la configuration de résultat Genius dans la Now Assist questions-réponsestaxonomie de contenu. • Périmètre de l'application : Now Assist dans Recherche IA • Emplacement : **Tout** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**
Agent virtuel : Now Assist résultat Genius des questions-réponses	Contient les paramètres de configuration de la vue pour la configuration des Now Assist questions-réponses résultats Genius dans Agent virtuel. • Périmètre de l'application : Now Assist dans Recherche IA • Emplacement : **Tout** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Configurations de la vue**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappeur d’actions de vue d’entité (EVAM) modèles installés Now Assist dans Recherche IA

Modèle	Description
Recherche IA Global : Now Assist modèle de résultats Genius pour les questions-réponses	Contient les paramètres de composant, de valeur statique, de mappage de champs et de mappage d’actions pour la configuration des résultats Genius pour Recherche IANext Experience la Now Assist questions-réponses recherche globale. • Périmètre de l'application : Now Assist dans Recherche IA • Emplacement : **Tout** > **Mappeur d’actions de vue d’entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Afficher les modèles**
Now Assist résultats Genius pour les questions-réponses	Contient les paramètres de composant, de valeur statique, de mappage de champs et de mappage d’actions pour la configuration de résultat Now Assist questions-réponses Genius dans Portail de services. • Périmètre de l'application : Now Assist dans Recherche IA • Emplacement : **Tout** > **Mappeur d’actions de vue d’entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Afficher les modèles**
Agent virtuel : Now Assist Modèle de résultats Genius pour les questions-réponses	Contient les paramètres de composant, de valeur statique, de mappage de champs et de mappage d’actions pour la configuration de résultat Now Assist questions-réponses Genius dans Agent virtuel. • Périmètre de l'application : Now Assist dans Recherche IA • Emplacement : **Tout** > **Mappeur d’actions de vue d’entité (*EVAM*)** > **Afficher les définitions** > **Afficher les modèles**

Liste de tous les composants installés Now Assist dans Recherche IA

Pour afficher la liste complète des composants installés avec Now Assist dans Recherche IA, suivez les étapes de la section Rechercher les composants installés avec une application. Le nom du package de l’application est *`Now Assist`* **dans** *`Recherche IA`*.

Now Assist dans les Recherche IA propriétés

Propriétés système que vous pouvez utiliser pour modifier le comportement Now Assist dans Recherche IA les résultats Genius.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces propriétés sont disponibles pour Now Assist dans Recherche IA.

Remarque :
Pour ouvrir la vue de liste de la table Propriétés système [sys_properties], sélectionnez **Tout**, saisissez sys_properties.list dans le champ **Filtre** , puis appuyez sur **Entrée**.

Propriétés pour Now Assist dans Recherche IA

Propriété	Description
sn_ais_assist.semantic_cache_mode	Mode opérationnel pour les caches de résultats Now Assist Genius de questions-réponses. Utilisez ce mode pour contrôler l'utilisation Recherche IA des caches et le Now LLM Service lors de la recherche Now Assist de réponses aux résultats Genius pour les questions-réponses. Pour plus d'informations sur la façon dont Recherche IA les caches répondent au Now Assist résultat Genius de questions-réponses, reportez-vous à la section Mise en cache des Now Assist résultats Genius de questions-réponses. • Type : chaîne • Valeur par défaut : désactivé • Valeurs prises en charge : ○ *off*: utiliser le cache de premier niveau et le Now LLM Service pour trouver Now Assist les réponses aux résultats Genius de questions-réponses. Recherche IA recherche dans le cache de premier niveau les Now Assist réponses de résultat Genius de questions-réponses qui correspondent exactement à votre requête de recherche et au résultat de l'article de la base de connaissances. S'il ne trouve pas de réponse correspondante, il envoie votre requête et votre article de la base de connaissances sys_id à la Now LLM Service génération de réponses. Now Assist Les réponses aux résultats Genius de questions-réponses Now LLM Service générées par le remplissent le cache de premier niveau. Lorsque vous utilisez Traduction dynamique, Recherche IA contourne les caches et interroge pour Now LLM Service générer une réponse au résultat Genius de questions-réponses Now Assist . ○ *offline*: utilisez les caches de premier et de deuxième niveau pour trouver Now Assist des réponses aux résultats Genius de questions-réponses. Ne soumettez pas de requêtes au Now LLM Servicefichier . Recherche IA recherche dans le cache de premier niveau les Now Assist réponses de résultat Genius de questions-réponses qui correspondent exactement à votre requête de recherche et au résultat de l'article de la base de connaissances. S'il ne trouve pas de réponse correspondante, il utilise la recherche vectorielle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Now Assist dans Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	sémantique pour rechercher des réponses qui correspondent à la signification de votre requête dans le cache de deuxième niveau. Si aucune réponse mise en cache ne correspond à votre requête et au résultat de l'article de la base de connaissances, Recherche IA ne renvoie aucune réponse pour le Now Assist résultat Genius de questions-réponses. Now Assist Les réponses aux résultats Genius de questions-réponses trouvées dans le cache de deuxième niveau remplissent le cache de premier niveau. Lorsque vous utilisez Traduction dynamique, Recherche IA contourne les caches et ne renvoie aucune réponse pour le résultat Genius de questions-réponses Now Assist . ○ *online*: utilisez les caches de premier et de deuxième niveau et le Now LLM Service pour trouver Now Assist les réponses aux résultats Genius de questions-réponses. Recherche IA recherche dans le cache de premier niveau les Now Assist réponses de résultat Genius de questions-réponses qui correspondent exactement à votre requête de recherche et au résultat de l'article de la base de connaissances. S'il ne trouve pas de réponse correspondante, il utilise la recherche vectorielle sémantique pour rechercher des réponses qui correspondent à la signification de votre requête dans le cache de deuxième niveau. Si aucune réponse mise en cache ne correspond à votre requête et au résultat de l'article de la base de connaissances, Recherche IA envoie la requête et l'article sys_id à la génération de Now LLM Service réponses. Now Assist Les réponses aux résultats Genius de questions-réponses générées par Now LLM Service le remplissent les caches de premier et de deuxième niveau. Lors de l'utilisation de Traduction dynamique, Recherche IA contourne les caches et interroge pour Now LLM Service générer une réponse au résultat Genius de questions-réponses Now Assist . • Emplacement : ne figure pas par défaut dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour remplacer la valeur par défaut, ajoutez cette propriété en suivant les étapes de la section Ajouter une propriété système.
sn_ais_assist.u_llm_api_timeout	Durée maximale, en secondes, d'attente des Now Assist résultats de génération de réponses aux Now LLM Servicequestions-réponses du . • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 120

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Now Assist dans Recherche IA (suite)

Propriété	Description
	• Emplacement : ne figure pas par défaut dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour remplacer la valeur par défaut, ajoutez cette propriété en suivant les étapes de la section Ajouter une propriété système.
sn_ais_assist.u_question_regex	Modèle d'expression régulière Java insensible à la casse qui définit les recherches éligibles pour la génération de réponses aux Now Assist questions-réponses. Par exemple, le modèle `^(what|where|when|why|who|whom|which|how)\b` restreint l'éligibilité aux requêtes de recherche qui commencent par l'un des mots-clés spécifiés. Lorsqu'une valeur est définie pour cette propriété système, seules les recherches dans les applications prises en charge qui correspondent au modèle spécifié sont éligibles pour la génération de réponses aux Now Assist questions-réponses. Lorsqu'aucune valeur n'est définie, toutes les recherches dans les applications prises en charge sont éligibles pour la génération de réponses aux Now Assist questions-réponses. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] Pour en savoir plus sur la syntaxe des modèles d'expression régulière Java, consultez la Javadoc pour la classe java.regex.util.Pattern .
sn_ais_assist.u_sanitize_html	Option permettant de supprimer les balises HTML du texte de l'article de la base de connaissances avant l'envoi à pour la génération de Now LLM ServiceNow Assist réponses aux questions-réponses. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Emplacement : ne figure pas par défaut dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour remplacer la valeur par défaut, ajoutez cette propriété en suivant les étapes de la section Ajouter une propriété système.

Recherche IA Options du widget Résultats Genius

Le Recherche IA widget Résultats Genius comprend un certain nombre d'options. Les administrateurs peuvent personnaliser les valeurs de ces options afin de contrôler le comportement du widget pour un créateur d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la définition des Recherche IA valeurs des options de widget Résultats Genius dans un créateur d'enregistrement, reportez-vous à la section Configurer le widget des Recherche IA résultats Genius.

Option	Description
continue_button_label	Étiquette du bouton **Continuer** dans le créateur d'enregistrement. Type : chaîne Valeur par défaut: `Continue`
disable_attachments	Indique s'il faut afficher les pièces jointes dans les résultats Genius affichés dans le créateur d'enregistrement. Type : booléen Valeurs prises en charge : • *FALSE*: affiche les pièces jointes dans les résultats Genius pour le créateur d'enregistrement. • *TRUE*: n'affiche pas les pièces jointes dans les résultats Genius pour le créateur d'enregistrement. Valeur par défaut: *FALSE*
disable_save_as_draft_button	Indique s'il faut afficher le bouton **Enregistrer comme brouillon** dans le créateur d'enregistrement. Type : booléen Valeurs prises en charge : • *FALSE*: bouton **Enregistrer comme brouillon** dans le créateur d'enregistrement. • *TRUE*: masquer le bouton **Enregistrer comme brouillon** dans le créateur d'enregistrement. Valeur par défaut: *FALSE*
disable_submit_button	Indique s'il faut afficher le bouton **Soumettre** dans le créateur d'enregistrement. Type : booléen Valeurs prises en charge :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	• *FALSE*: affiche le bouton **Soumettre** dans le créateur d'enregistrement. • *TRUE*: masquer le bouton **Soumettre** dans le créateur d'enregistrement. Valeur par défaut: *TRUE*
search_application	Utilisation de l'application de recherche à partir de la configuration du créateur d'enregistrement ou de l'application de recherche à partir du portail lors de la recherche de résultats Genius. Type : chaîne Valeurs prises en charge : • *aisrp*: utilisez l'application de recherche à partir de la configuration du créateur d'enregistrement. • *portal*: utilisez l'application de recherche à partir de la configuration du portail. Valeur par défaut: *aisrp*
search_event	Quand rechercher des résultats Genius. Type : chaîne Valeurs prises en charge : • *on_change*: recherche lorsque l'utilisateur déplace le focus du champ de recherche du créateur d'enregistrement vers un autre champ. • *on_wait*: recherchez lorsque l'utilisateur arrête de saisir du texte dans le champ de recherche du créateur d'enregistrement. Valeur par défaut: *on_wait*
search_loading_text	Texte affiché pendant qu'une recherche recherche des résultats Genius. Type : chaîne Valeur par défaut: *Now Assist is generating the results…*
search_type	Types de résultats de recherche à afficher. Type : chaîne Valeurs prises en charge :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	• *genius_result*: afficher des cartes de résultats Genius, mais aucune suggestion. • *genius_result_and_suggestions*: afficher les cartes et les suggestions de résultats Genius. Valeur par défaut: *genius_result_and_suggestions*
show_buttons_on_load	Indique s'il faut afficher les boutons lorsque le formulaire se charge. Type : booléen Valeurs prises en charge : • *FALSE*: masquer les boutons lorsque le formulaire se charge. • *TRUE*: afficher les boutons lorsque le formulaire se charge. Valeur par défaut: *TRUE*
solution_found_button_label	Étiquette du bouton Solution trouvée qui annule la création de l'incident/du ticket. Type : chaîne Valeur par défaut: *Cancel*
sources_label	Étiquette des sources. Type : chaîne Valeur par défaut: *Sources*
suggestions_label	Étiquette pour les suggestions de contenu connexe. Type : chaîne Valeur par défaut: *Related Content*

[store-future: BEGIN review]

Recherche IA Réglage

L'application Recherche IA Réglage ServiceNow® Store permet aux administrateurs de recherche et à certains utilisateurs métiers de rationaliser l'évaluation et le réglage de la Recherche IA pertinence.

[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réglage de l'installation Recherche IA

Installez l'application Recherche IA Réglage à partir du ServiceNow Store.

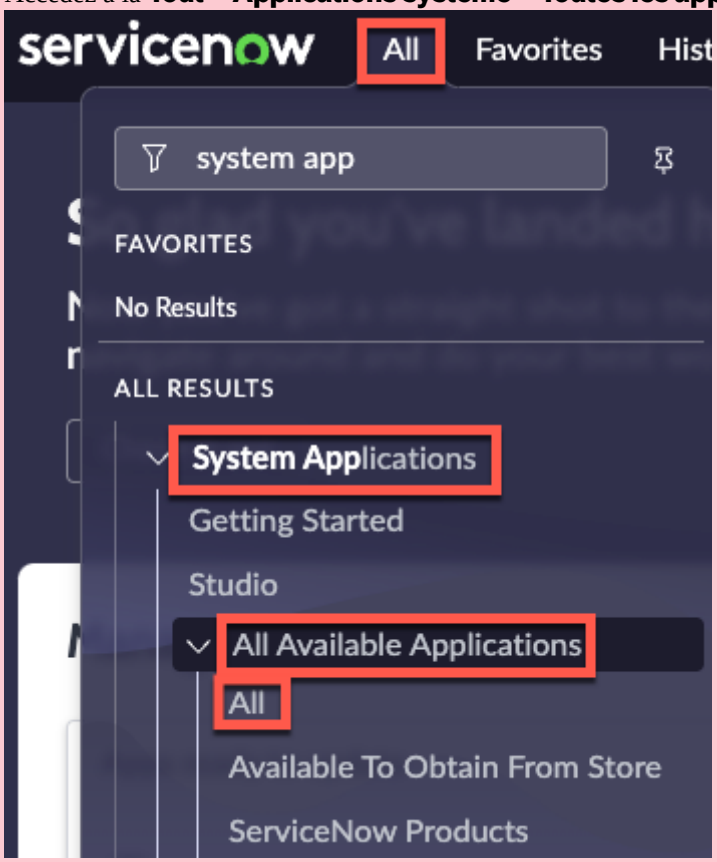
Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Recherche IA Réglage (sn_aisearch_global).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Sélectionnez **Installer**.

Utilisation du Recherche IA réglage

Les administrateurs de Search peuvent utiliser Recherche IA Réglage pour créer Recherche IA des évaluations. Pour chaque évaluation, les administrateurs de recherche peuvent affecter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des experts techniques en tant qu'examinateurs des résultats de recherche et afficher les analyses de recherche en fonction des évaluations des résultats.

Affecter le rôle de réviseur de Recherche IA réglage aux utilisateurs métiers

Accordez le sn_ais_data.tuning_reviewer rôle à des utilisateurs métiers afin qu'ils puissent évaluer et examiner les résultats de recherche lors du réglage des évaluations.

Avant de commencer

L'application Recherche IA Tuning ServiceNow® Store doit être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Réglage de l'installation Recherche IA.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour évaluer et examiner les résultats de recherche dans Recherche IA Réglage les évaluations, les utilisateurs ont besoin soit du ais_admin rôle, soit du sn_ais_data.tuning_reviewer rôle.

Le ais_admin rôle est limité aux Recherche IA administrateurs. Accordez le sn_ais_data.tuning_reviewer rôle aux utilisateurs métiers que vous souhaitez spécifier en tant que réviseurs dans Recherche IA Réglage les évaluations.

Procédure

- Affecter un rôle à un utilisateur
- Affecter un rôle à un groupe

Créer une Recherche IA évaluation de réglage

Créez une évaluation pour mesurer la pertinence de deux résultats d'applications de recherche pour un ensemble spécifié de requêtes de recherche. Comparez les performances de Recherche IA la recherche de texte Zing ou comparez les performances de deux applications différentes Recherche IA .

Avant de commencer

L'application Recherche IA Tuning ServiceNow® Store doit être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Réglage de l'installation Recherche IA.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une évaluation vous permet de Recherche IA Réglage comparer la pertinence des résultats de recherche pour deux applications de recherche. Vous pouvez créer une évaluation pour l'un des cas d'utilisation suivants :

- Comparer la pertinence du résultat de recherche pour Zing et Recherche IA les applications qui ont les mêmes sources de recherche
- Comparer la pertinence des résultats de recherche pour deux applications Recherche IA qui partagent les mêmes sources de recherche

L'évaluation comprend les paramètres suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Les deux applications de recherche à comparer : une application de base de référence et une application de comparaison
2. L'ensemble des termes de recherche et la langue de recherche à utiliser lors de l'évaluation de la pertinence des résultats de recherche pour les deux applications sélectionnées
3. Les utilisateurs de recherche affectés à la notation et à l'examen des résultats de recherche pour les requêtes sélectionnées dans les deux applications sélectionnées
4. Une date limite pour l'achèvement des étapes d'évaluation et d'examen

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réglage de Recherche IA** > **Page d'accueil d'administrateur**.
2. Sur la carte **Démarrer un nouvel objectif de réglage** , sélectionnez **Afficher la configuration**. L'assistant Recherche IA Réglage apparaît.
3. Sur le 1 **. Configurez un nouvel écran d'évaluation** , effectuez ces étapes.

   a. Dans la section **Détails de l'évaluation** , saisissez un nom et une description pour votre évaluation.

   b. Saisissez une date limite pour le réviseur ou sélectionnez-en une à l'aide de l'outil de sélection de calendrier (

   c. Dans la section **Quelles applications de recherche voulez-vous comparer ?** , sélectionnez le moteur de recherche approprié pour votre application de recherche de base de référence.

   d. Sélectionnez le Zing ou Recherche IA l'application de base de référence pour votre comparaison de pertinence.

   e. Sélectionnez l'application que vous souhaitez comparer à votre Recherche IA application de recherche de base de référence sélectionnée.

   Remarque :
   Vous ne pouvez sélectionner qu'une Recherche IA application qui utilise les mêmes sources de recherche que votre application de recherche de base de référence. Si la liste de sélection est vide, aucune évaluation n'est possible pour l'application du système de base sélectionnée.

   f. **Facultatif :** Pour examiner les paramètres de configuration d'une application de recherche sélectionnée, sélectionnez son lien **Afficher les détails de l'application de recherche** .

   g. Passez à l'écran suivant en sélectionnant **Continuer jusqu'à 2. Choisissez les termes de recherche**.

4. Sur le 2. **Sélectionnez l'écran des termes** de recherche, spécifiez la source des termes de recherche que vous souhaitez que les utilisateurs évaluent et examinent dans les deux applications de recherche sélectionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour récupérer les termes de recherche dans une langue spécifique à partir de la table Événement de recherche [sys_search_event], choisissez **Sélectionner dans les journaux** et choisissez la langue souhaitée.

> **Remarque :**
> Le système filtre les termes de recherche qui ne contiennent que des numéros d'enregistrement ou qui contiennent 3 caractères ou moins.

- Si vous disposez du rôle administrateur et que vous souhaitez récupérer les termes de recherche d'une autre table, choisissez **Configuration avancée**, spécifiez la table et la colonne contenant les termes de recherche, et sélectionnez éventuellement **Filtrer les termes de recherche avec le générateur de conditions** pour définir les conditions de filtre que les termes doivent satisfaire.

a. Dans le champ **Nombre maximal de termes de recherche** , saisissez une limite de nombre entier.

b. Dans le champ **Maximum de résultats de recherche suggérés par application** , saisissez une limite entière.

c. Passez à l'écran suivant en sélectionnant **Continuer à 3. Affinez les termes de recherche**.

5. Sur le **3. Affinez l'écran des termes** de recherche, effectuez ces étapes.

a. Sélectionnez **Charger les termes de recherche**.

b. Examinez les termes de recherche chargés.

c. **Facultatif :** Utilisez le champ de recherche et l'icône de recherche ( ) pour affiner l'ensemble des termes de recherche affichés, ou sélectionnez l'icône Effacer l'entrée ( ) pour afficher la liste complète des termes de recherche chargés.

d. **Facultatif :** Pour supprimer les termes de recherche indésirables, sélectionnez-les, puis sélectionnez **Supprimer** et confirmez en sélectionnant **Supprimer tout**.

e. **Facultatif :** Pour ajouter de nouveaux termes de recherche, sélectionnez **Ajouter de nouveaux termes de recherche**, puis entrez vos nouveaux termes, en sélectionnant **Ajouter** après chacun, et enfin sélectionnez l'icône de la boîte).

f. Passez à l'écran suivant en sélectionnant **Continuer à 4. Affectez des réviseurs**.

6. Sur le 4. **Écran Affecter des réviseurs** , procédez comme suit.

a. Dans le champ **Réviseurs** , sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs de recherche pour évaluer et examiner les résultats de recherche pour l'évaluation.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez sélectionner que les utilisateurs ayant le sn_ais_data.tuning_reviewer rôle ou ais_admin en tant que réviseurs.

b. Passez à l'écran suivant en sélectionnant **Continuer vers la révision et Confirm.**

7. Sur l'écran **Examiner et configurerde l'assistant** , effectuez les étapes suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Vérifiez que les paramètres de votre évaluation sont corrects.

> **Remarque :**
> Si un paramètre est incorrect, sélectionnez le lien de l'écran d'assistant approprié, corrigez-le, puis revenez à l'écran **Examiner et S.**

b. Sélectionnez **Enregistrer**, puis sélectionnez **OK**.

Que faire ensuite

Informez les réviseurs sélectionnés qu'ils peuvent commencer à évaluer et à examiner les résultats de recherche pour l'évaluation. Pour plus d'informations sur cette procédure, reportez-vous à la section Évaluer et examiner les résultats de recherche dans une Recherche IA évaluation de réglage.

> **Remarque :**
> Ne modifiez pas la configuration de l'une ou l'autre de vos applications de recherche d'évaluation tant que l'examen n'est pas terminé. Les changements apportés aux configurations de l'application de recherche en cours d'examen peuvent provoquer des comportements inattendus dans l'interface utilisateur d'examen.

Évaluer et examiner les résultats de recherche dans une Recherche IA évaluation de réglage

Sélectionnez, examinez et évaluez les résultats des termes de recherche inclus dans une Recherche IA Réglage évaluation.

Avant de commencer

L'application Recherche IA Tuning ServiceNow® Store doit être installée sur votre instance. Pour en savoir plus sur l'installation de cette application, reportez-vous à la section Réglage de l'installation Recherche IA.

Rôle requis : sn_ais_data.tuning_reviewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les réviseurs évaluent la pertinence des résultats de recherche pour Recherche IA Réglage les évaluations. La pertinence des résultats de recherche est évaluée séparément pour chaque terme de recherche défini dans l'évaluation. Les évaluations cumulées des résultats de recherche déterminent la qualité globale de la pertinence de la recherche pour les applications de recherche évaluées.

Chaque réviseur sélectionne les termes de recherche à examiner dans la liste des termes définis dans l'évaluation. Une fois qu'un évaluateur a sélectionné un terme de recherche, celui-ci ne peut plus être sélectionné par d'autres évaluateurs pour la même évaluation.

Lors de l'examen des résultats d'un terme de recherche, l'écran d'examen affiche jusqu'à 10 résultats Genius dédupliqués et résultats de recherche provenant de l'une ou l'autre des deux applications de recherche évaluées ou des deux. Les résultats s'affichent dans un ordre arbitraire et ne sont pas triés par score de pertinence. Les réviseurs attribuent une note numérique de 2, 1 ou 0 à chaque résultat affiché, indiquant sa pertinence par rapport au terme de recherche sélectionné.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Réglage de Recherche IA** > **Page d'accueil du réviseur**.
2. Dans la carte de l'évaluation sur laquelle vous souhaitez travailler, sélectionnez **Démarrer** ou **Reprendre la** Recherche IA Réglage révision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la boîte de dialogue **Sélectionner les termes de recherche** , sélectionnez les termes de recherche à évaluer et à vérifier en effectuant ces étapes.

   a. **Facultatif :** Utilisez le champ de recherche et l'icône de recherche () pour affiner l'ensemble des termes de recherche affichés, ou sélectionnez l'icône Effacer la saisie (icône ) pour afficher la liste complète des termes recherchés.

   b. Sélectionnez tous les termes de recherche que vous souhaitez évaluer et examiner.

   c. Sélectionnez **Démarrer la révision**.

4. Sur l'écran **Examiner les résultats de recherche** , évaluez et vérifiez les termes de recherche en effectuant les étapes suivantes.

   a. Sélectionnez un terme de recherche à évaluer et à évaluer dans la liste Termes de recherche.

   Remarque :
   La liste Termes de recherche affiche les termes de recherche par ordre alphabétique et met en surbrillance le terme de recherche sélectionné. Un nombre **d'examens** indique le nombre de résultats de recherche évalués pour le terme de recherche sélectionné et le nombre total de résultats de recherche renvoyés.

   b. Pour chaque résultat de recherche affiché, sélectionnez une valeur d'évaluation :

Évaluation	Description
2 - Exact	Le résultat correspond exactement à la recherche. Il doit apparaître avec une grande pertinence dans les résultats pour le terme de recherche.
1 - Utile	Le résultat n'est pas directement pertinent pour la recherche, mais peut être utile à certains utilisateurs de recherche. Il doit apparaître avec une faible pertinence dans les résultats pour le terme de recherche.
0 - Non pertinent	Le résultat n'est pas pertinent pour la recherche. Il ne devrait pas apparaître dans les résultats pour le terme de recherche.

   c. **Facultatif :** Si les résultats de recherche pour le terme de recherche sélectionné sont manquants, ajoutez-les en sélectionnant **Ajouter des résultats**, en sélectionnant ces résultats, puis en sélectionnant **Ajouter**.

   Remarque :
   Si vous évaluez tous les résultats d'un terme de recherche comme étant non pertinents, un message s'affiche vous invitant à ajouter des résultats de recherche manquants.

   d. **Facultatif :** Pour revenir à l'écran de sélection du terme de recherche, sélectionnez **Revenir à la liste** dans la liste Termes de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si aucun terme de recherche n'est plus disponible pour la sélection, sélectionnez **Revenir à la liste** pour revenir à votre liste d'évaluations.

e. Lorsque votre révision est terminée, sélectionnez **OK**.

Mesures et analyses de recherche pour Recherche IA le réglage des évaluations

Les mesures de recherche et les analyses fournissent une vue d'ensemble de la qualité de la pertinence de recherche pour les applications de recherche évaluées. Les mesures et les analyses d'une évaluation sont dérivées des évaluations des résultats de recherche attribuées par les examinateurs de l'évaluation.

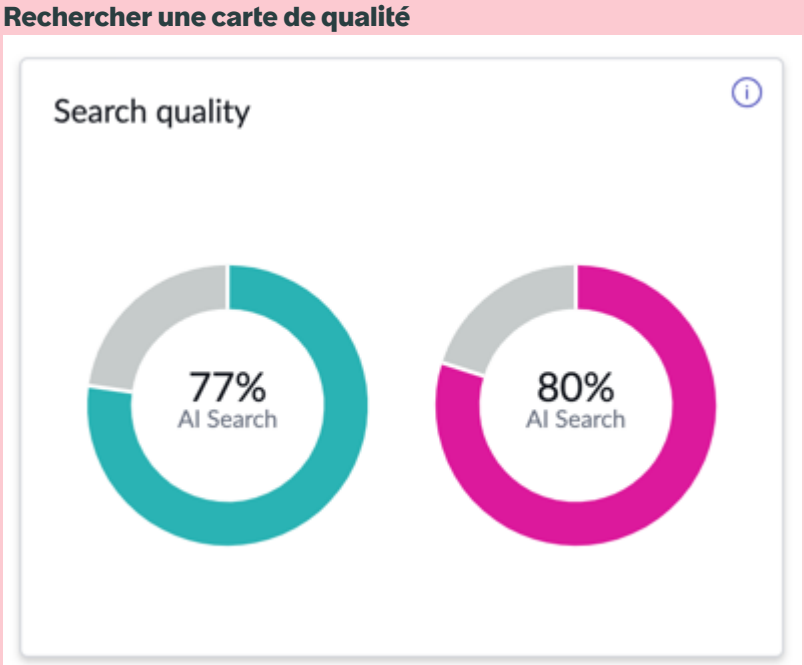
Les administrateurs de Search peuvent accéder au graphique de qualité de la recherche et au compteur de progression globale d'une évaluation en accédant à **Tout** > **Réglage de Recherche IA** > **Page d'accueil d'administrateur**. Pour afficher la page d'analyse complète de l'évaluation avec toutes les mesures, sélectionnez **Afficher l'analyse complète**.

Remarque :
Recherche IA Réglage Remplit uniquement le graphique de qualité de la recherche et les mesures de la page d'analyse pour les évaluations avec 20 termes de recherche révisés ou plus. Le compteur de progression global est toujours renseigné.

Graphique de qualité de la recherche

Cette mesure s'affiche sur la page d'accueil de l'administrateur Recherche IA Réglage et sur la page d'analyse complète. Le lien **Comparaison des scores par termes de recherche** s'affiche uniquement sur la carte sur la page d'analyse complète.

Rechercher une carte de qualité



La carte de qualité de la recherche indique la qualité globale de la pertinence de la recherche pour les applications de recherche de base de référence et de comparateur spécifiées dans une évaluation. Le score de qualité de recherche d'une application indique dans quelle mesure ses cinq premiers résultats de recherche pour les termes de recherche révisés s'alignent sur les évaluations des résultats de recherche des évaluateurs pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ces termes. Des scores de qualité plus élevés indiquent des résultats de recherche plus pertinents et une meilleure pertinence globale de la recherche.

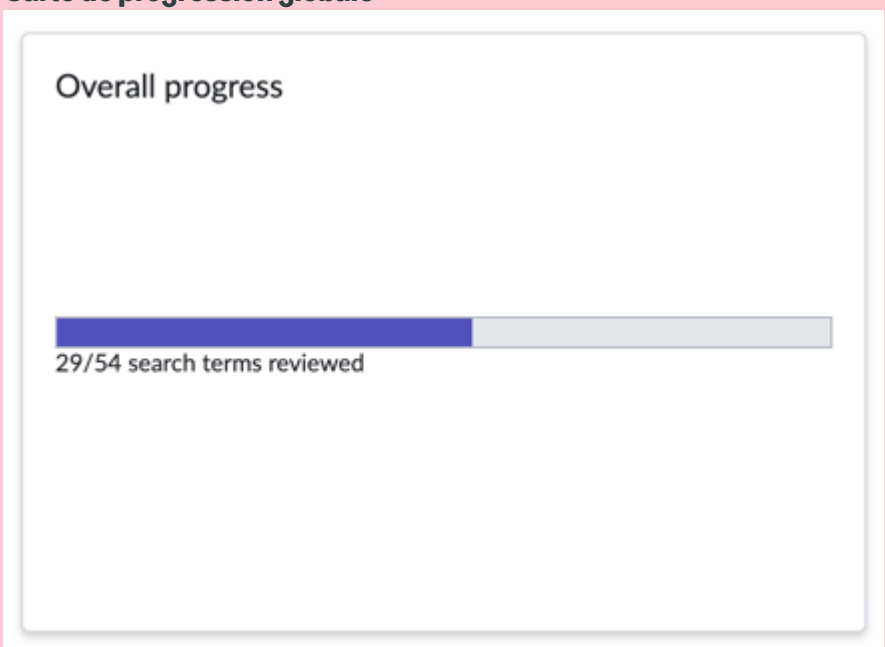
- Dans les versions précédentes et précédentes San Diego , les scores de qualité de recherche sont affichés sous forme de nombres compris entre 0 et 100 inclus.
- Depuis la version, les Tokyo scores de qualité de recherche sont affichés sous forme de pourcentages.

Pour afficher les comparaisons des scores pour les termes de recherche individuels de l'évaluation, sélectionnez **Comparaison des scores par termes de recherche**. Ce lien s'affiche uniquement dans la carte de qualité de recherche sur la page d'analyse complète. Sélectionnez **Retour** pour revenir à la page d'analyse complète.

Graphique de progression globale

Cette mesure s'affiche sur la page d'accueil de l'administrateur Recherche IA Réglage et sur la page d'analyse complète.

Carte de progression globale



Le graphique Progression globale indique le nombre de termes de recherche examinés et le nombre total de termes de recherche disponibles pour examen dans une évaluation.

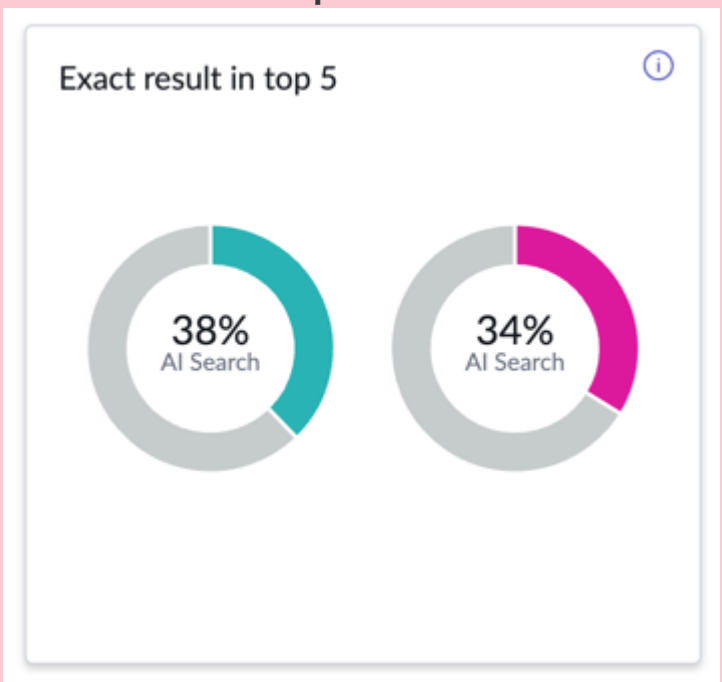
Résultat exact dans le graphique des 5 premiers

Cette mesure n'apparaît que sur la page d'analyse complète.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat exact dans le top 5 des cartes

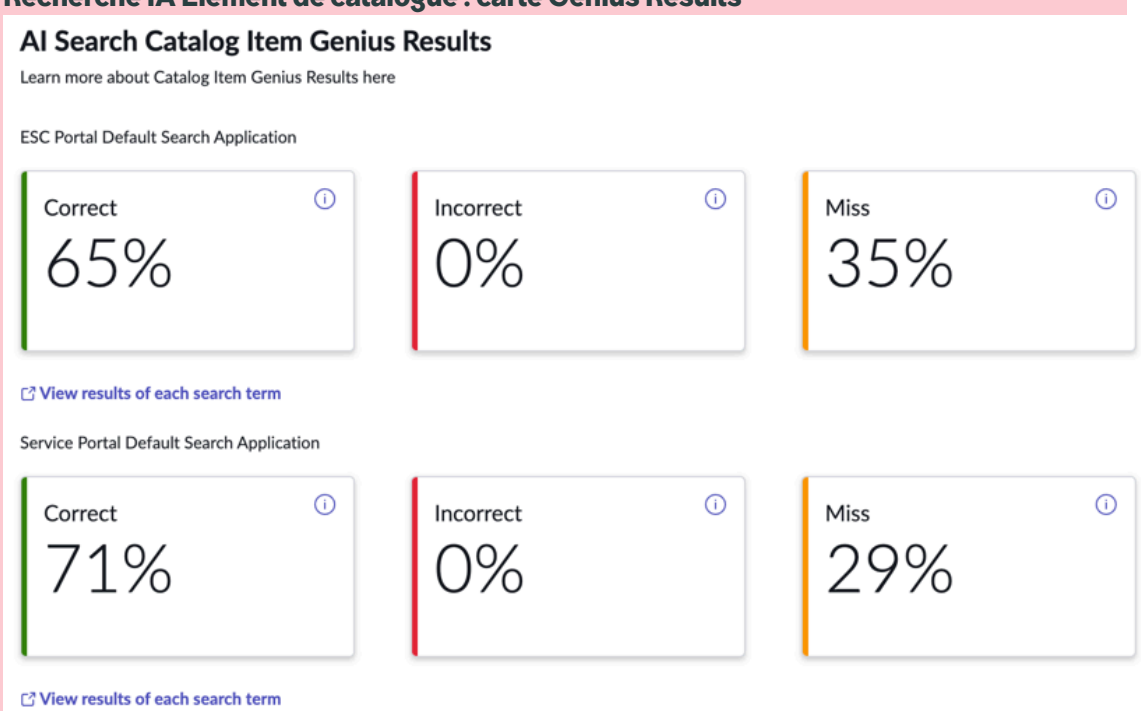


Le résultat exact dans la carte 5 premiers affiche le pourcentage de termes de recherche examinés pour lesquels un réviseur a évalué au moins un des cinq premiers résultats de recherche comme une correspondance exacte. Des scores plus élevés indiquent que les résultats les plus pertinents apparaissent en premier pour les recherches évaluées.

Recherche IA Résultats Genius d'éléments de catalogue

Cette mesure n'apparaît que sur la page d'analyse complète.

Recherche IA Élément de catalogue : carte Genius Results



La Recherche IA carte Résultats Genius d'élément de catalogue affiche les pourcentages corrects, incorrects et manquants pour les résultats Genius d'éléments de catalogue dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les deux applications de recherche évaluées. Ces pourcentages de catégorie sont définis comme suit.

Catégorie	Description
Correct	Somme des pourcentages suivants : • Pourcentage de termes de recherche révisés ayant renvoyé un résultat Genius d'élément de catalogue évalué comme une correspondance exacte ou utile. • Pourcentage de termes de recherche révisés qui ne renvoient aucun résultat Genius d'élément de catalogue et dont aucun résultat de recherche d'élément de catalogue est évalué comme des correspondances exactes ou utiles.
Incorrect	Pourcentage de termes de recherche révisés qui ont renvoyé un résultat Genius d'élément de catalogue classé comme non pertinent.
Rater	Pourcentage de termes de recherche révisés qui ne renvoient aucun résultat Genius d'élément de catalogue et dont aucun résultat de recherche d'élément de catalogue est évalué comme des correspondances exactes ou utiles.

Pour afficher les détails des résultats Genius d'un élément de catalogue d'une application de recherche pour les termes de recherche individuels, sélectionnez **Afficher les résultats de chaque terme de recherche** pour l'application souhaitée. Sélectionnez **Retour** pour revenir à la page d'analyse complète.

Recherche IA Référence de réglage

Informations de référence pour l'application Recherche IA Réglage .

Composants installés avec Recherche IA Tuning

L'application Recherche IA Réglage installe de nouveaux composants système, notamment un rôle d'utilisateur et plusieurs tables.

Rôles installés avec Recherche IA Réglage

Rôle	Description	Contient des rôles
Recherche IA Réglage Réviseur [sn_ais_data.tuning_reviewer]	Évalue et examine les termes de recherche dans les évaluations de réglage.	Néant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Recherche IA Réglage

Table	Description
Affectation d'étiquetage des données Recherche IA [ais_labeling_assignment]	Liste des mappages entre les réviseurs et les termes de recherche à partir des évaluations de réglage.
Étiquette d'étiquetage des données Recherche IA [ais_labeling_label]	Liste des évaluations des résultats de recherche pour les termes de recherche spécifiés dans les évaluations de réglage.
Projet d'étiquetage des données Recherche IA [ais_labeling_project]	Liste des évaluations de réglage.
Terme d'étiquetage des données Recherche IA [ais_labeling_term]	Liste des mappages entre les évaluations de réglage et les termes de recherche.

[store-future: BEGIN review]

Résultats Genius pour Recherche IA

Cette ServiceNow Store application fournit des modèles et des NLU configurations de résultats Genius qui prennent en charge Français, allemand, japonais et espagnol les requêtes de recherche dans Recherche IA.

Rôles requis

Les rôles suivants sont associés à cette application :

- Now Platform® administrateur (admin) : Installez et activez cette application.
- Recherche IA Administrateur (ais_admin) : examinez l'état de publication des modèles d'application NLU . Liez les configurations des résultats Genius de l'application aux profils de recherche. Clonez les configurations des résultats Genius pour modification. Modifiez les définitions de l'application Mappage d'action des vues d'entité de recherche (EVAM) pour qu'elles fonctionnent avec les nouvelles configurations de résultats Genius.
- Mappage d'action des vues d'entité (EVAM) administrateur (evam_admin) : modifiez les définitions d'application EVAM de recherche pour qu'elles fonctionnent avec de nouvelles configurations de résultats Genius.

[End]

Installer les résultats Genius pour Recherche IA

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Résultats Genius pour Recherche IA (sn_genius_results).

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Résultats Genius pour Recherche IA inclut des NLU modèles et des configurations de résultats Genius pour Recherche IA les requêtes dans Français, allemand, japonais et espagnol.

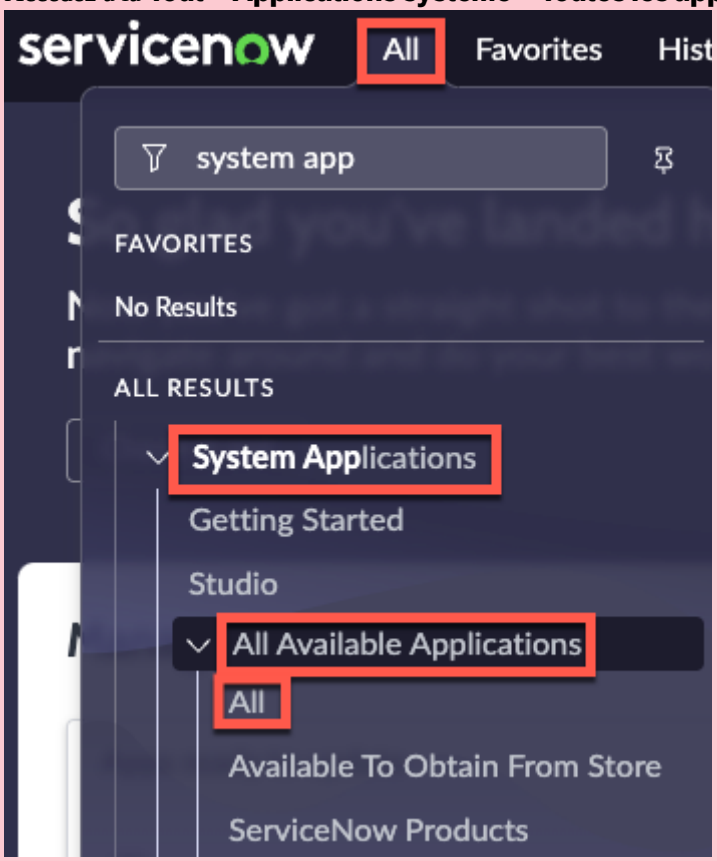
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur ces éléments installés, reportez-vous à la section Modèles NLU Genius Result pour le français, l'allemand, le japonais et l'espagnol et Configurations des résultats Genius par défaut pour le français, l'allemand, le japonais et l'espagnol.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Résultats Genius pour Recherche IA (sn_genius_results).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

L'application Résultats Genius pour Recherche IA inclut la EVAM configuration des cartes de réponse Résultat Genius d'élément de catalogue dans Portail de services. Pour plus d'informations sur la configuration des cartes de réponse de personnes et d'éléments de catalogue dans d'autres applications de recherche, suivez les étapes de la section EVAM paramètres pour les résultats Genius français, allemand, japonais et espagnol dans les applications de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

EVAM paramètres pour les résultats Genius français, allemand, japonais et espagnol dans les applications de recherche

Pour utiliser Français, allemand, japonais et espagnol les personnes et les résultats Genius d'éléments de catalogue dans vos applications de recherche, vous devez configurer Mappage d'action des vues d'entité les paramètres (EVAM) pour ces applications.

Rechercher une application	EVAM Étapes de configuration
Centre de services aux employés	Les paramètres par défaut Centre de services aux employés EVAM ne prennent en charge que les configurations de personnes et de résultats Genius d'éléments de catalogue en anglais. Pour obtenir des instructions sur la mise à jour Centre de services aux employés EVAM des paramètres afin de prendre en charge les nouvelles configurations des résultats Français, allemand, japonais et espagnol Genius Personnes et Élément de catalogue, consultez XREF.
Now Mobile	Les paramètres par défaut Now Mobile EVAM ne prennent en charge que les configurations de personnes et de résultats Genius d'éléments de catalogue en anglais.
Portail de services	L'application Résultats Genius pour Recherche IA inclut des Portail de services EVAM configurations pour les nouvelles Français, allemand, japonais et espagnol configurations de résultat Genius d'élément de catalogue. Vous n'avez pas besoin de configurer EVAM les paramètres pour utiliser ces configurations de résultats Genius dans Portail de services. **Remarque :** Portail de services n'utilise pas les résultats Genius de personnes.
Agent virtuel	Les paramètres par défaut Agent virtuel EVAM ne prennent en charge que les configurations de personnes et de résultats Genius d'éléments de catalogue en anglais. Pour obtenir des instructions sur la mise à jour Agent virtuel EVAM des paramètres afin de les adapter aux nouvelles configurations des résultats Français, allemand, japonais et espagnol Genius des personnes et des éléments de catalogue, consultez Configurer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rechercher une application	EVAM Étapes de configuration
	des résultats Genius dans une langue autre que l'anglais pour Agent virtuel.

Configurer EVAM les paramètres des résultats Genius français, allemand, japonais et espagnol dans votre portail personnalisé

Configurez Mappage d'action des vues d'entité les paramètres (EVAM) pour activer Français, allemand, japonais et espagnol les personnes et les résultats Genius d'éléments de catalogue dans votre portail personnalisé.

Avant de commencer

Ces étapes supposent que vous avez déjà créé un EVAM définition pour votre portail personnalisé et que cette définition inclut un ensemble de configuration de la vue avec des configurations de la vue pour les configurations par défaut de l'élément de catalogue : EN et Personnes : EN Genius Result.

Pour plus d'informations sur la création d'un portail personnalisé dans , voir Portail de servicesCréation d'un portail .

Rôle requis : evam_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez cloner et modifier les fichiers de configuration d'affichage EVAM de votre portail personnalisé afin de prendre en charge l'élément de catalogue et les résultats Genius de personnes pour le français, l'allemand, le japonais ou l'espagnol. Pour créer une nouvelle configuration de vue pour l'une de ces configurations de résultats Genius, dupliquez votre enregistrement existant de configuration de vue Élément de catalogue ou Personnes en anglais à l'aide de la méthode **Insérer et rester** , puis modifiez-le avec les paramètres de la langue choisie.

Pour plus d'informations sur la méthode **Insérer et rester** , voir Insérer un enregistrement .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *`Mappage d'action des vues d'entité`* **(***EVAM***)** > *EVAM* **Définitions** > **Configurations de la vue**.
2. Ouvrez l'enregistrement de configuration existant de la vue Élément de catalogue ou Vue Personnes EVAM en anglais pour votre portail personnalisé.
3. Notez les actions affectées à cette configuration de vue dans la liste connexe Affectation de l'action EVAM de configuration de la vue M2M.
4. Pour créer un enregistrement en double, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Insérer et rester**.
5. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom qui décrit la configuration des résultats Genius pour ce nouvel enregistrement.
   Par exemple, si vous créez un enregistrement de configuration de la vue pour la configuration Élément de catalogue - FR Genius Result, vous pouvez saisir Élément de catalogue - FR Genius Results.
6. Modifiez l'argument du filtre Type de **condition** pour spécifier la configuration de résultat Genius à utiliser.
   Par exemple, si vous configurez les résultats Genius en japonais :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour un enregistrement d'élément de catalogue, spécifiez : **[Type] [est] [Élément de catalogue : JA]**
- Pour un enregistrement de personnes, spécifiez : **[Type] [est] [Personnes : JA]**

7. Dans le champ **Champs de table** , sélectionnez les éléments de champ.

   a. Dans la section **Sélectionné** , supprimez les champs existants.

   b. Dans la section **Disponible** , sélectionnez Colonnes (+), sélectionnez **+**, puis choisissez la configuration de résultat Genius appropriée, telle que Élément de catalogue : ES.

   c. Dans la section **Disponible** , déplacez les champs appropriés de l'enregistrement vers **Sélectionné**. Par exemple, pour les configurations d'éléments de catalogue, sélectionnez : table, catégorie, nom, sys_id, image, prix et short_description.

   d. Dans la section **Disponible** , déplacez le champ Type sur **Sélectionné**.

8. Pour enregistrer l'enregistrement de configuration de la vue, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Enregistrer**.
9. Dans la EVAM liste connexe Affectation de l'action de configuration de la vue M2M, sélectionnez **Lier existant** et liez chacune des actions que vous avez notées précédemment à l'enregistrement de configuration de la vue.
   Par exemple, dans le formulaire Affectations d'actions, vous pouvez sélectionner `request_item` comme action déclarative pour une configuration de vue d'élément de catalogue, ou `viewProfile` et `viewOrgChart` comme actions déclaratives pour une configuration de vue Personnes.

Modèles NLU Genius Result pour le français, l'allemand, le japonais et l'espagnol

L'application Résultats Genius pour Recherche IA inclut des NLU modèles qui activent les configurations Résultat Genius pour Français, allemand, japonais et espagnol les requêtes de recherche.

Pour afficher ces NLU modèles, accédez à **Tout** > **Console NLU** > **Modèles**.

NLU modèles inclus dans les résultats Genius pour Recherche IA l'application

Modèle NLU	Description
Modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA : DE	Fournit des intentions de requête pour les requêtes de recherche en allemand.
Modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA : ES	Fournit des intentions de requête pour les requêtes de recherche en espagnol.
Modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA : FR	Fournit des intentions de requête pour les requêtes de recherche en français.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle NLU	Description
Modèle de résultats Genius par défaut Recherche IA : JA	Fournit des intentions de requête pour les requêtes de recherche en japonais.

Formation et publication des modèles pour les NLU configurations de résultats Genius par défaut

Les configurations par défaut des résultats Genius avec *NLU* déclencheurs utilisent les intentions du NLU modèle pour leur langue. Ces modèles sont automatiquement formés et publiés après l'installation de l'application Résultats Genius pour Recherche IA .

Selon la quantité de données dans votre instance, la formation et la publication de ces modèles peuvent prendre un certain temps. Vous pouvez vérifier l'état actuel d'un modèle en accédant à **Tout** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête de recherche** > **Rechercher des intentions**. Lorsque le modèle est publié, il est prêt à l'emploi.

Configurations des résultats Genius par défaut pour le français, l'allemand, le japonais et l'espagnol

L'application Résultats Genius pour Recherche IA inclut des configurations de résultats Genius préconfigurées pour les requêtes de recherche de personnes et d'éléments de catalogue dans Français, allemand, japonais et espagnol.

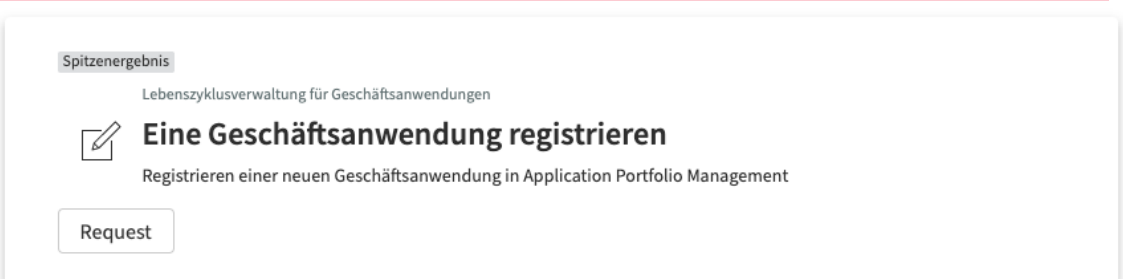
Pour accéder à ces configurations de résultats Genius, accédez à **Tout** > *Recherche IA* > **Paramètres de la requête de recherche** > **Résultats Genius**.

Vous pouvez lier ces configurations de résultats Genius par défaut à vos propres profils de recherche. Vous ne pouvez pas modifier les configurations par défaut des résultats Genius, mais vous pouvez les cloner et configurer les configurations clonées.

Élément de catalogue : DE

La configuration Élément de catalogue : résultat Genius DE affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Élément de catalogue [sc_cat_item] pour les requêtes de recherche en allemand. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement de CI.

Exemple d'élément de catalogue : carte de réponse DE



Sélectionnez le lien d'action **de** demande de la carte de réponse pour créer une nouvelle demande pour le CI spécifié.

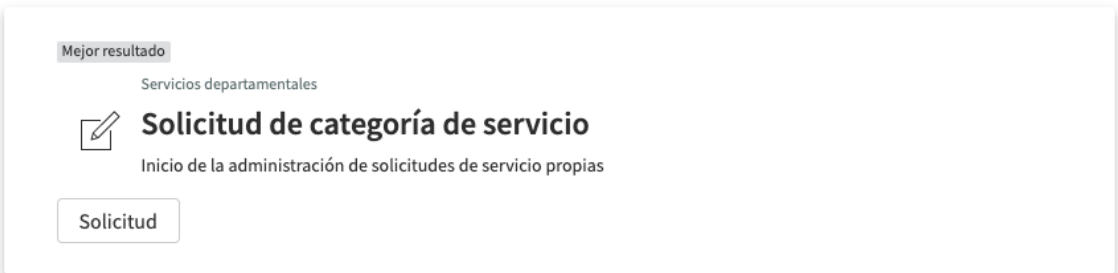
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément de catalogue : ES

La configuration Élément de catalogue : résultats Genius ES affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Élément de catalogue [sc_cat_item] pour les requêtes de recherche en espagnol. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement de CI.

Exemple d'élément de catalogue : carte de réponse ES

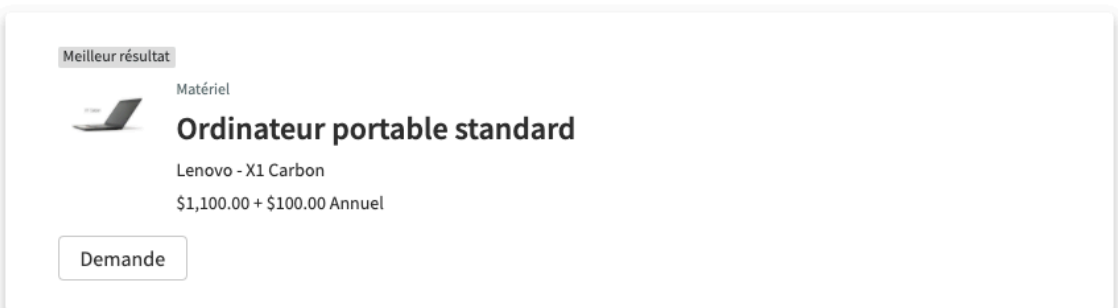


Sélectionnez le lien d'action **Sollicitud** de la carte de réponse pour créer une nouvelle demande pour le CI spécifié.

Élément de catalogue : FR

La configuration Élément de catalogue - FR Résultat Genius affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Élément de catalogue [sc_cat_item] pour les requêtes de recherche en français. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement de CI.

Exemple d'élément de catalogue : carte de réponse FR

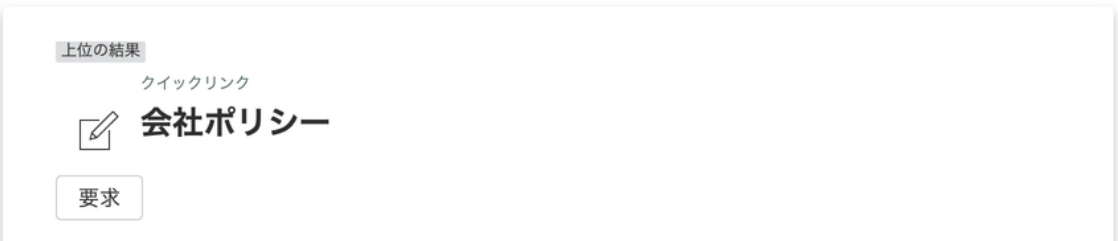


Sélectionnez le lien d'action **Demande** de la carte de réponse pour créer une nouvelle demande pour le CI spécifié.

Élément de catalogue – JA

La configuration Élément de catalogue : résultat Genius JA affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Élément de catalogue [sc_cat_item] pour les requêtes de recherche en japonais. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement de CI.

Exemple d'élément de catalogue : carte de réponse JA



Traduction automatique

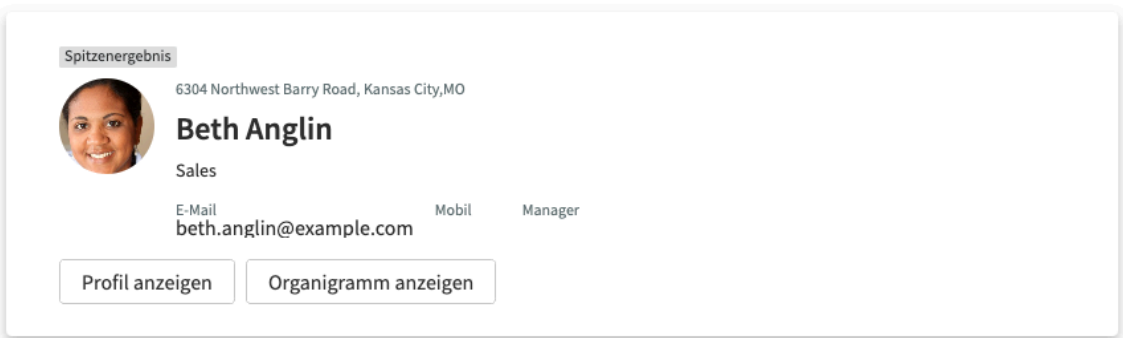
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez le lien d'action 要求 de la carte de réponse pour créer une nouvelle demande pour le CI spécifié.

Personnes : DE

La configuration Personnes - Résultats Genius DE affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Utilisateur [sys_user] pour les requêtes de recherche en allemand. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement utilisateur.

Exemples de personnes : carte de réponse DE

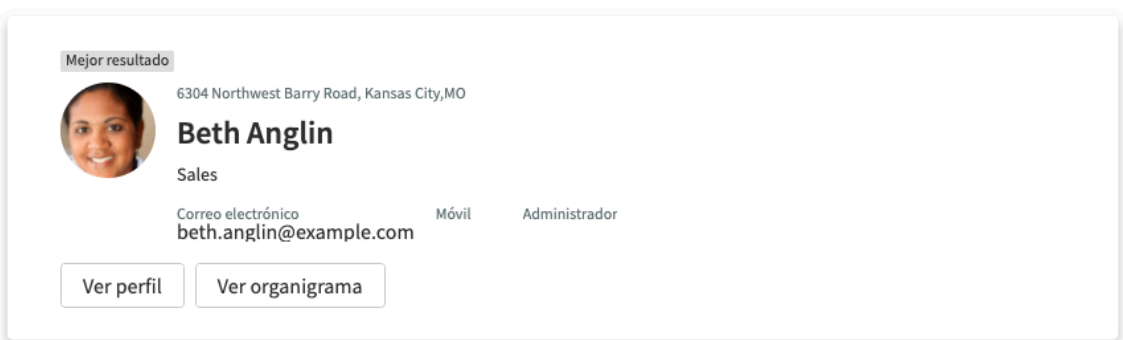


Sélectionnez le lien d'action **Profil anzeigen** de la carte de réponse pour afficher le profil de l'utilisateur ou sélectionnez le lien d'action **Organigramme anzeigen** pour afficher l'organigramme de l'utilisateur.

Personnes : ES

La configuration Personnes : résultats Genius ES affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Utilisateur [sys_user] pour les requêtes de recherche en espagnol. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement utilisateur.

Exemples de personnes : carte de réponse ES



Sélectionnez le lien d'action Ver **perfil** de la carte de réponse pour afficher le profil de l'utilisateur ou sélectionnez le lien d'action **Ver organigrama** pour afficher l'organigramme de l'utilisateur.

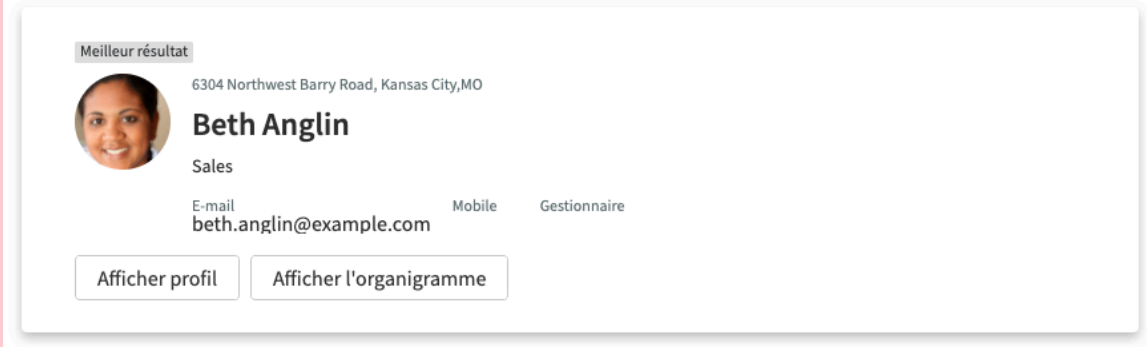
Personnes : FR

La configuration Personnes - FR Résultat Genius affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Utilisateur [sys_user] pour les requêtes de recherche en français. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de personnes - Carte de réponse FR

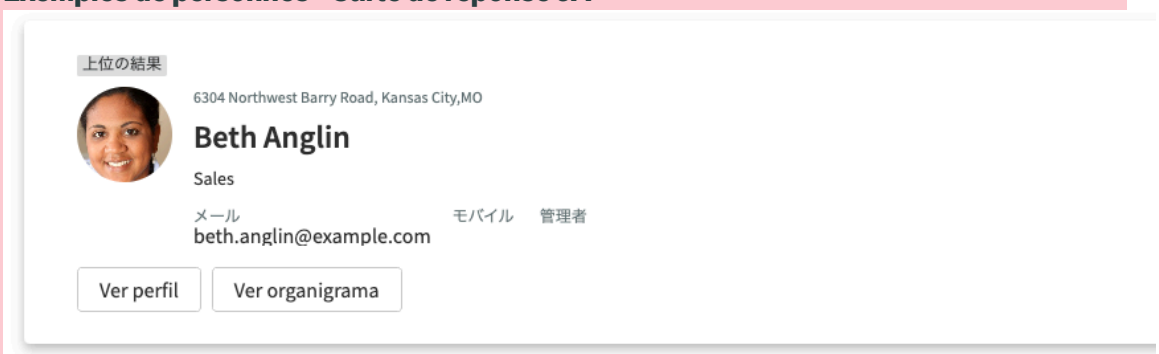


Sélectionnez le lien d'action **Afficher le profil** de la carte de réponse pour afficher le profil de l'utilisateur ou sélectionnez le lien **d'action Afficher l'organigramme** pour afficher l'organigramme de l'utilisateur.

Personnes : JA

La configuration Personnes : résultats Genius JA affiche les meilleurs résultats de recherche de la table Utilisateur [sys_user] pour les requêtes de recherche en japonais. Chaque carte de réponse affiche un seul enregistrement utilisateur.

Exemples de personnes - Carte de réponse JA



Sélectionnez le lien d'action プロフィールの表示 de la carte de réponse pour afficher le profil de l'utilisateur ou sélectionnez le lien d'action 組織図の表示 pour afficher l'organigramme de l'utilisateur.

Console d'administration Recherche IA

L'application Recherche IA Console d'administration fournit aux Recherche IA administrateurs un outil de gestion no-code pour configurer, tester et activer Recherche IA des solutions dans différents types d'applications de recherche.

Recherche IA Vue d'ensemble de la console d'administration

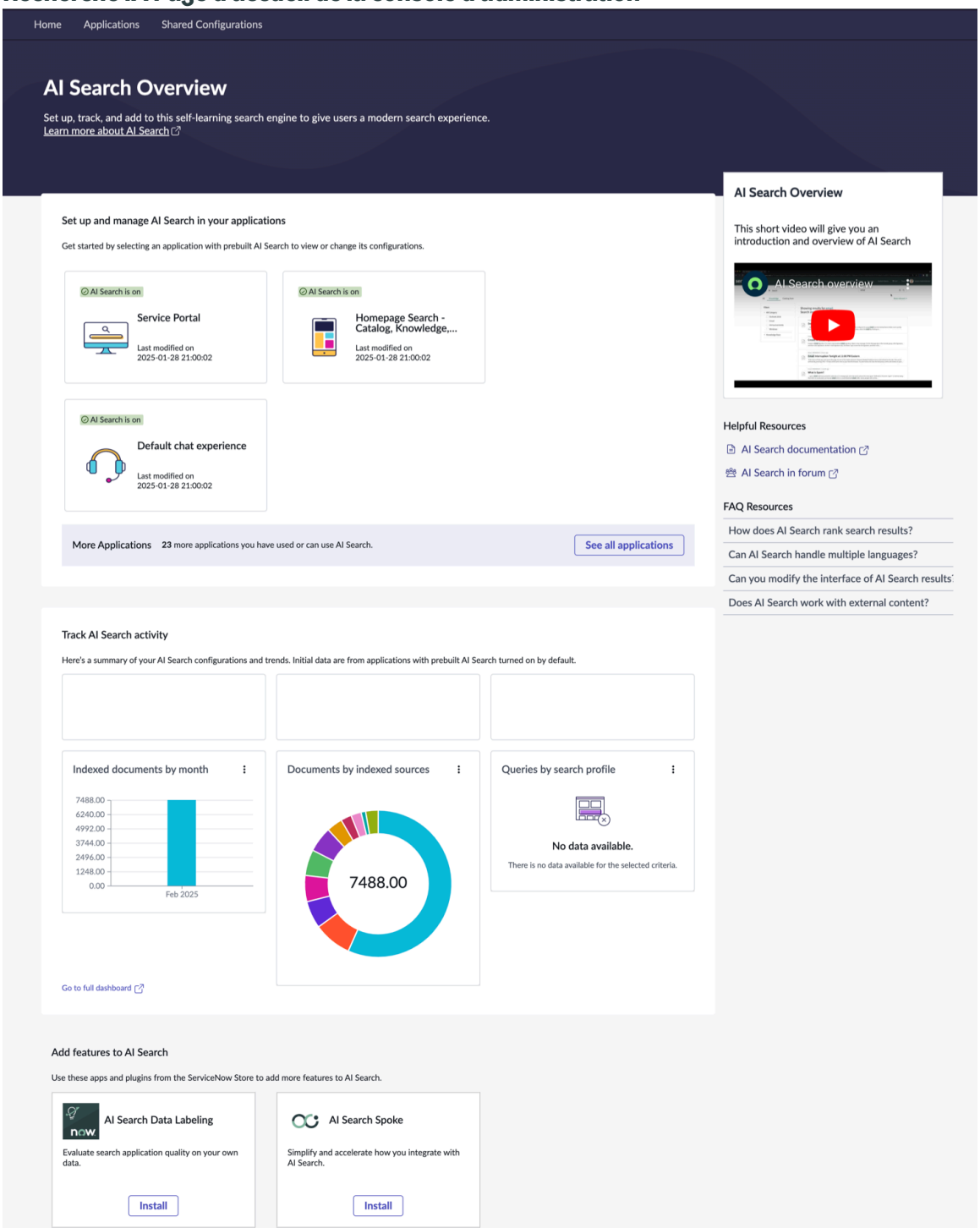
La Recherche IA console d'administration est un concentrateur central pour la gestion et la surveillance Recherche IA des options des applications de recherche. Elle offre une expérience simplifiée pour la configuration, le suivi et l'amélioration Recherche IA des configurations. Cette console prend en charge les deux Recherche IA et Now Assist dans Recherche IA, ce qui facilite l'intégration de fonctionnalités avancées Recherche IA .

L'exemple suivant montre la page d'accueil de la console d'administration Recherche IA .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Page d'accueil de la console d'administration



La page d'accueil comporte les sections suivantes pour aider les administrateurs de Search à comprendre comment Recherche IA il fonctionne et comment le gérer à l'aide de la console d'administration Recherche IA :

Configurer et gérer Recherche IA

Affichez et configurez les Recherche IA applications prises en charge. Sélectionnez une application pour accéder à ses paramètres ou explorer toutes les applications disponibles.

Suivre Recherche IA l'activité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveillez les mesures clés, telles que les documents indexés et les requêtes de recherche. Actualisez les vues ou accédez au tableau de bord complet pour des informations plus approfondies.

Recherche IA avec des fonctionnalités supplémentaires

Détectez et installez des applications et des modules d'extension pour étendre les Recherche IA options de votre application de recherche.

Pour plus d'informations sur la page d'accueil et ses contrôles, reportez-vous à la section Recherche IA Page d'accueil de la console d'administrateur.

Recherche IA Avantages de la console d'administration

- Configurations prédéfinies Recherche IA pour Portail de services, Now Mobile, Agent virtuelet d'autres applications prenant en charge Recherche IA.
- Assistance étape par étape pour activer Now Assist les résultats Genius.
- Accès facile aux pages qui ont différents paramètres de configuration.
- Analyse des performances Indicateurs pour le suivi et la surveillance des applications de recherche

Installer la console d'administration Recherche IA

Si vous disposez du rôle admin ou ais_admin, vous pouvez installer l'application Recherche IA Admin console (com.sn_ai_search_admin), disponible sur invitation auprès de ServiceNow Store.

Avant de commencer

Les applications suivantes ServiceNow Store doivent être installées sur votre instance :

- Cadre de travail de l'expérience administrateur (sn_ace) à partir de la version 1.4.1
- Avancés Recherche IA Outils de gestion

Remarque :
L'application Cadre de travail de l'expérience administrateur est disponible uniquement sur invitation.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'installation de la console d'administration Recherche IA rend l'application disponible aux utilisateurs disposant du rôle d'administrateur ais_admin OR. Pour plus d'informations, consultez Recherche IA Rôles de la console d'administration.

Pour en savoir plus sur les tâches que les utilisateurs peuvent effectuer dans l'application, reportez-vous à la section Utilisation de la console d'administration Recherche IA.

Procédure

1. Dans un navigateur Web, accédez à la page de la console d'administration Recherche IAServiceNow Store en suivant le lien contenu dans votre invitation.
2. Sélectionnez **Afficher les demandes**.
3. Dans le formulaire Demande d'installation ServiceNow Store d'application, saisissez le nom de votre instance et le motif de votre demande, puis sélectionnez **Demander**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Votre demande d'installation est envoyée. Vous recevrez un e-mail lorsque cette demande sera approuvée ou refusée. Si elle est approuvée, l'application est installée sur votre instance.

Que faire ensuite
Accéder Recherche IA en naviguant jusqu'à **Tout** > *Recherche IA* **Administrateur** > *Recherche IA* **Accueil d'administrateur**.

Information associée

Composants installés avec Recherche IA la console d'administration

Utilisation de la console d'administration Recherche IA

Si vous disposez du rôle administrateur ou ais_admin, vous pouvez utiliser la console d'administration pour configurer et gérer Recherche IA des applications de recherche, suivre Recherche IA l'activitéRecherche IA, ajouter des fonctionnalités Recherche IAou accéder à Recherche IA des ressources.

Avec la console d'administration Recherche IA , vous pouvez gérer les configurations avancées Recherche IA suivantes :

- Configurez des Recherche IA configurations pour personnaliser l'expérience de recherche de votre application en fonction de vos besoins.
- Suivez et surveillez l'utilisation de Recherche IA dans les applications de recherche.
- Ajoutez des fonctionnalités supplémentaires pour améliorer la fonctionnalité du moteur de recherche de votre application de recherche.
- Personnalisez l'interface de carte de résultat de l'application de recherche à l'aide du mappeur d'action de vue d'entité (EVAM).
- Configurez les sources indexées pour permettre la recherche de contenu et améliorer les performances de recherche de Recherche IA.

Configurer et gérer Recherche IA dans les applications de recherche

Configurez et gérez les Recherche IA paramètres des applications de recherche qui prennent en charge le Recherche IA moteur.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

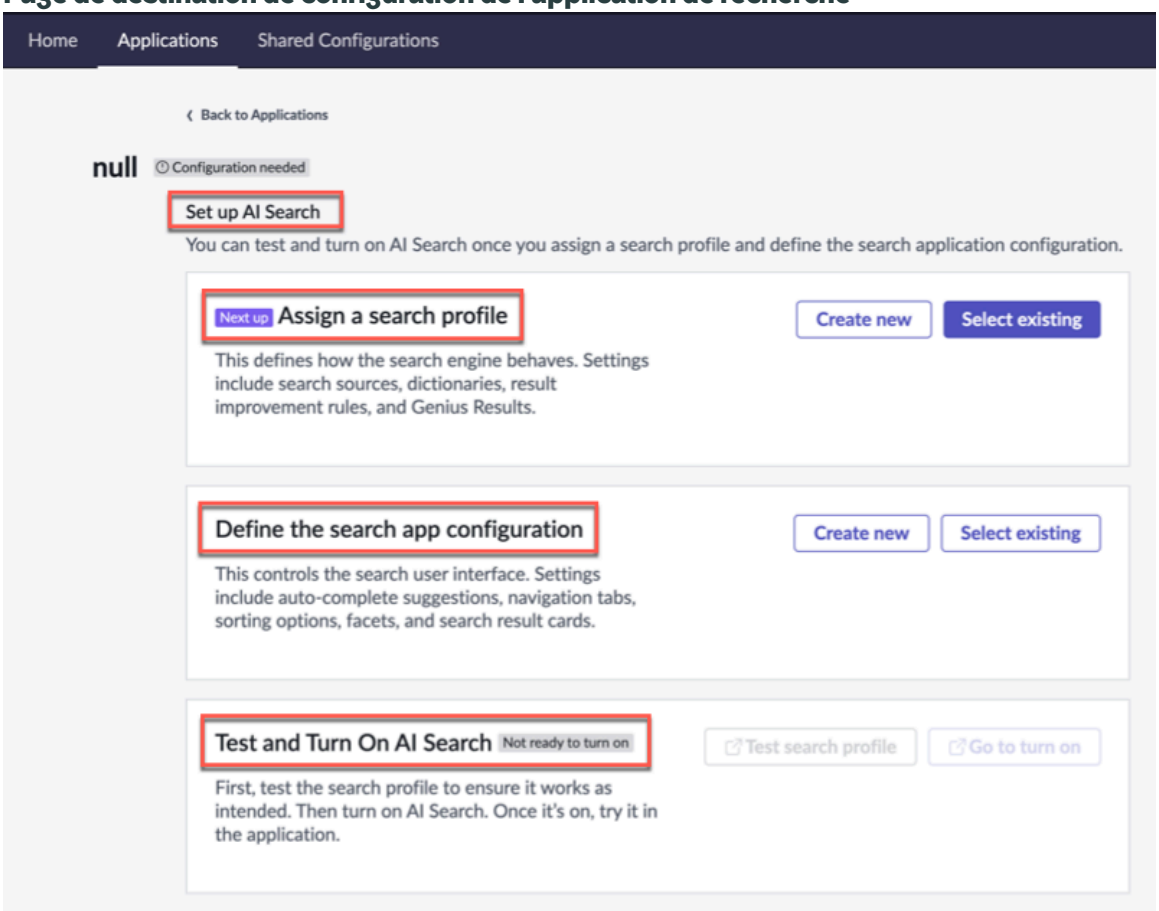
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez modifier les configurations existantes de l'application de recherche ou créer et configurer vos propres configurations d'application de recherche avec Recherche IA le moment où vous la spécifiez comme moteur de recherche. En configurant les paramètres d'une Recherche IA application de recherche, vous pouvez personnaliser l'expérience de recherche en fonction de vos besoins spécifiques. Pour configurer la configuration, procédez comme suit à partir de la page de destination de configuration de l'application Recherche IA de recherche :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Affectez un profil de recherche. Créez un profil de recherche et définissez les sources de recherche comme priorité pour définir le comportement de votre application de recherche. Pour plus d'informations, consultez Profils de recherche.
2. Définissez la configuration de l'application de recherche. Vous pouvez configurer le profil de recherche pour personnaliser l'interface utilisateur de votre application de recherche. Pour plus d'informations, consultez Configurations de l'application Rechercher.
3. Testez et activez Recherche IA. Vous pouvez afficher les options de test et de vérification Recherche IA dans votre profil de recherche, activer Recherche IAou désactiver Recherche IA. Pour plus d'informations, consultez Recherche IA Page Applications de la console d'administration.

Page de destination de configuration de l'application de recherche

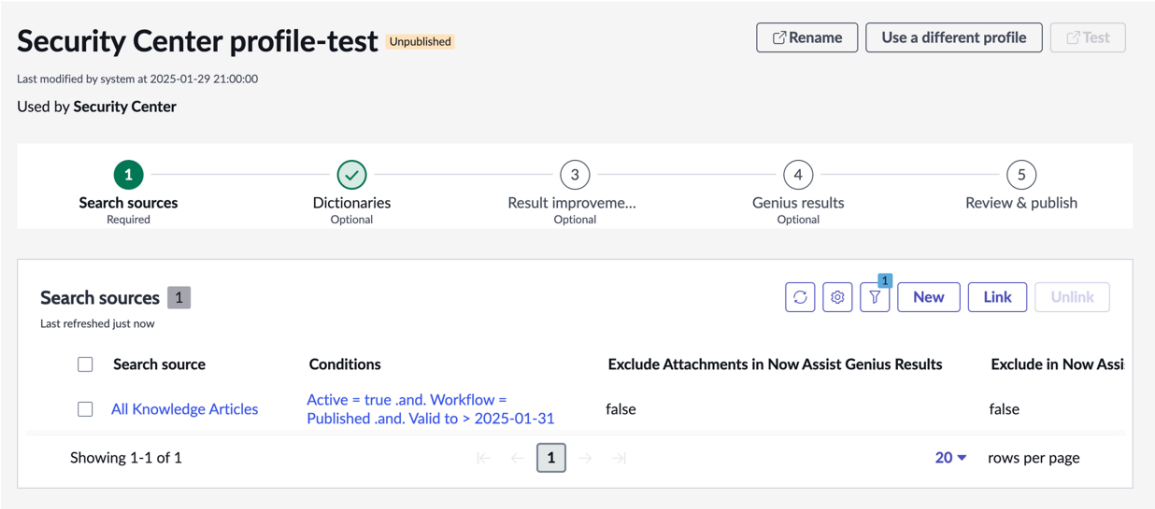


Traduction automatique

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* **Administrateur** > *Recherche IA* **Accueil d'administrateur**.
2. Dans la section Configurer et gérer *Recherche IA* dans vos applications, sélectionnez une application de recherche prise en charge dont vous souhaitez configurer les *Recherche IA* paramètres.
3. Sur la page de destination configuration de l'application, affectez un profil de recherche.
   Chaque profil de recherche contient les paramètres qui déterminent comment *Recherche IA* générer les résultats de recherche pour une recherche. Les paramètres du profil de recherche incluent les sources de recherche, les dictionnaires, les règles d'amélioration des résultats, les résultats Genius et Examiner et publier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



a. Ajoutez des sources de recherche à un profil de recherche pour que le contenu pouvant faire l'objet de recherches soit accessible à vos utilisateurs.

- Créez une source de recherche :
  - **i.** Sous l'onglet **Sources de recherche** , sélectionnez **Nouveau**.
  - **ii.** Renseignez les champs du formulaire.

    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Source de recherche.
  - **iii.** Sélectionnez **Soumettre**.
- Lier une source de recherche existante Recherche IA :
  - **i.** Sous l'onglet **Sources de recherche** , sélectionnez **Lien**.
  - **ii.** Dans la liste des sources de recherche existantes Recherche IA , sélectionnez une ou plusieurs sources de recherche.
  - **iii.** Sélectionnez **un lien**.

Pour plus d'informations, consultez Rechercher des sources.

b. Définissez les dictionnaires de termes spécifiques à la langue, tels que les termes équivalents (synonymes), les termes courants, et corrigez l'orthographe des termes.

- Créez un Recherche IA terme :
  - **i.** Dans l'onglet **Dictionnaires** , sélectionnez **Nouveau**.
  - **ii.** Renseignez les champs du formulaire.

    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Dictionnaire et Recherche IA formulaires de dictionnaire.
  - **iii.** Sélectionnez **Soumettre**.
- Lier un terme existant Recherche IA :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Dans l'onglet **Dictionnaires** , sélectionnez **Lien**.

ii. Dans la liste des dictionnaires existants Recherche IA , sélectionnez un ou plusieurs dictionnaires.

iii. Sélectionnez **un lien**.

Pour plus d'informations, consultez Profils de recherche.

c. Définissez les règles d'amélioration des résultats pour booster, bloquer ou promouvoir les résultats de recherche pour des requêtes de recherche spécifiques.

i. Dans l'onglet **Règles d'amélioration de résultat** , sélectionnez **Nouveau**.

ii. Renseignez les champs du formulaire.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Recherche IA Formulaire Règle d'amélioration des résultats.

iii. Sélectionnez **Soumettre**.

iv. Dans la liste connexe Actions, créez l'action de boost, bloquez ou promouvez les documents à afficher en tant que résultats de recherche.

v. Sélectionnez **Mettre à jour**.

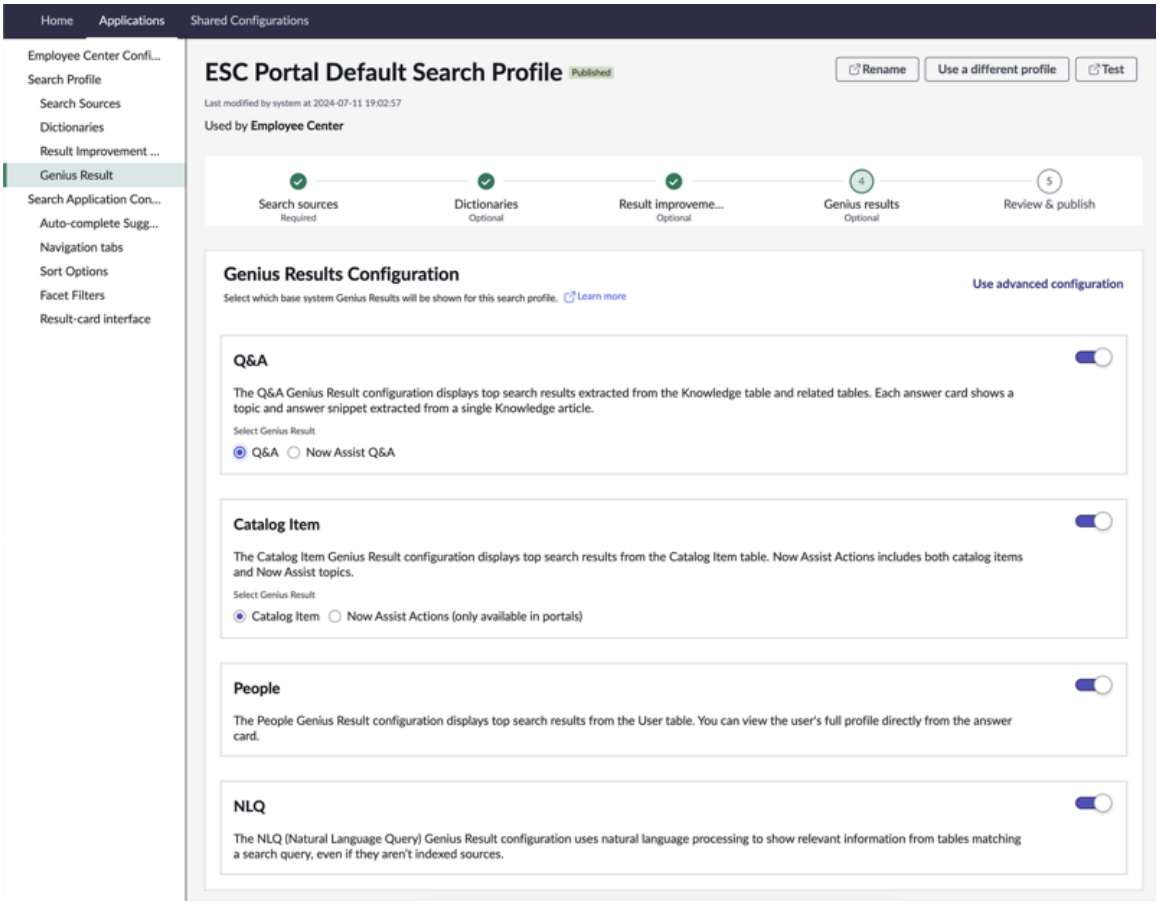
Pour plus d'informations, consultez Règles d'amélioration des résultats.

d. Renseignez une ou plusieurs cartes de résultats Genius avec des réponses concises et exploitables dérivées des résultats de recherche pertinents en liant Recherche IA les configurations des résultats Genius à votre profil de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un profil de recherche peut inclure plusieurs liens de configuration des résultats Genius.



i. Dans l'onglet Configuration de résultats **Genius** , activez les résultats Genius du système de base pour votre profil de recherche dans la liste des options de configuration de résultats Genius.

ii. Sélectionnez **Enregistrer**.

Pour plus d'informations, consultez Configurations des résultats Genius dans le système de base.

e. Examinez et publiez le profil de recherche pour activer les paramètres du profil dans les applications de recherche associées.

i. Dans l'onglet **Examiner et publier** , passez en revue le résumé de votre profil de recherche.

ii. Si toutes les configurations semblent correctes, sélectionnez **Publier le profil**.

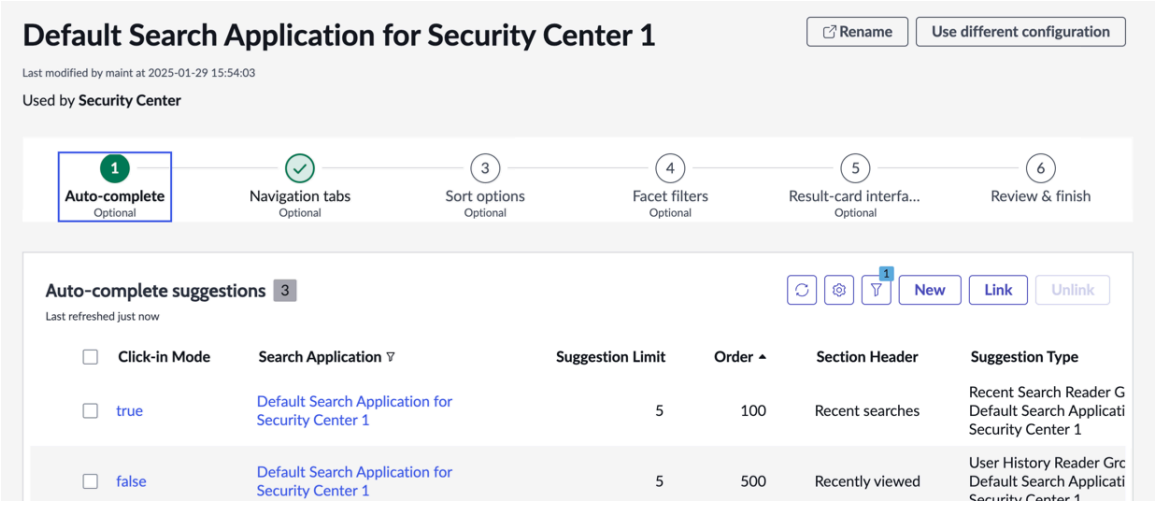
iii. Sélectionnez **Finish** (Terminer).

Le profil de recherche est publié et affecté à l'application de recherche.

4. Définissez la configuration de l'application de recherche.
Chaque configuration d'application de recherche contient les paramètres qui déterminent la façon dont les résultats de la recherche sont affichés aux utilisateurs de l'application. Les paramètres de configuration de l'application de recherche comprennent la saisie semi-automatique, les onglets de navigation, les options de tri, les filtres de facette, l'interface de carte de résultat et l'examen et la finition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



a. Affichez les suggestions intelligentes dans le champ d'entrée de votre application de recherche en ajoutant des suggestions de saisie semi-automatique à la configuration de l'application de recherche.

- Créez une suggestion :
  - **i.** Dans l'onglet **Suggestions de saisie semi-automatique** , sélectionnez **Nouveau**.
  - **ii.** Renseignez les champs du formulaire.

    Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Groupe de lecteurs de suggestion.
  - **iii.** Sélectionnez **Soumettre**.
- Liez une suggestion existante à l'application de recherche :
  - **i.** Dans l'onglet **Suggestions de saisie semi-automatique** , sélectionnez **Lien**.
  - **ii.** Dans la liste des suggestions existantes, sélectionnez une ou plusieurs applications de recherche.
  - **iii.** Sélectionnez **un lien**.

Pour plus d'informations, consultez Suggestions de saisie semi-automatique dans les Recherche IA applications.

b. Modifiez les paramètres d'affichage des onglets de navigation pour aider les utilisateurs à naviguer dans l'application de recherche afin d'accéder aux informations et de les gérer.

i. Sous l'onglet **Onglets Navigation** , sélectionnez l'icône Actions de liste des onglets Navigation ( ), puis sélectionnez **Modifier les colonnes**.

ii. Renseignez les champs du formulaire.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de l'onglet Navigation.

Remarque :
Recherche IA Définit automatiquement les onglets de navigation pour les configurations d'application de recherche. Vous ne pouvez pas créer ni supprimer ces onglets de navigation.

c. Affichez les résultats de la recherche dans un ordre spécifique en définissant les options de tri pour votre Recherche IA application (par exemple, lorsque vous souhaitez trier les résultats de recherche par date).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Dans l'onglet **Options de tri** , sélectionnez **Nouveau**.

ii. Renseignez les champs du formulaire.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'option de tri.

iii. Sélectionnez **Soumettre**.

d. Définissez les facettes pour filtrer vos recherches à l'aide de catégories générées dynamiquement à partir des résultats de recherche actuels (par exemple, lorsque vous souhaitez filtrer les résultats de recherche par date ou mot clé).

i. Sur la page Filtres de facette, sélectionnez **Nouveau**.

ii. Renseignez les champs du formulaire.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Forme de facette.

iii. Sélectionnez **Soumettre**.

e. Sélectionnez l'interface de carte de résultat de votre Recherche IA application pour personnaliser l'apparence et la mise en page des résultats de recherche dans Recherche IA les applications.

i. Sur la page de l'interface Carte de résultat, sélectionnez **Choisir**.

ii. Créez ou mettez à jour l'interface de carte de résultat pour l'application Recherche IA .

Option	Procédure
Sélectionnez l'une des interfaces de carte de résultat existantes pour votre application de recherche.	1. Sélectionnez **Utiliser une interface de carte de résultat existante**. 2. Dans la liste de l'interface Carte de résultat, sélectionnez une option.
Ajouter une nouvelle interface de carte de résultat pour votre application de recherche	1. Sélectionnez **Créer une nouvelle interface**. 2. Dans le champ Nom de la **configuration** , entrez le nom de la nouvelle interface de carte de résultat.

iii. Sélectionnez **Enregistrer**.

Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier une définition de vue EVAM.

f. Examinez les configurations de l'application de recherche de votre Recherche IA application.

5. Revenez à la page de destination de configuration de l'application et sélectionnez **Tester le profil de recherche** pour vérifier que l'application de recherche fonctionne comme prévu.
6. Activez l'option Recherche IA dans l'application de recherche en sélectionnant **Aller pour l'activer**.

Résultats

Le Recherche IA moteur est prêt à l'emploi Recherche IA dans l'application de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Recherche IA Page Applications de la console d'administration

Suivre votre Recherche IA activité

Consultez les analyses clés pour Recherche IA l'utilisation ou suivez un lien vers le tableau de bord complet Recherche IA .

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le **volet Suivre** *Recherche IA* **l'activité** affiche des rapports résumant vos configurations et tendances Recherche IA .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* **Administrateur** > *Recherche IA* **Accueil d'administrateur**.
2. Dans le volet **Suivre** *Recherche IA* **l'activité** de la page **d'accueil**, examinez les rapports de tableau de bord.
3. **Facultatif :** Pour afficher le tableau de bord complet Recherche IA , sélectionnez le lien **Accéder au tableau de bord complet** .
   Pour en savoir plus sur les rapports de ce tableau de bord, reportez-vous à la section Tableau de bord de Recherche IA.

Recherche IA Rapports d'activité

Les rapports résument vos configurations et tendances Recherche IA .

Titre	Type	Table source	Description
Applications qui nécessitent une configuration	Score unique (	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config et sys_sg_global_search (tous accessibles via l'include de script AISGetAppStatus)	Affiche le nombre d'applications de recherche qui nécessitent une configuration avant Recherche IA de pouvoir être activées.
Applications prêtes à être activées	Score unique (	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config et sys_sg_global_search (tous accessibles via l'include de script AISGetAppStatus)	Affiche le nombre d'applications de recherche qui ont des Recherche IA configurations et qui sont prêtes à être Recherche IA activées.
Applications avec Recherche IA sur	Score unique (	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config	Affiche le nombre d'applications de recherche activées Recherche IA .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
		et sys_sg_global_search (tous accessibles via l'include de script AISGetAppStatus)	
Documents indexés par mois	Barre (	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_month	Affiche le nombre d'enregistrements pouvant faire l'objet de recherches nouvellement indexés par Recherche IA, regroupés par mois.
Documents par sources indexées	Anneau (	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_total_indexed_documents	Affiche le nombre d'enregistrements pouvant faire l'objet de recherches indexés par Recherche IA, regroupés par source indexée.
Requêtes par profil de recherche	Anneau (	sys_search_event	Affiche le nombre de requêtes de recherche, regroupées par profil de recherche utilisé.

Ajouter des fonctionnalités à Recherche IA

Améliorez Recherche IA les fonctionnalités en ajoutant des fonctionnalités supplémentaires via des applications prises en charge. Installez les applications pour étendre Recherche IA les options.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Étendez Recherche IA les fonctionnalités en installant le spoke et l'étiquetage Recherche IA Hub d'intégration des données et Recherche IA pour Next Experience les Recherche IA applications. Si l'une de ces applications est installée, sa carte ne s'affiche pas. Si les trois applications sont installées, la section entière n'apparaît pas.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* **Administrateur** > *Recherche IA* **Accueil d'administrateur**.
2. Dans la section Ajouter des fonctionnalités à *Recherche IA* , sélectionnez Installer pour l'application que vous souhaitez ajouter *Recherche IA*.

Ressources d'accès Recherche IA

Examinez la vidéo d'introductionRecherche IA, suivez les liens vers la documentation et ServiceNow Community le Recherche IA forum, ou affichez les réponses aux questions fréquemment posées sur Recherche IA.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* **Administrateur** > *Recherche IA* **Accueil d'administrateur**.

Personnalisation de l'interface de la carte de résultat à Recherche IA l'aide d'EVAM

Vous pouvez personnaliser l'apparence et la mise en page de l'interface de la carte de résultat dans Recherche IA les applications en accédant aux configurations EVAM (Entity View Action Mapper) à partir de la console d'administration Recherche IA . En personnalisant cette interface, vous pouvez contribuer à améliorer la convivialité et la clarté des résultats de recherche pour vos utilisateurs.

Utilisation d'EVAM pour modifier la vue d'ensemble de l'interface de la carte de résultat

La Recherche IA console d'administration fournit une plateforme unifiée qui vous permet de gérer l'interface des résultats de recherche de votre Recherche IA application avec des configurations EVAM. EVAM standardise la façon dont les différentes sources de données sont affichées dans les cartes et les listes. Vous pouvez créer, modifier, copier, afficher l'utilisation, activer, désactiver ou supprimer des configurations de vue EVAM et même créer des définitions EVAM à partir de la console d'administration Recherche IA . Pour en savoir plus sur EVAM, reportez-vous à la section Exploring Entity View Action Mapper .

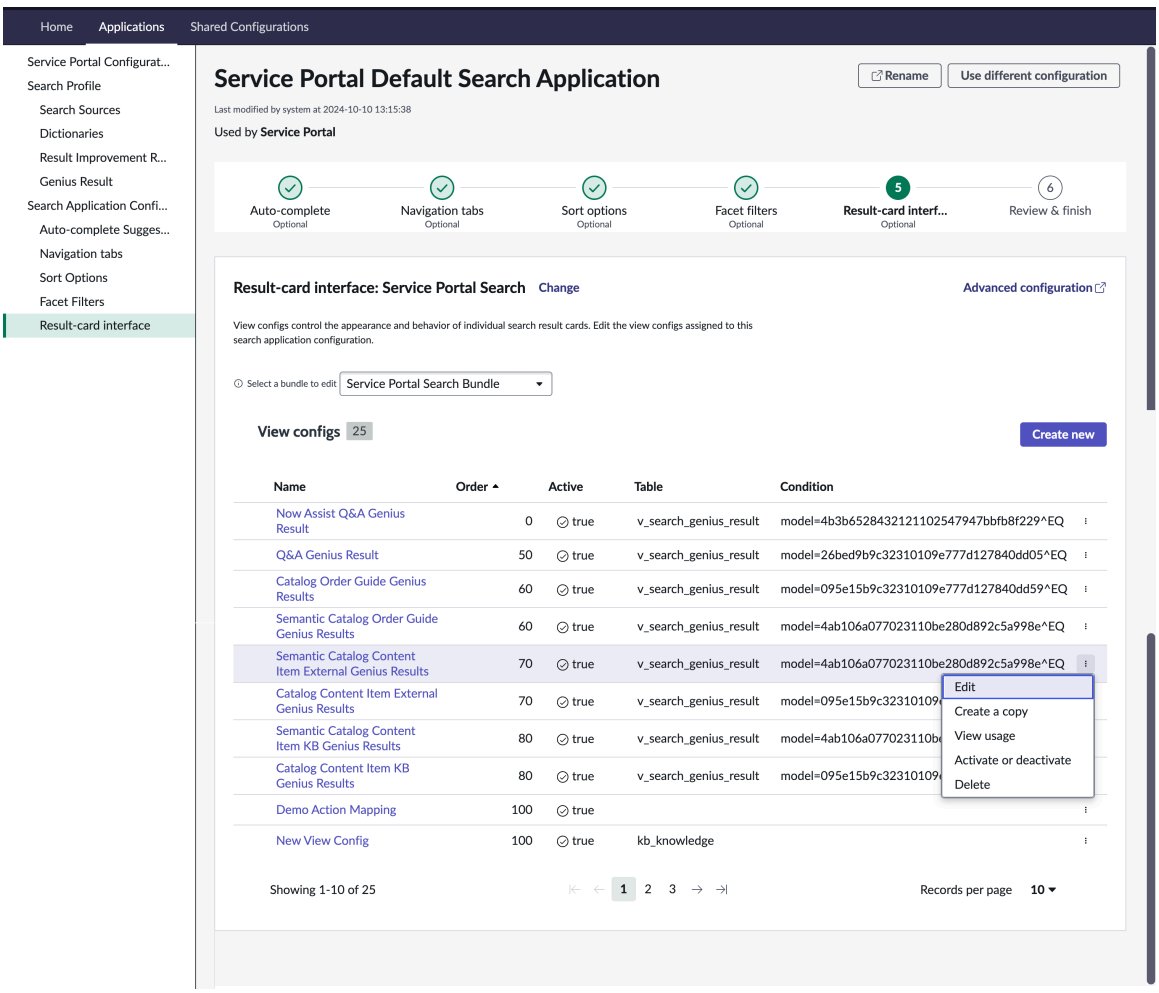
L'interface de carte de résultat dans Recherche IA les applications affiche les résultats de la recherche dans un format clair et visuel et comprend des détails clés tels que le titre, une brève description et des icônes pertinentes. Vos utilisateurs peuvent rapidement comprendre chaque résultat de recherche et décider quel résultat explorer plus avant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations de l'interface de la carte de résultat

L'exemple suivant montre les configurations d'interface de carte de résultat de l'application Recherche IA . En sélectionnant un ensemble de configuration de vue EVAM et ses configurations de vue connexes pour créer ou modifier des configurations EVAM, vous pouvez personnaliser la façon dont les résultats de la recherche sont affichés et organisés.



Le tableau suivant décrit les tâches que vous pouvez effectuer pour configurer l'interface des résultats de recherche à l'aide d'EVAM.

Tâche	Description
Mapper les champs à afficher dans les résultats de recherche	Définissez les champs de vos données à afficher dans les résultats de recherche pour vous assurer que les informations les plus pertinentes sont affichées à vos utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Champs de détails de la configuration de la vue.
Configurer les icônes pour les résultats de recherche	Affectez des icônes spécifiques à différents types de résultats de recherche pour les rendre visuellement distincts et plus faciles à identifier d'un coup d'œil. Pour plus d'informations, consultez Champs d'image de carte.
Configurer les actions de navigation	Configurez des actions que les utilisateurs peuvent effectuer directement à partir des résultats de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Description
	recherche, comme accéder à une page connexe. Pour plus d'informations, voir Champ Détails de la carte.

Créer ou modifier une définition de vue EVAM

Créez ou modifiez une définition de vue EVAM (Entity View Action Mapper) dans la console d'administration Recherche IA pour personnaliser l'affichage de vos Recherche IA résultats dans le portail ou l'espace de travail.

Avant de commencer

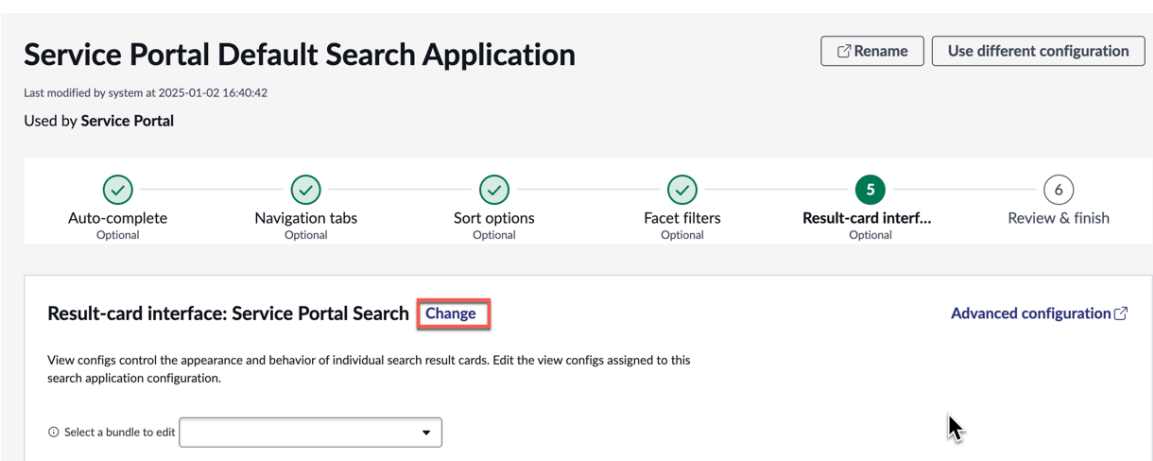
Rôle requis : admin ou ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un EVAM est un outil de type source de données qui permet de standardiser la façon dont les données sont affichées dans les listes et les cartes. Un EVAM permet aux utilisateurs de combiner des données provenant de plusieurs sources, de configurer des vues pour chaque source et de parcourir des ensembles de données volumineux. En créant ou en modifiant une définition EVAM, vous pouvez combiner les conditions, les champs et les actions déclaratives avec un modèle de vue associé pour personnaliser l'interface de la carte de résultat selon vos besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur de Recherche IA** > **Accueil de l'administrateur de Recherche IA**.
2. Dans l'onglet **Applications** , sélectionnez la carte d'application pour laquelle vous souhaitez créer ou modifier les configurations EVAM.
3. Dans l'onglet de la barre latérale, sélectionnez **Interface de carte de résultat**.
   L'interface de carte de résultat affiche la définition EVAM si elle est déjà configurée. Vous pouvez modifier la définition EVAM existante ou, si vous configurez votre application pour la première fois, vous pouvez ajouter une nouvelle définition EVAM. Pour plus d'informations, voir l'étape 4.



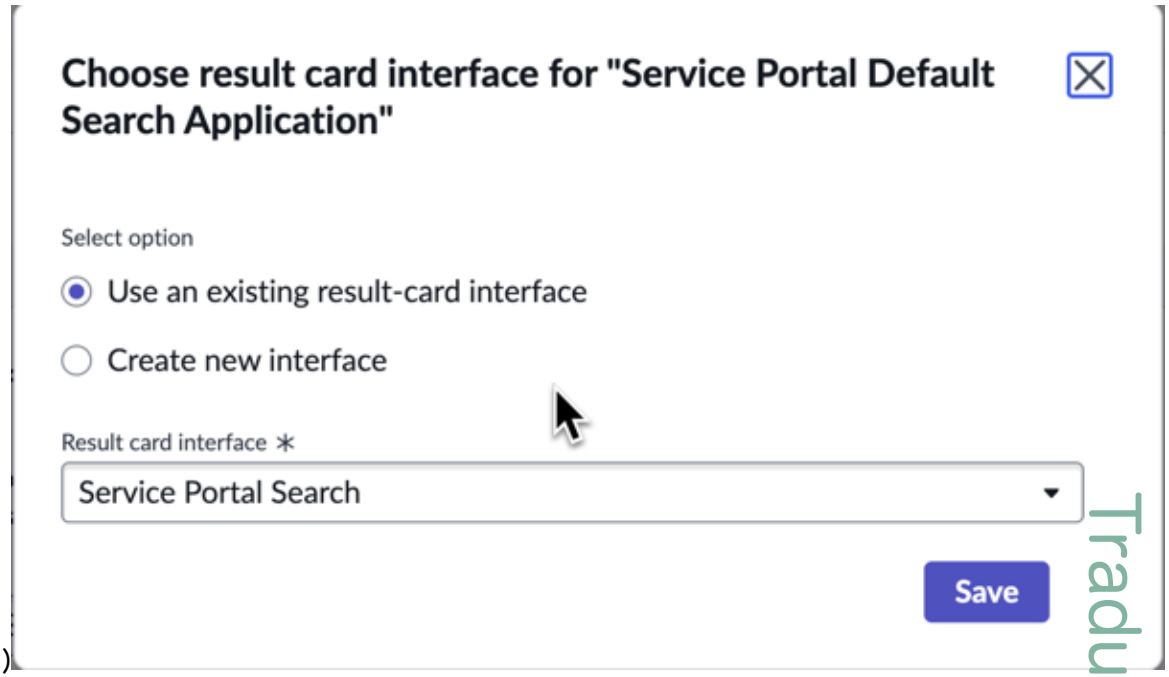
4. **Facultatif :** Mettez à jour une définition EVAM existante ou ajoutez une nouvelle définition.
   - Pour mettre à jour la définition EVAM existante pour l'interface de carte de résultat, sélectionnez **Changement**.
   - Pour ajouter une nouvelle définition EVAM et configurer l'interface de carte de résultat pour la première fois, sélectionnez **Choisir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Créez ou mettez à jour une définition EVAM pour l'interface de carte de résultat.

(Optional)



Option	Procédure
Sélectionner l'une des interfaces de carte de résultat existantes pour votre application de recherche	**i.** Sélectionnez **Utiliser une interface de carte de résultat existante**. **ii.** Dans la liste de l'interface Carte de résultat, sélectionnez une option.
Ajouter une nouvelle interface de carte de résultat pour votre application de recherche	**i.** Sélectionnez **Créer une nouvelle interface**. **ii.** Dans le champ Nom de la **configuration** , entrez le nom.

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Dans la liste Sélectionner un ensemble à modifier, sélectionnez un ensemble de configuration EVAM.
Vous pouvez lier d'autres lots à la définition EVAM sélectionnée en sélectionnant **Configuration avancée**. Pour plus d'informations, consultez Create an EVAM definition .
La liste des configurations de vue associées à l'ensemble sélectionné s'affiche.

6. Gérez la configuration de la vue EVAM.

7. Renseignez les champs du formulaire.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Modifier le formulaire de configuration de la vue.

8. Dans la section Carte d'aperçu, examinez le JSON généré automatiquement pour vérifier les modifications que vous avez apportées à la configuration de la vue.

Traduction automatique

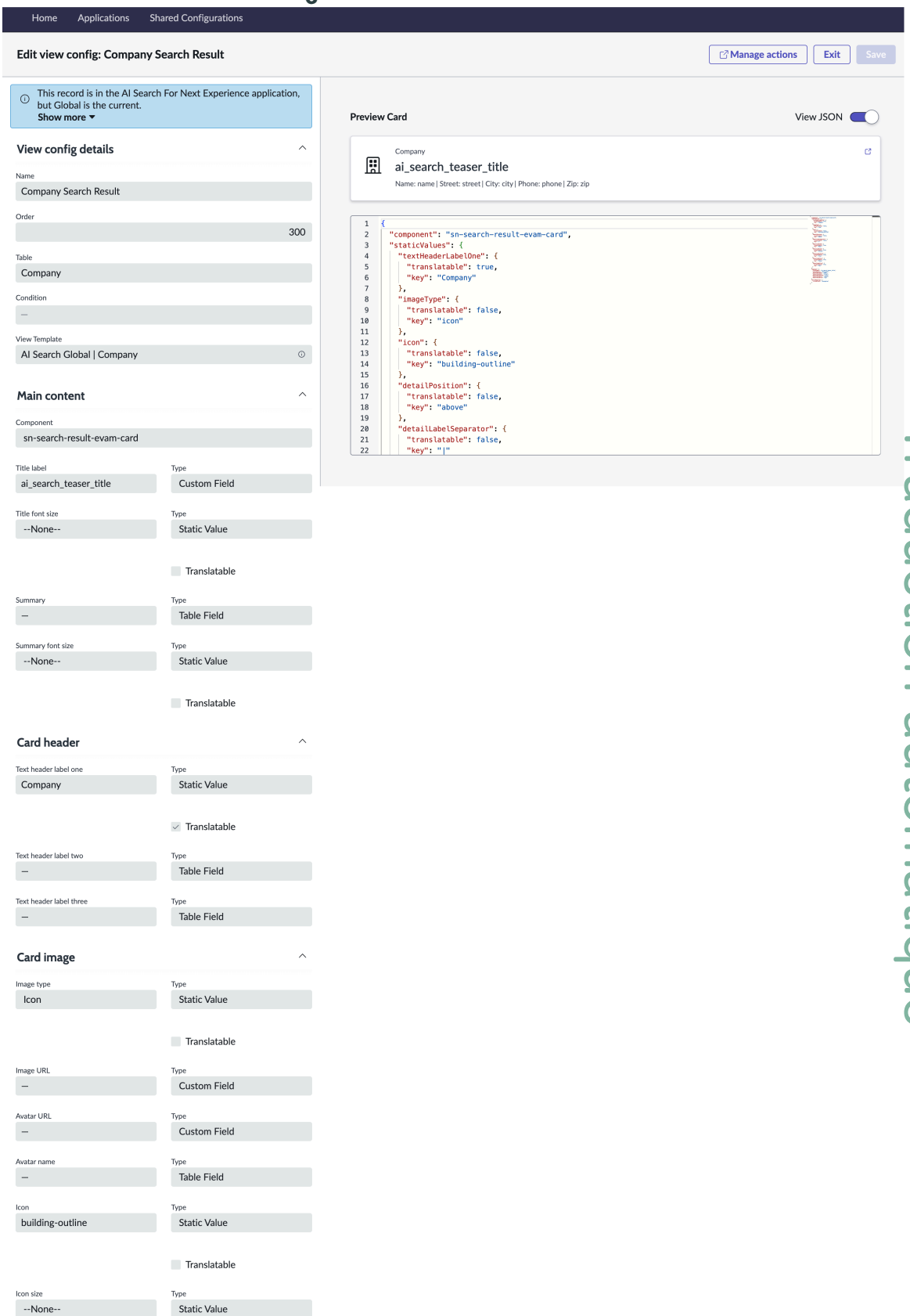
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’exemple suivant montre le formulaire Modifier la configuration de la vue qui vous aide à examiner la mise en page de votre interface de carte de résultat dans la section Carte d’aperçu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier le formulaire de configuration de la vue



9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les modifications apportées aux cartes EVAM de résultats de recherche prennent effet immédiatement dans les Recherche IA applications.

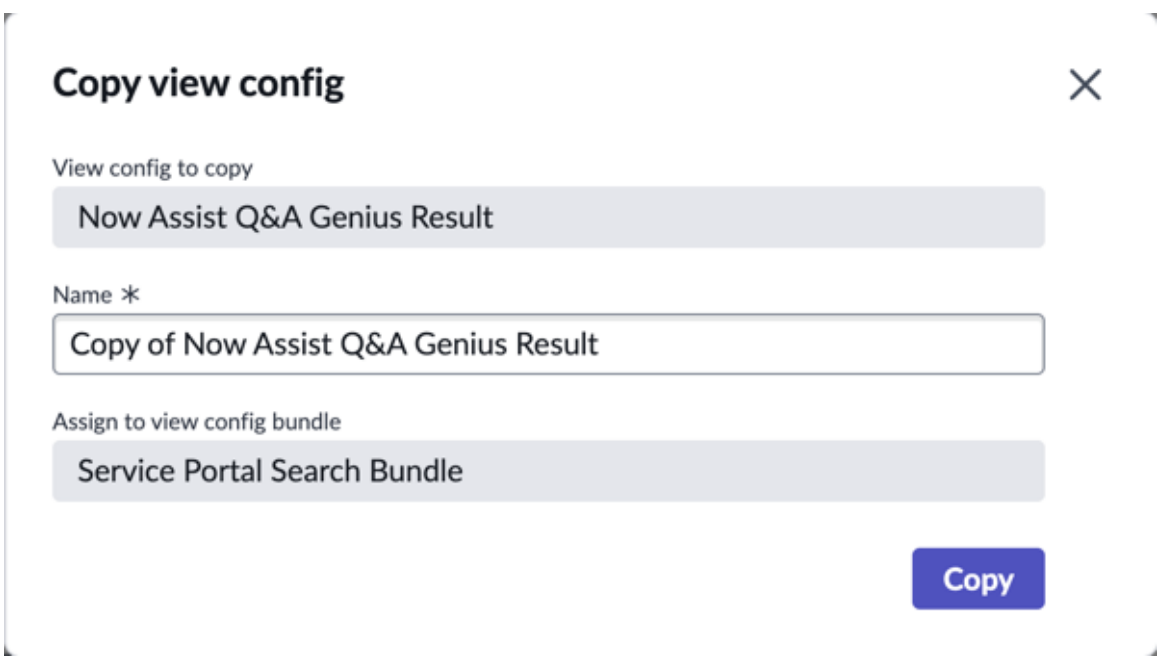
Que faire ensuite
Après avoir créé une configuration de vue, vous devez l'activer. Pour plus d'informations, consultez Activer ou désactiver une configuration de vue EVAM.

Copier une configuration de la vue EVAM

Copiez une configuration de vue EVAM (Entity View Action Mapper) existante et modifiez-la pour personnaliser l'affichage des résultats de la recherche dans votre Recherche IA application. La copie d'un EVAM est plus efficace que la création d'un EVAM, surtout si les modifications sont minimes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si la configuration de la vue est partagée et que vous devez modifier l'interface de la carte de résultat sans impacter les autres instances partagées, vous devez copier la configuration de la vue EVAM. Pour plus d'informations, consultez Suivre l'utilisation de vos configurations de vue EVAM.



Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur de Recherche IA** > **Accueil de l'administrateur de Recherche IA**.
2. Sous l'onglet **Applications** , sélectionnez la carte d'application que vous souhaitez copier.
3. Dans l'onglet de la barre latérale, sélectionnez **Interface de carte de résultat**.
4. Dans la liste Sélectionner un ensemble à modifier, sélectionnez un ensemble de configuration EVAM.
   La liste des configurations de vue associées à l'ensemble sélectionné s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Placez le pointeur de la souris sur la configuration de la vue souhaitée et sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (), puis sélectionnez **Créer une copie**.
6. Dans la boîte de dialogue Copier la configuration de la vue, examinez les valeurs renseignées automatiquement, puis sélectionnez **Copier**.

Résultats
Une copie de la configuration de la vue est ajoutée à la liste.

Que faire ensuite
Après avoir copié une configuration de vue, vous pouvez la modifier en fonction de vos besoins, par exemple en mettant à jour la définition EVAM pour l'interface de carte de résultat. Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier une définition de vue EVAM.

Suivre l'utilisation de vos configurations de vue EVAM

Suivez où les configurations de vue EVAM (Entity View Action Mapper) sont utilisées dans l'application Recherche IA . Le suivi vous aide à comprendre la mise en page des résultats de recherche, à identifier les paramètres partagés et à effectuer les ajustements nécessaires pour obtenir de meilleurs résultats de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En suivant l'utilisation de vos configurations de vue EVAM, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Comprenez la hiérarchie globale de la configuration de la vue et explorez chaque composant directement à partir de la page d'enregistrement Now Platform .
- Identifiez si la configuration de la vue est partagée entre les applications de recherche.

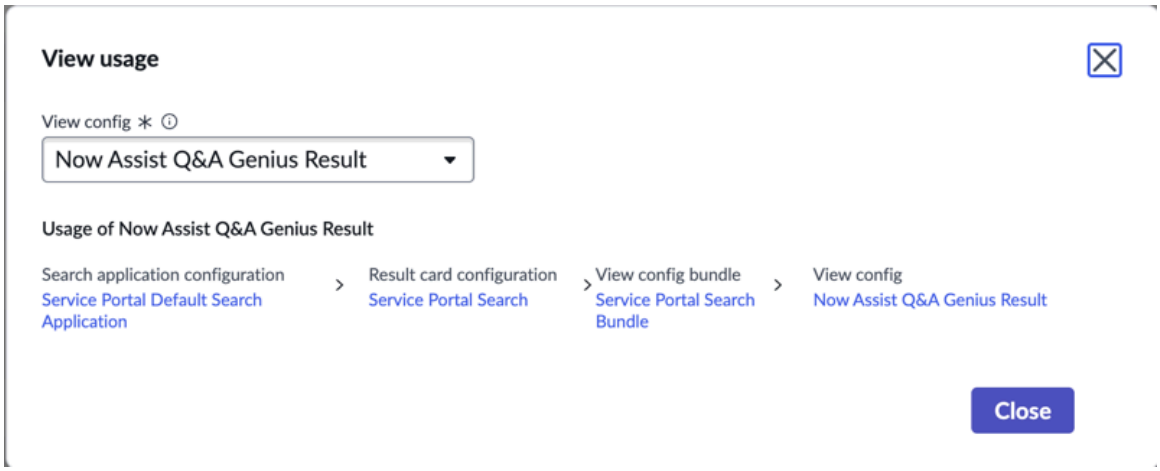
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur de Recherche IA** > **Accueil de l'administrateur de Recherche IA**.
2. Sous l'onglet **Applications** , sélectionnez la carte d'application dont vous souhaitez suivre l'utilisation.
3. Dans l'onglet de la barre latérale, sélectionnez **Interface de carte de résultat**.
4. Dans la liste Sélectionner un ensemble à modifier, sélectionnez un ensemble de configuration EVAM. La liste des configurations de vue associées à l'ensemble sélectionné s'affiche.
5. Placez le pointeur de la souris sur la configuration de la vue et sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (), puis sélectionnez **Afficher l'utilisation**.
6. Dans la boîte de dialogue Afficher l'utilisation, examinez les valeurs.
7. Sélectionnez **Fermer**.

Résultats
L'utilisation de la configuration de la vue EVAM est examinée pour évaluer son alignement avec les exigences de l'application de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Que faire ensuite

Après avoir examiné les détails de configuration de la vue et son utilisation, vous pouvez optimiser ou supprimer les configurations. Pour plus d'informations, reportez-vous à Créer ou modifier une définition de vue EVAM, Activer ou désactiver une configuration de vue EVAM. Supprimer une configuration de la vue EVAM

Activer ou désactiver une configuration de vue EVAM

Activez ou désactivez les configurations de la vue EVAM (Entity View Action Mapper) dans l'application Recherche IA selon les besoins. En activant ou en désactivant une configuration de vue EVAM, vous pouvez contrôler les configurations de vue utilisées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous configurez une nouvelle configuration de vue EVAM pour votre Recherche IA application, vous devez l'activer manuellement pour l'activer.

Procédure

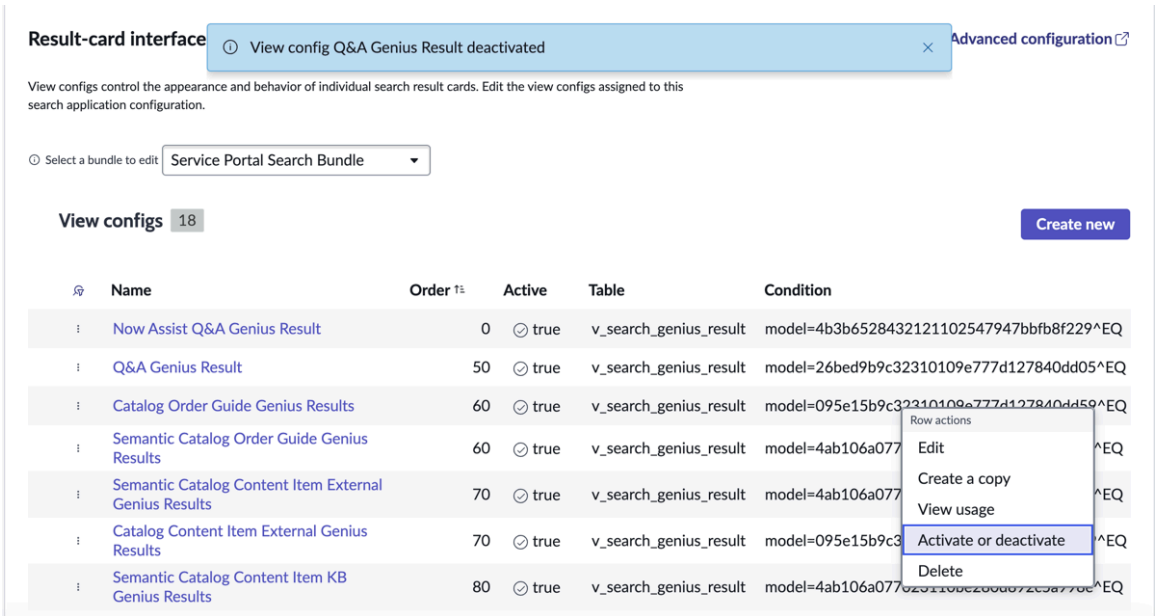
1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur de Recherche IA** > **Accueil de l'administrateur de Recherche IA**.
2. Sous l'onglet **Applications** , sélectionnez la carte d'application que vous souhaitez activer ou désactiver.
3. Dans l'onglet de la barre latérale, sélectionnez **Interface de carte de résultat**.
4. Dans la liste Sélectionner un ensemble à modifier, sélectionnez un ensemble de configuration EVAM.
   La liste des configurations de vue associées à l'ensemble sélectionné s'affiche.
5. Placez le pointeur de la souris sur la configuration de vue que vous souhaitez activer ou désactiver, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Activer ou désactiver**.

Résultats

La configuration de vue sélectionnée est activée ou désactivée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Supprimer une configuration de la vue EVAM

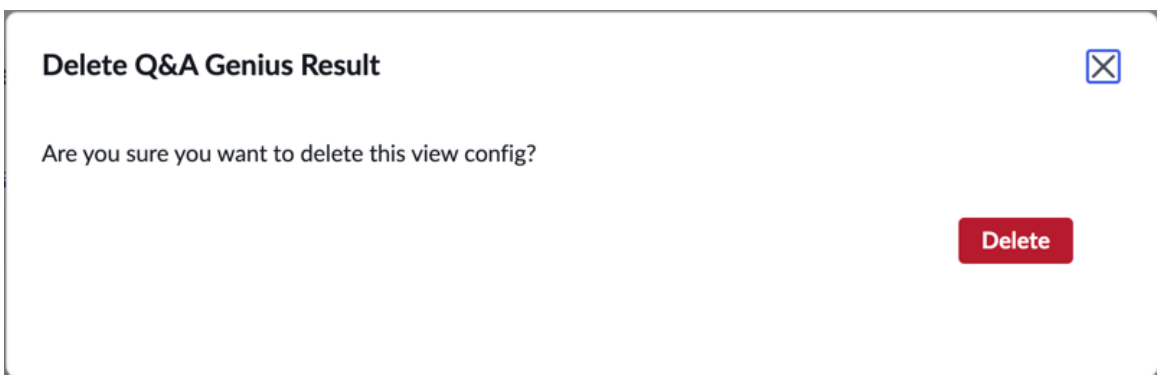
Supprimer à tout moment une configuration de vue EVAM (Entity View Action Mapper) inutile de votre Recherche IA application permet d'améliorer les performances des résultats de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La suppression des configurations de vue EVAM inutiles du lot de configuration accélère la recherche dans l'application Recherche IA . Par exemple, si la configuration de la vue des résultats Genius pour les questions-réponses est rarement utilisée dans votre application de recherche et ralentit le chargement des résultats de recherche, la suppression de cette configuration peut améliorer les performances des résultats de recherche et simplifier l'interface.



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur de Recherche IA** > **Accueil de l'administrateur de Recherche IA**.
2. Dans l'onglet **Applications** , sélectionnez la carte d'application que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **l'interface de carte de résultat**.
4. Dans la liste Sélectionner un ensemble à modifier, sélectionnez un ensemble de configuration EVAM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste des configurations de vue associées à l'ensemble sélectionné s'affiche.

5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Supprimer** à la fin de la ligne de configuration de la vue que vous souhaitez supprimer.

Résultats
La configuration de vue sélectionnée est définitivement supprimée.

Gestion des sources indexées à partir de la console d'administration Recherche IA

Si vous disposez du rôle administrateur ou ais_admin, vous pouvez créer, afficher ou modifier les sources indexées directement à partir de la console d'administration Recherche IA .

Vue d'ensemble des sources indexées

Les sources indexées sont les tables et les Now Platform® documents externes dans lesquels vous voulez rendre possible la recherche. Recherche IA ajoute ensuite le contenu de ces sources à son index de recherche. La configuration des sources indexées est partagée par Recherche IA et d'autres applications. Pour plus d'informations, consultez Sources indexées.

Table de sources indexées

L'exemple suivant montre la table de configuration des sources indexées sous l'onglet **Configuration partagée** de la console d'administration Recherche IA où vous pouvez afficher ou modifier les sources indexées existantes ou créer des sources indexées.

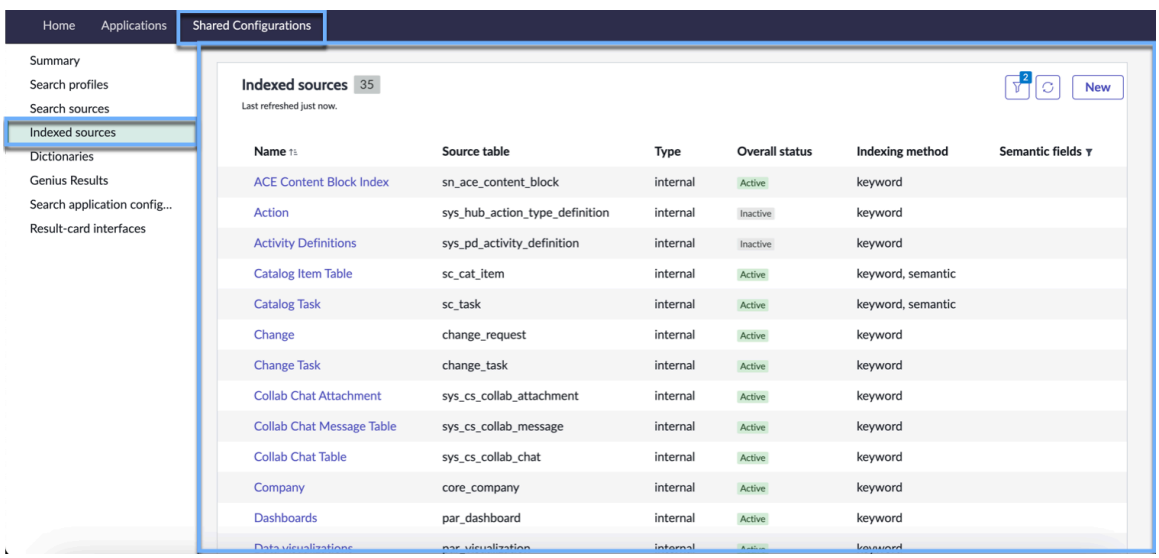


Table de sources indexées

La table de configuration Sources indexées (ais_datasource) affiche les détails clés de la source indexée existante, tels que le nom, la table source, le type, l'état, etc.

Table de sources indexées

Champ	Description
Nom	Nom unique de la source indexée.
Table source	Now Platform Table à indexer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de sources indexées (suite)

Champ	Description
Type	Type de la table source sélectionnée pour l'indexation. Il peut s'agir d'une table interne Now Platform ou d'un document externe.
État global	État de la source indexée : **Inactif** La source indexée ne peut pas faire l'objet de recherches et remplace d'autres états. **Jamais indexé** La source indexée est active, mais elle n'a jamais été indexée intégralement. Cet état peut être combiné avec l'état **Réindexation requis** . **Indexation en cours** La source indexée est indexée manuellement. **Réindexation obligatoire** La configuration de la source indexée est mise à jour et la source doit être indexée à nouveau. **Actif** L'index est actif et aucun changement n'a été apporté à la configuration depuis que le dernier index complet a été effectué.
Méthode d'indexation	Méthodes utilisées dans les systèmes de recherche d'informations, telles que Recherche IA, pour organiser et récupérer des données textuelles : **Mot clé** Méthode qui permet d'identifier et d'indexer les mots clés ou expressions spécifiques du texte. **Sémantique** Une recherche vectorielle sémantique avancée qui va au-delà des mots-clés. Cette méthode aide à comprendre le sens ou le contexte des mots dans un document.
Champs sémantiques	Nom des champs configurés pour indexer pour une recherche de vecteur sémantique.

Créer une source indexée à partir de la console d'administration Recherche IA

Créez une source indexée pour permettre au contenu et aux métadonnées des enregistrements de table d'effectuer des recherches à l'aide Recherche IAde Now Platform .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou ais_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur de Recherche IA** > **Accueil de l'administrateur de Recherche IA**.
2. Dans l'onglet **Configurations partagées** , sélectionnez l'onglet **Sources indexées** .
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Source indexée.

   Remarque :

   - Vous pouvez voir plus de valeurs de champ sur le formulaire qui ne sont pas visibles sur votre interface utilisateur. Assurez-vous de remplir tous les champs obligatoires et d'ignorer les champs supplémentaires.
   - Vous ne pouvez pas créer plus d'une source indexée pour une seule Now Platform table.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
La source indexée est créée avec l'état initial défini sur Jamais indexé. Une fois les configurations de la source indexée terminées, démarrez un travail d'index pour rendre le contenu consultable.

Que faire ensuite
Pour contrôler la façon dont votre nouvelle source indexée traite les enregistrements et les champs sources pendant l'indexation, configurez ses attributs de source indexée et ses paramètres de champ. Pour plus d'informations, consultez Configurer une configuration de champ pour une source indexée.

Pour permettre la recherche de contenu à partir de sources indexées internes et d'enregistrements sources, exécutez un index de table complet pour votre nouvelle source indexée. Pour plus d'informations, consultez Indexer le contenu à partir d'une source indexée pour faciliter la recherche.

Définir la configuration d'indexation sémantique pour une source indexée

Définissez la configuration d'indexation sémantique de vos sources indexées afin que vous Recherche IA puissiez analyser et comprendre votre contenu avec précision. En procédant ainsi, vous pouvez vous assurer d'obtenir des résultats de recherche plus pertinents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Recherche IA Indexe le contenu de la source indexée pour l'utiliser avec une recherche vectorielle sémantique. Le groupe de paramètres d'indexation sémantique pour une source indexée particulière est appelé configuration *d'index sémantique*. Pour plus d'informations, consultez Configuration d'index sémantique pour les sources indexées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur de Recherche IA** > **Accueil de l'administrateur de Recherche IA**.
2. Dans l'onglet **Configurations partagées** , sélectionnez la table **Sources indexées** .
3. Sélectionnez la source indexée pour laquelle vous souhaitez configurer les paramètres d'indexation sémantique.
   La source indexée sélectionnée s'ouvre dans la vue du formulaire de configuration.
4. Dans la section Configurations d'indexation sémantique, sélectionnez **Modifier**.
5. Dans le formulaire Indexation sémantique, sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de configuration d'index sémantique.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Le formulaire de configuration de l'indexation sémantique recharge et affiche les valeurs de champ que vous avez sélectionnées et la section Champs sémantiques.
8. Dans la section Champs sémantiques, procédez comme suit pour chaque champ qui contient le contenu que vous souhaitez inclure dans l'index sémantique pour la source indexée spécifiée.

   a. Sélectionnez **Ajouter**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.
      Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de champ d'index sémantique.

   c. Sélectionnez **Ajouter**.

   La nouvelle configuration de champ sémantique apparaît dans la section Champs sémantiques.

Que faire ensuite

Après avoir mis à jour les paramètres de configuration de l'index sémantique pour une source indexée, vous devez indexer ou réindexer le contenu à partir de cette source indexée. Pour plus d'informations, consultez Indexer le contenu à partir d'une source indexée pour faciliter la recherche.

Indexer le contenu à partir d'une source indexée pour faciliter la recherche

Activez cette option Recherche IA pour indexer les enregistrements de vos tables sources afin de rendre le contenu consultable.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez indexer les enregistrements existants dans la table source et toutes les tables enfants que vous configurez pour l'indexation. Si vous ajoutez, modifiez ou supprimez un attribut de source indexée, ou mettez à jour les valeurs indexées pour les champs des tables référencées, vous devez réindexer le contenu à partir d'une source interne. Vous pouvez le faire manuellement en suivant à nouveau les étapes de la procédure. Pour plus d'informations, consultez Indexation du contenu à partir de sources indexées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également indexer le contenu à partir d'une source indexée pour les documents externes. Pour plus d'informations, consultez Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur de Recherche IA** > **Accueil de l'administrateur de Recherche IA**.
2. Dans l'onglet **Configurations partagées** , sélectionnez **Sources indexées**.
3. Sélectionnez la source indexée que vous souhaitez indexer.
   La source indexée sélectionnée s'ouvre dans la vue du formulaire de configuration.
4. Sélectionnez **Démarrer la tâche d'index**.
5. Démarrer l'indexation.
   La Recherche IA page Historique de la source indexée s'affiche.
6. **Facultatif :** Pour surveiller la progression de la tâche d'indexation, actualisez la page du formulaire Historique des Recherche IA sources indexées.
   Lorsque la tâche est terminée, le champ **État d'ingestion** de la source indexée indique son état indexé.
7. Revenez à la liste des sources indexées en sélectionnant l'icône Retour (icône).

Résultats

Recherche IA Indexe le contenu des enregistrements existants dans la source indexée. L'indexation se poursuit de manière planifiée. Vous devez répéter cette tâche pour les sources indexées Si vous souhaitez réindexer leur contenu avant la prochaine exécution d'indexation planifiée, vous devez répéter cette tâche pour les sources indexées.

Que faire ensuite

Définissez des sources de recherche afin de rendre le contenu pouvant être recherché à partir de la source indexée et disponible dans les expériences de recherche utilisateur. Pour plus d'informations sur la création de sources de recherche, reportez-vous à la section Créer ou modifier une définition de vue EVAM.

Configurer une configuration de champ pour une source indexée

Configurez des configurations de champs de source indexée pour contrôler la façon dont Recherche IA indexe le contenu d'un champ spécifique dans vos enregistrements de table source.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un paramètre de champ contrôle le comportement d'indexation d'un champ spécifié (colonne) sur tous les enregistrements à partir d'une source indexée. Pour plus d'informations, consultez Paramètres du champ.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur de Recherche IA** > **Accueil de l'administrateur de Recherche IA**.
2. Dans l'onglet **Configurations partagées** , sélectionnez **Sources indexées**.
3. Sélectionnez la source indexée pour laquelle vous souhaitez configurer les champs.
   La source indexée sélectionnée s'ouvre dans la vue du formulaire de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la section Configurations de champ, sélectionnez **Modifier**.
5. Sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une configuration de champ

Champ	Description
Configuration de champ	Options permettant d'ajuster le comportement d'indexation des champs d'enregistrement source dans uneRecherche IA source indexée. Vous pouvez sélectionner un paramètre de champ dans la liste d'options suivante : • **Exclure le champ de l'index : option permettant d'exclure** le contenu d'un champ spécifique de vos enregistrements afin qu'il ne puisse pas être recherché dans Recherche IA. • **Exclure le champ de la recherche** : option permettant de désactiver la correspondance de recherche pour le contenu indexé à partir du champ sélectionné. • **Inclure le champ calculé dans l'index** : option permettant d'activer l'indexation du contenu pouvant faire l'objet de recherches à partir des valeurs de champ calculées. • **Inclure les champs de remontée pas à pas dans l'index** : Indexez les valeurs de référence et d'affichage de la table source du champ de référence à utiliser dans les filtres de recherche et les configurations de résultats. • **Remapper les champs Recherche IA** : option permettant de mapper le champ sélectionné de la table source indexée à un Recherche IA champ d'index. Recherche IA Remplit le champ d'index avec la valeur du champ source lors de l'indexation des enregistrements.
Source	Table spécifique de la source indexée à laquelle le paramètre de champ s'applique.
Champ	Champ d'enregistrement sur lequel le paramètre de champ s'applique. Le nom de ce champ change en fonction de la configuration de champ sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Si vous avez sélectionné l'une des options d'exclusion, le nom du champ est **Champ à exclure**. • Si vous avez sélectionné l'option **Inclure le champ calculé dans l'index** , le nom du champ devient **Champ calculé**. • Si vous avez sélectionné l'option **Inclure les champs de remontée pas à pas dans l'index** , le nom du champ devient **Champ de référence**.
Ajouter des champs de remontée pas à pas	Option permettant d'ajouter un champ de remontée pas à pas. Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Inclure les champs de remontée pas à pas dans l'index** est sélectionnée dans la configuration du champ.
Peut faire l'objet d'une recherche	Option permettant d'activer la recherche par mot clé de champ. Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Inclure les champs de remontée pas à pas dans l'index** est sélectionnée dans la configuration du champ.
Mapper vers le champ Recherche IA	Recherche IA Champ d'index correspondant au champ spécifique de votre table source indexée.
Mapper en tant que valeur brute	Option permettant de mapper à la sys_id sous-jacente d'un champ de référence.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le nouveau paramètre de champ apparaît dans la section Configurations de champ.

Que faire ensuite
Pour appliquer les nouvelles configurations de champ, réindexez la table complète pour la source indexée. Pour plus d'informations, Indexer le contenu à partir d'une source indexée pour faciliter la recherche voir

Configurer un attribut de source indexé pour l'indexation du contenu de la recherche

Configurez un attribut de source indexée pour contrôler la façon dont Recherche IA indexe le contenu de tous les enregistrements d'une table source.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un attribut de source indexée définit la façon dont les enregistrements d'une table source indexée sont indexés dans Recherche IA. Par exemple, avec les attributs de source indexés,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous pouvez contrôler les enregistrements à indexer, la manière de gérer des types de données spécifiques, tels que les pièces jointes ou les balises, et s'il faut inclure des champs traduits dans l'index. Ces attributs permettent de personnaliser le processus d'indexation en fonction de vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Attributs de la source indexée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur de Recherche IA** > **Accueil de l'administrateur de Recherche IA**.
2. Dans l'onglet **Configurations partagées** , sélectionnez **Sources indexées**.
3. Sélectionnez la source indexée pour laquelle vous souhaitez configurer les attributs.
   La source indexée sélectionnée s'ouvre dans la vue du formulaire de configuration.
4. Dans la section **Configurations avancées**, sélectionnez Modifier.
5. Sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une configuration de champ

Champ	Description
Attribut	Options permettant d'ajuster les paramètres d'indexation d'une Recherche IA source indexée. Vous pouvez sélectionner un attribut dans la liste d'options suivante : • **Balises d'index** : contrôlez l'indexation des balises à partir d'enregistrements indexés. • **Champs traduits** : contrôlez l'indexation des champs traduits à partir d'enregistrements indexés. • **Champs de référence traduits** : contrôlez l'indexation des champs de référence traduits à partir des enregistrements indexés. • **Pièces jointes** : contrôlez l'indexation des pièces jointes à partir d'enregistrements indexés.
Source	Table spécifique de la source indexée à laquelle l'attribut s'applique.
Quelles balises doivent être indexées	Type de balises à indexer. Vous pouvez sélectionner l'une ou l'autre option, les balises partagées et les balises visibles globalement, ou uniquement les balises visibles globalement, Ce champ s'affiche uniquement si l'option Balises d'index est sélectionnée dans le champ d'attribut.
Action	Option permettant d'activer ou de désactiver l'indexation d'un attribut sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s’affiche pour tous les attributs à l’exception des balises d’index.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le nouvel attribut de source indexée est ajouté dans le formulaire Configurations avancées.

Recherche IA Référence de la console d’administration

Informations de référence pour l’application Console d’administration Recherche IA .

Composants installés avec Recherche IA la console d’administration

L’application Recherche IA Console d’administration installe les nouveaux composants système.

Liste de tous les composants installés avec Recherche IA la console d’administration

Pour afficher la liste complète des composants système installés avec Recherche IA Admin Console, suivez les étapes décrites dans .Rechercher les composants installés avec une application Le nom du package de l’application est *Recherche IA* **Console d’administration**.

Recherche IA Rôles de la console d’administration

Les rôles sont associés à Recherche IA la console d’administration.

- Now Platform® Administrateur (admin) :
  - Installez et activez Recherche IA la console d’administration.
  - Installez des applications supplémentaires pour ajouter Recherche IA des fonctionnalités.
- Recherche IA Administrateur (ais_admin) :
  - Gérez et configurez Recherche IA les paramètres des applications de recherche.
  - Examinez Recherche IA l’activité.
  - Afficher la Recherche IA documentation.
  - Accédez au Recherche IA forum sur ServiceNow Community.
  - Voir les réponses aux questions fréquentes sur Recherche IA.

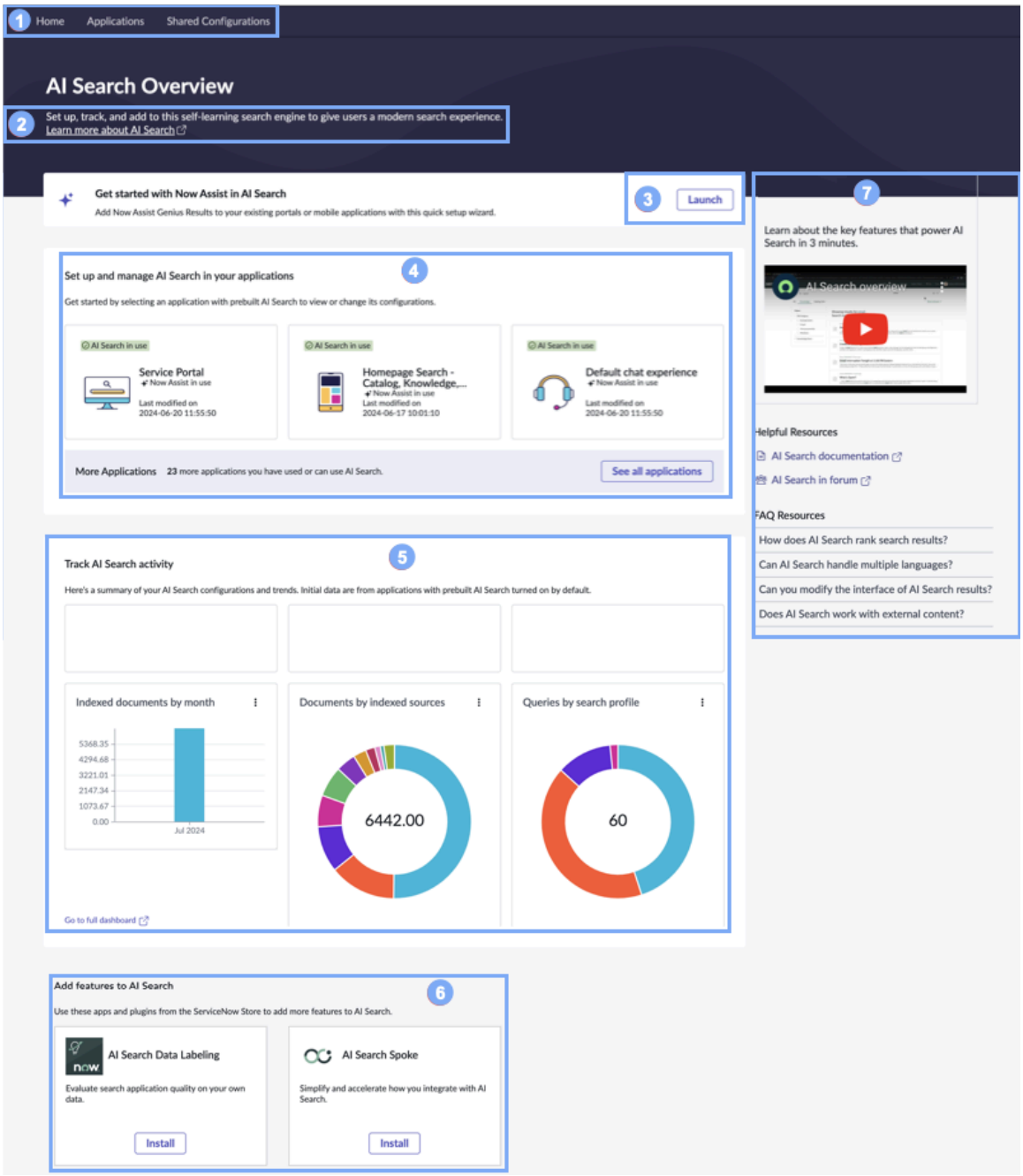
Recherche IA Page d’accueil de la console d’administrateur

La page d’accueil de la Recherche IA console d’administration vous permet de superviser toutes les Recherche IA activités. Vous pouvez configurer et gérer Recherche IA des applications, suivre l’activité et obtenir plus d’informations sur la Recherche IA fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accueil de la console d'administration de la Recherche IA



Traduction automatique

Légende

Champ	Description
1. Barre de navigation	Onglets permettant de naviguer entre les pages Accueil, Applications et Configurations partagées.
2. En savoir plus sur Recherche IA	Lien qui ouvre la documentation pour Recherche IA.
3. Lancement Now Assist	Bouton qui ouvre une page d'interface utilisateur dans laquelle vous pouvez configurer pour Recherche IA diverses applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Légende (suite)

Champ	Description
4. Configurer et gérer Recherche IA dans vos applications	Exemple de rangée d'applications prédéfinies Recherche IA . Sélectionnez une carte donnée pour ouvrir la vue de configuration de l'application. Sélectionnez **Afficher toutes les applications** pour ouvrir la vue de la page Applications.
5. Suivez l'activité Recherche IA	Panneau affichant un résumé des Recherche IA configurations telles que *`Indexed documents by month`* ou *`Queries by search profile`*. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮) pour actualiser la vue sur une configuration donnée. Sélectionnez **Accéder au tableau de bord complet** pour ouvrir le tableau de bord complet pourRecherche IA les configurations.
6. Ajouter des fonctionnalités à Recherche IA	Liste des applications et des modules d'extension qui étendent Recherche IA les fonctionnalités. Sélectionnez **Installer** sur une application donnée pour commencer la configuration.
7. Présentation	Barre latérale avec Recherche IA vidéo de présentation, ressources utiles, liens vers Recherche IA la documentation et le forum de la communauté, et FAQ.

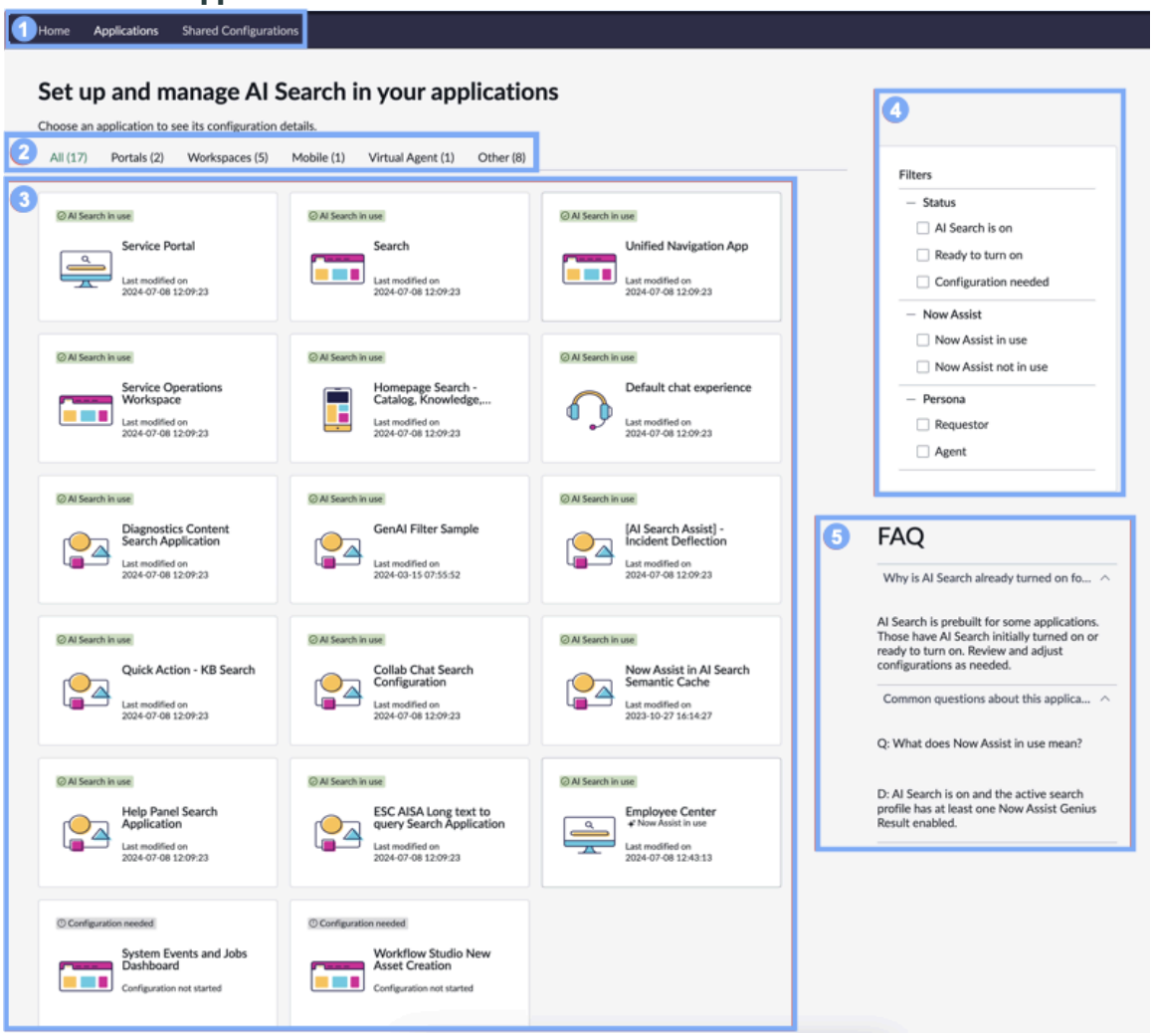
Recherche IA Page Applications de la console d'administration

La Recherche IA page Applications de la console d'administration vous permet de surveiller toutes les applications qui utilisent , ainsi que de créer et d'ajuster Recherche IARecherche IA des configurations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Applications Console d'administrateur



Chaque application est représentée par une carte sur la page Applications. Chaque carte affiche l'état Recherche IA de l'application, son nom et la date de sa dernière modification ou si sa configuration n'a pas encore commencé. La sélection d'une carte vous dirige vers la vue Configuration de l'application.

Recherche IA Cartes Applications de la console d'administrateur



Légende

Champ	Description
1. Barre de navigation	Onglets permettant de naviguer entre les pages Accueil, Applications et Configurations partagées.
2. Recherche IA Onglets Applications	Onglets pour filtrer Recherche IA les applications par type : • Tout • Portails

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Légende (suite)

Champ	Description
	• Espaces de travail • Mobile • Agent virtuel • Autre
3. Recherche IA Cartes d'applications	Liste de cartes pour les applications avec Recherche IA pré-intégré. Sélectionnez une carte pour accéder à la page de configuration de Recherche IA l'application.
4. Filtres	Cochez les cases pour filtrer les applications : • Statut ◦ Recherche IA est activé ◦ Prêt pour l'activation ◦ Configuration nécessaire • Now Assist ◦ Now Assist en cours d'utilisation ◦ Now Assist non utilisé • Profil ◦ Demandeur ◦ Agent
5. FAQ	Forum Aux Questions concernant Recherche IA.

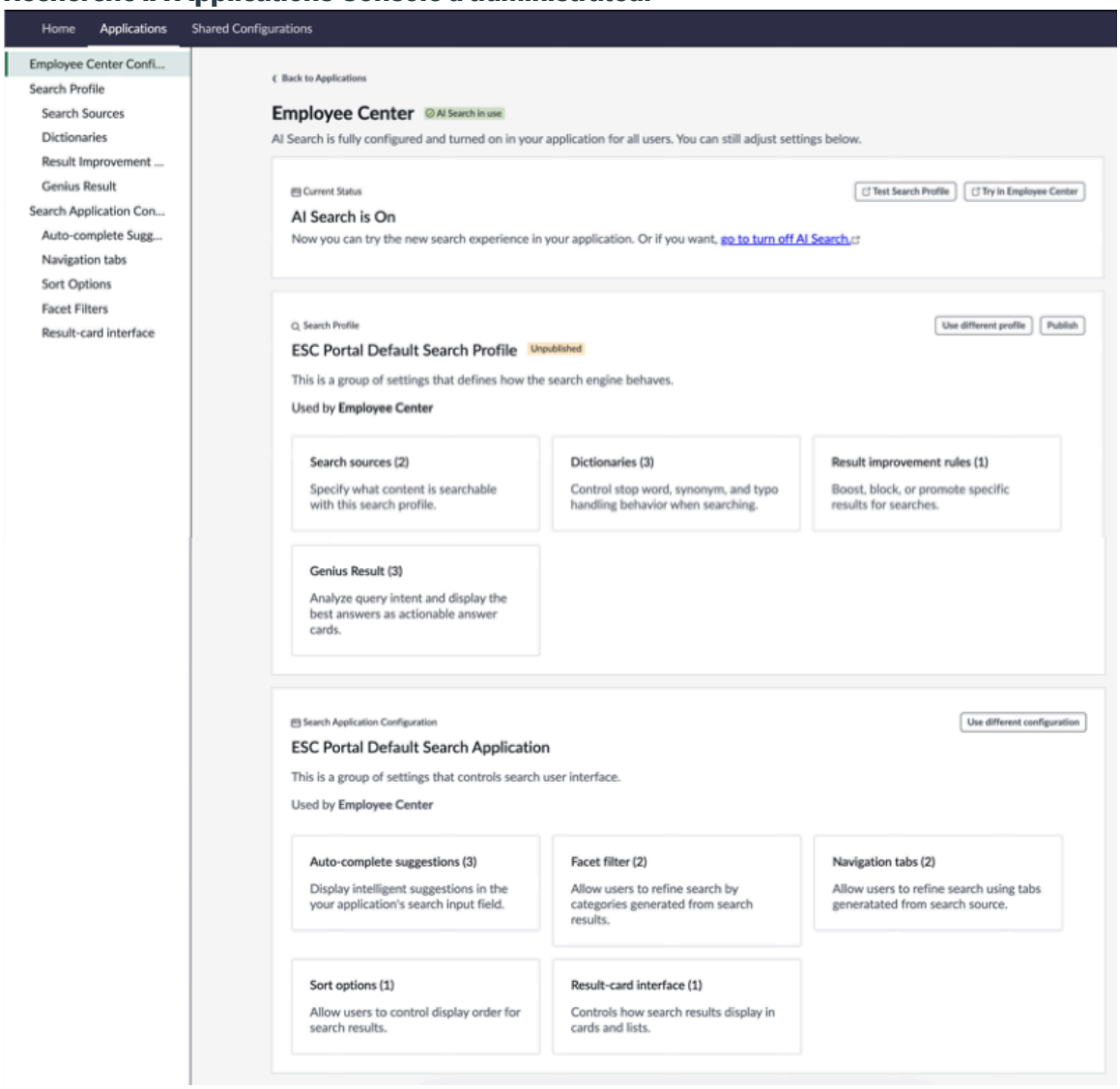
Vue Configuration de l'application

Lorsque vous sélectionnez la carte d'une application dans la page Applications, les données de configuration de l'application s'affichent. Dans la vue Configuration, vous pouvez activer Recherche IA et désactiver l'application, choisir et tester les profils de recherche et les configurations d'application avant la publication, et publier des profils. Sélectionnez **Profil de recherche** ou **Configuration de l'application de recherche** pour afficher les résumés de profil. Vous pouvez également sélectionner une option individuelle dans la barre latérale ou sa carte correspondante dans la vue principale pour l'afficher en détail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Applications Console d’administrateur



Remarque :
La vue Applications varie si vous sélectionnez un profil de recherche sur lequel les résultats Genius sont activés. Pour plus d’informations, voir Résultats Genius dans Configuring assistants overview.

Contrôles de la configuration de l’application

Champ	Description
Accueil	Bouton de barre de navigation pour accéder à la page d’accueil de la console d’administration Recherche IA .
Demandes	Bouton de barre de navigation pour accéder à la page Applications de la console d’administration Recherche IA .
Configurations partagées	Bouton de barre de navigation pour accéder à la page Configurations partagées de la console d’administration Recherche IA .
Configuration de l'application	Onglet de barre latérale permettant d’afficher le résumé de la configuration de l’application.
Profil de recherche	Onglet de barre latérale pour afficher les informations du résumé du profil de recherche :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles de la configuration de l'application (suite)

Champ	Description
	• Sources de recherche • Dictionnaires • Règles d'amélioration des résultats • Résultats Genius
Sources de recherche	Onglet de barre latérale pour afficher la liste des sources de recherche pour cette application. Vous pouvez également sélectionner la carte portant le même nom dans la vue de résumé.
Dictionnaires	Onglet de barre latérale permettant d'afficher la liste des dictionnaires pour cette application. Vous pouvez également sélectionner la carte portant le même nom dans la vue de résumé.
Règles d'amélioration des résultats	Onglet de barre latérale pour afficher la liste des règles d'amélioration des résultats pour cette application. Vous pouvez également sélectionner la carte portant le même nom dans la vue de résumé.
Résultats Genius	Onglet de barre latérale permettant d'afficher la liste des résultats Genius pour cette application. Vous pouvez également sélectionner la carte portant le même nom dans la vue de résumé.
Configuration de l'application de recherche	Onglet de barre latérale pour afficher les informations récapitulatives de la configuration de l'application de recherche : • Suggestions de saisie semi-automatique • Onglets Navigation • Options de tri • Filtres de facette • Interface de carte de résultat
Suggestions de saisie semi-automatique	Onglet de barre latérale pour afficher la liste des suggestions de saisie semi-automatique pour cette application. Vous pouvez également sélectionner la carte portant le même nom dans la vue de résumé.
Onglets Navigation	Onglet de barre latérale pour afficher la liste des onglets de navigation pour cette application. Vous pouvez également sélectionner la carte portant le même nom dans la vue de résumé.
Options de tri	Onglet de barre latérale pour afficher la liste des options de tri pour cette application. Vous pouvez également sélectionner la carte portant le même nom dans la vue de résumé.
Filtres de facette	Onglet de barre latérale pour afficher la liste des filtres de facette pour cette application. Vous pouvez également sélectionner la carte portant le même nom dans la vue de résumé.
Interface de carte de résultat	Onglet de barre latérale pour afficher la liste des interfaces de carte de résultat pour cette application. Vous pouvez également sélectionner la carte portant le même nom dans la vue de résumé.
Tester le profil de recherche	Option permettant de tester le profil de recherche actuellement sélectionné.
Essayer dans l'application	Option permettant de tester le profil de recherche dans son application.
Désactiver Recherche IA	Lien vers l'enregistrement du portail de services de l'application. Si vous désactivez *`Enable AI Search`* dans l'enregistrement de l'application et sélectionnez **Mettre à**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles de la configuration de l'application (suite)

Champ	Description
	jour, **Désactiver Recherche IA** disparaît et **Essayer dans l'application** se désactive. L'affichage de l'état Recherche IA change également et un bouton **Aller pour activer** apparaît. Sélectionnez ce bouton pour revenir à l'enregistrement de l'application et le réactiver *`Enable AI Search`*.
Utiliser un profil différent	Option permettant de sélectionner un profil de recherche différent.
Publier	Option de publication du profil de recherche en cours de test ou d'utilisation. Si le profil de recherche est déjà publié, le bouton **Publier** est désactivé.
Utiliser une configuration différente	Option permettant de sélectionner une configuration d'application de recherche différente.

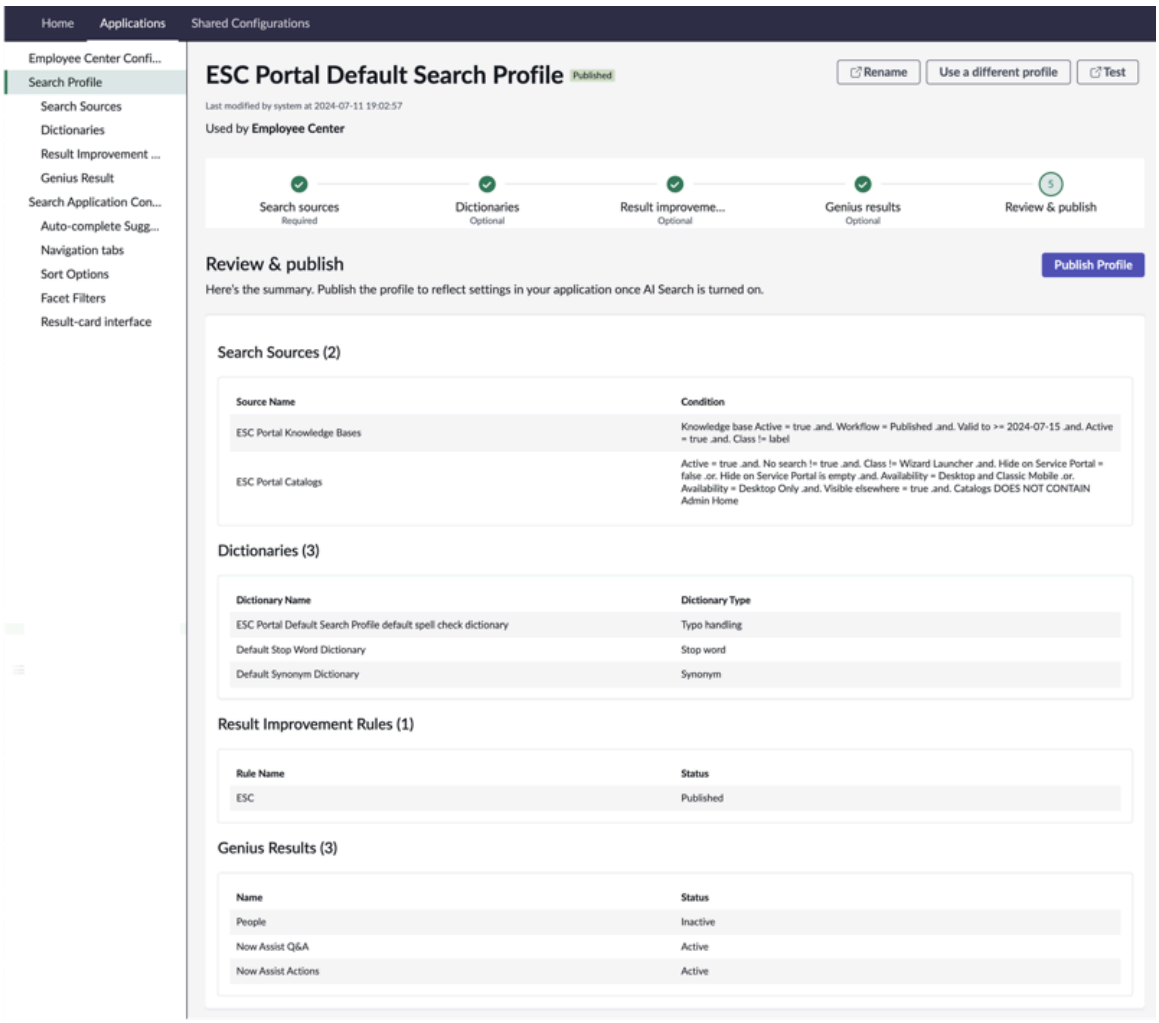
Profil de recherche

La vue Profil de recherche est l'endroit où vous examinez et publiez votre profil de recherche. Vous obtenez une vue récapitulative à partir de l'onglet Profil de recherche et vous sélectionnez chacune des quatre sous-sections pour les examiner avant de les publier. Pour plus d'informations sur la création et la publication d'un profil de recherche, consultez Créer un profil de recherche et Publier un profil de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue Profil de recherche



Contrôles du profil de recherche

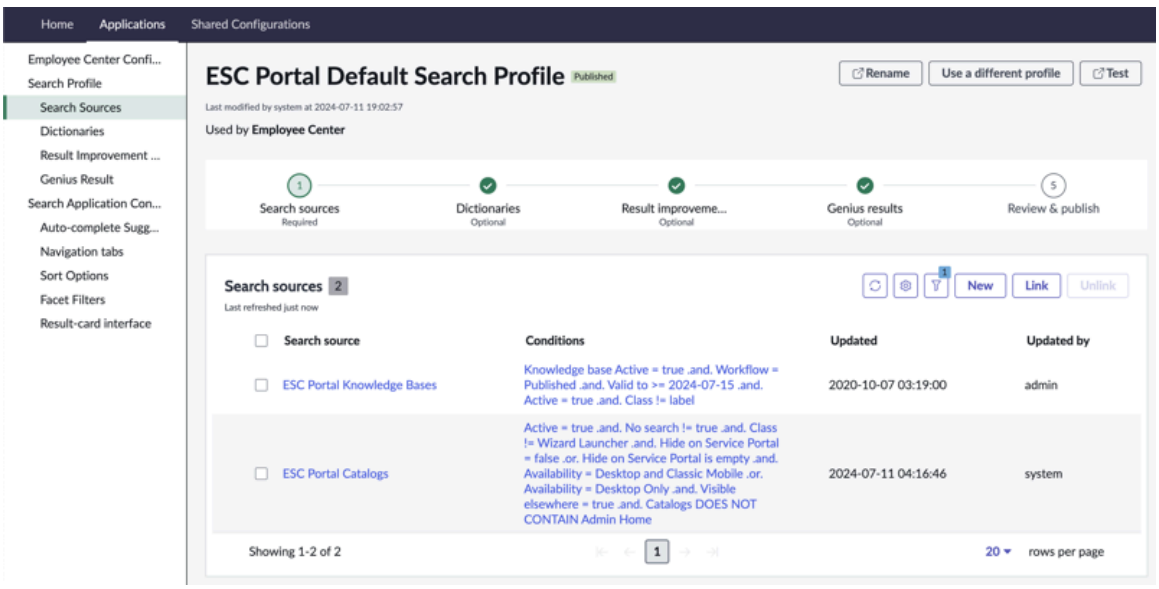
Champ	Description
Renommer	Bouton permettant de renommer votre profil de recherche.
Utiliser un profil différent	Bouton permettant de sélectionner un autre profil de recherche.
Test	Bouton permettant de tester votre profil de recherche.
Publier le profil	Bouton pour publier votre profil de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sources de recherche

Vous utilisez les sources de recherche pour rendre le contenu pouvant être recherché disponible dans les expériences de recherche. Pour plus d'informations, consultez Rechercher des sources et Créer une source de recherche.



Contrôles des sources de recherche

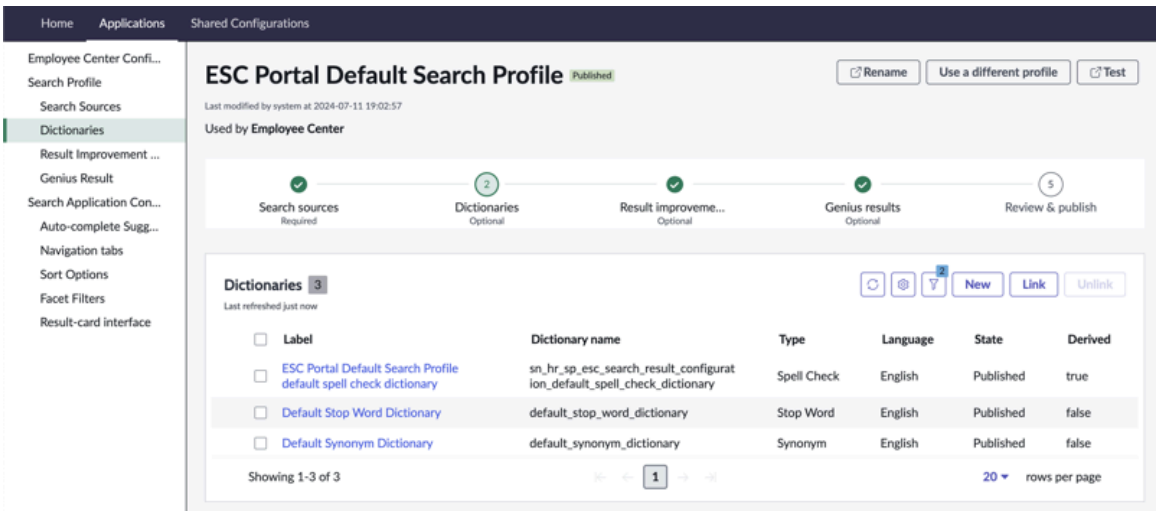
Champ	Description
Actualiser la liste	Bouton pour actualiser la liste des sources de recherche.
Actions de la	Bouton pour ouvrir les actions de la liste. Sélectionnez **Modifier les colonnes** pour ajouter ou supprimer des colonnes de la table. Sélectionnez **Réinitialiser les largeurs si vous avez ajusté des largeurs de** colonnes.
Afficher/masquer le panneau Filtre Icône du	Bouton pour ouvrir le panneau des conditions de filtre. Sélectionnez l'icône) en regard de toutes les conditions définies pour les supprimer. Sélectionnez **Restaurer les valeurs par défaut** pour réinitialiser les filtres par défaut ou **Vue avancée** pour définir les conditions de filtre. Pour plus d'informations, consultez Set filter conditions .
Nouvelle	Bouton pour créer une source de recherche.
un lien	Bouton permettant de sélectionner une source de recherche à ajouter à la liste.
Dissocier	Bouton permettant de dissocier une source de recherche de la liste. Sélectionnez une ou plusieurs sources de recherche dans la liste avant de sélectionner **Dissocier**.

Les dictionnaires sont une partie facultative de votre profil de recherche qui guide vos recherches avec des synonymes, des mots vides et des options de vérification orthographique. Pour en savoir plus sur les synonymes, reportez-vous aux sections , Créer des synonymeset SynonymesCréer un dictionnaire de synonymes lié à un profil de recherche. Pour plus d'informations sur les mots vides, voir Mots vides, Créer des mots videset Créer un dictionnaire de mots vides lié à un profil de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue des dictionnaires



Contrôles de dictionnaires

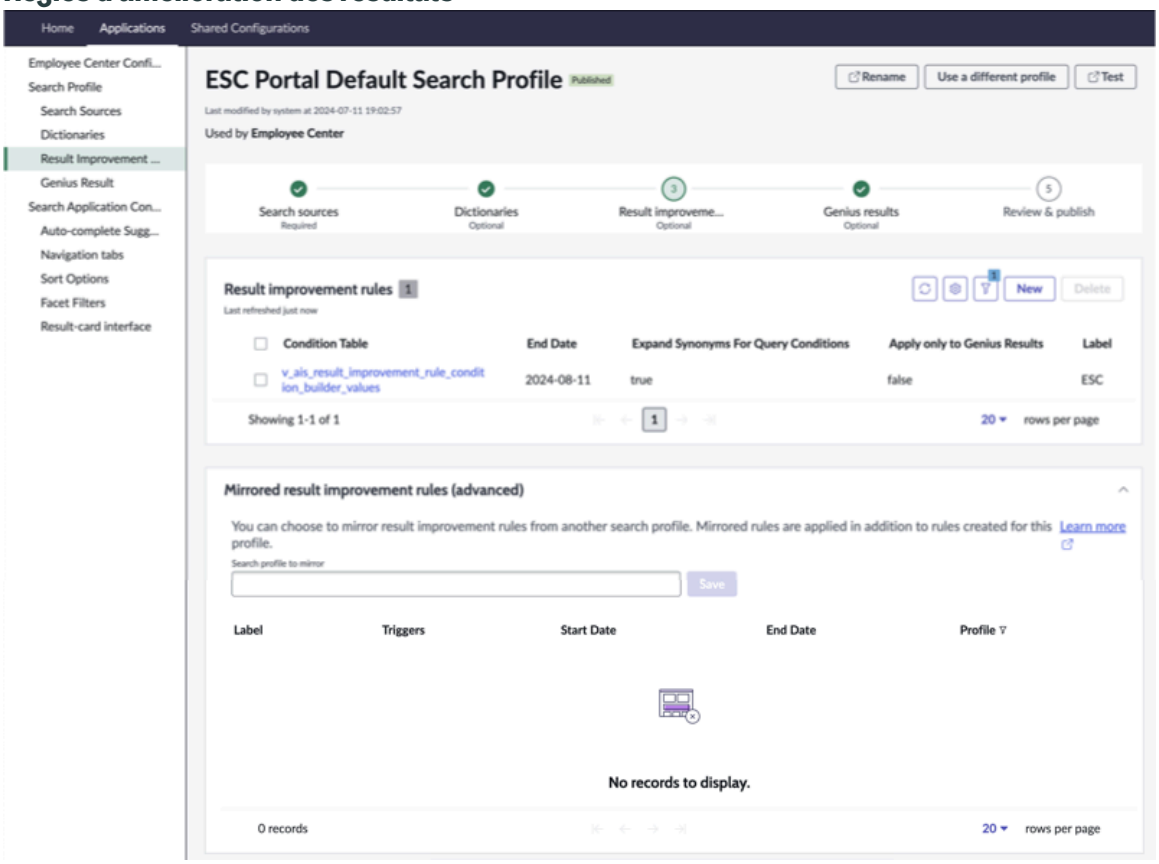
Champ	Description
Actualiser la liste	Bouton pour actualiser la liste des dictionnaires.
Actions de la	Bouton pour ouvrir les actions de la liste. Sélectionnez **Modifier les colonnes** pour ajouter ou supprimer des colonnes de la table. Sélectionnez **Réinitialiser les largeurs si vous avez ajusté des largeurs de** colonnes.
Afficher/masquer le panneau Filtre Icône du	Bouton pour ouvrir le panneau des conditions de filtre. Sélectionnez l'icône) en regard de toutes les conditions définies pour les supprimer. Sélectionnez **Restaurer les valeurs par défaut** pour réinitialiser les filtres par défaut ou **Vue avancée** pour définir les conditions de filtre. Pour plus d'informations, consultez Set filter conditions .
Nouvelle	Bouton pour créer un dictionnaire.
un lien	Bouton permettant de sélectionner un dictionnaire à ajouter à la liste.
Dissocier	Bouton permettant de dissocier un dictionnaire de la liste. Sélectionnez un ou plusieurs dictionnaires dans la liste avant de sélectionner **Dissocier**.

Les règles d'amélioration des résultats sont une partie facultative du profil de recherche qui valorise, bloque ou améliore les résultats de recherche en fonction de diverses conditions de déclenchement. Pour plus d'informations, consultez Règles d'amélioration des résultats et Créer une règle d'amélioration des résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles d’amélioration des résultats



Contrôles des règles d’amélioration des résultats

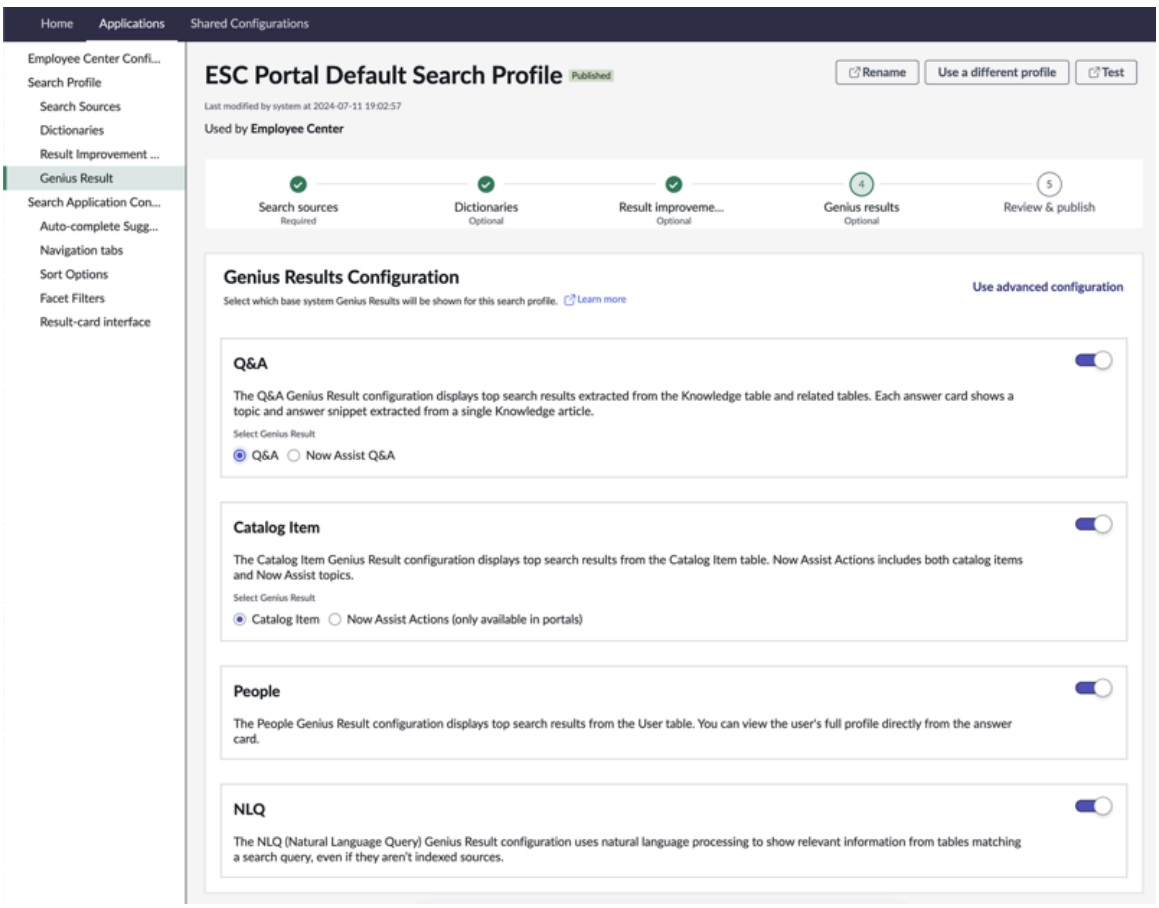
Champ	Description
Actualiser la liste	Bouton pour actualiser la liste des règles d’amélioration des résultats.
Actions de la	Bouton pour ouvrir les actions de la liste. Sélectionnez **Modifier les colonnes** pour ajouter ou supprimer des colonnes de la table. Sélectionnez **Réinitialiser les largeurs si vous avez ajusté des largeurs de** colonnes.
Afficher/masquer le panneau Filtre Icône du	Bouton pour ouvrir le panneau des conditions de filtre. Sélectionnez l’icône) en regard de toutes les conditions définies pour les supprimer. Sélectionnez **Restaurer les valeurs par défaut** pour réinitialiser les filtres par défaut ou **Vue avancée** pour définir les conditions de filtre. Pour plus d'informations, consultez Set filter conditions .
Nouvelle	Bouton permettant de créer une règle d’amélioration de résultat.
un lien	Bouton permettant de sélectionner une règle d’amélioration de résultat à ajouter à la liste.
Dissocier	Bouton permettant de dissocier une règle d’amélioration de résultat de la liste. Sélectionnez une ou plusieurs règles d’amélioration des résultats dans la liste avant de sélectionner **Dissocier**.
Règles d’amélioration du résultat en miroir (avancées)	Liste des règles d’amélioration des résultats mises en miroir à partir d’un autre profil de recherche. Utilisez la fenêtre de recherche pour trouver une ou plusieurs règles d’amélioration des résultats, puis sélectionnez **Enregistrer**. Pour plus d'informations, consultez Partager les règles d’amélioration des résultats entre les profils de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats Genius

Les résultats Genius sont une partie facultative de votre profil de recherche qui affiche les meilleurs résultats pour les requêtes de recherche. Vous pouvez afficher la configuration des résultats Genius dans une configuration de base et avancée. Pour plus d'informations, consultez Résultats Genius et Créer une configuration de résultat Genius.



Contrôles des configurations de base de Genius Results

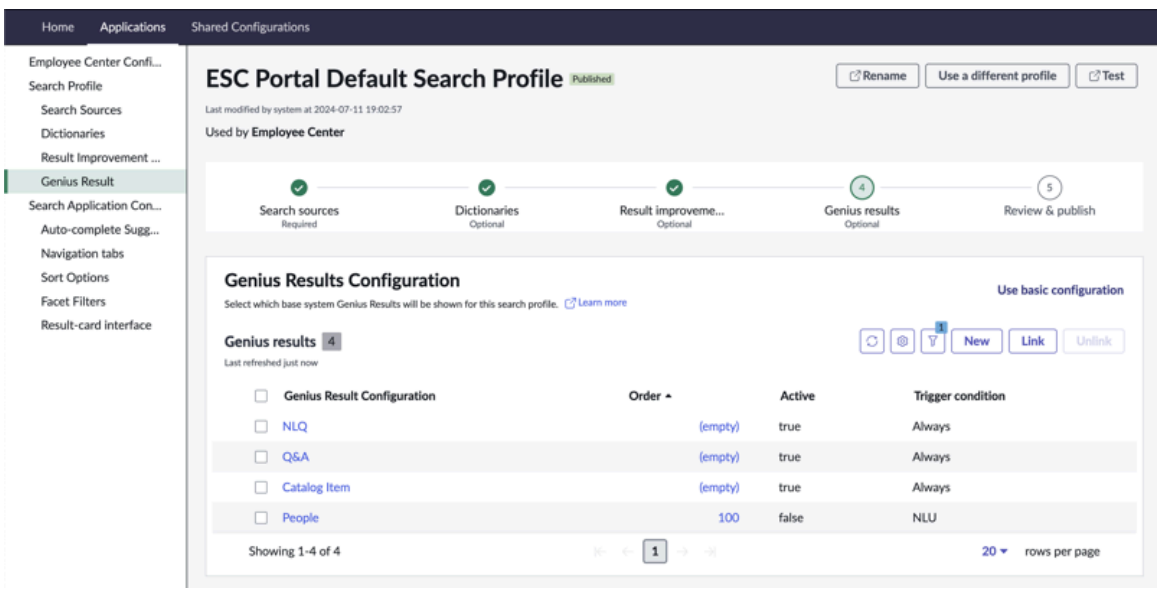
Champ	Description
Utiliser une configuration avancée	Sélectionnez cette option pour passer à la configuration avancée.
Questions-réponses	Activez/désactivez cette option pour afficher les meilleurs résultats de recherche de la table de connaissances et des tables connexes. Vous avez le choix entre deux options : • Questions-réponses • Now Assist questions-réponses **Remarque :** Si vous activez Questions-réponses, le résultat Genius sélectionné est défini avec l'ordre par défaut. Vous pouvez modifier l'ordre en accédant à la configuration avancée. Now Assist Les questions-réponses et les actions ne sont disponibles que si vous disposez d'une licence Pro Plus, sinon elles sont grisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles des configurations de base de Genius Results (suite)

Champ	Description
Élément de catalogue	Activez/désactivez cette option pour afficher les meilleurs résultats de recherche à partir de la table Élément de catalogue. Vous avez le choix entre deux options : • Élément de catalogue • Now Assist Actions (disponibles uniquement dans les portails)
Personnes	Activez/désactivez cette option pour afficher les meilleurs résultats de recherche de la table Utilisateur.
NLQ	Basculez pour utiliser le traitement du langage naturel afin d'afficher les informations des tables, y compris les tables non indexées, qui correspondent à une requête de recherche.



Contrôles de configuration avancés de Genius Results

Champ	Description
Utiliser une configuration de base	Sélectionnez cette option pour passer à la configuration de base.
Actualiser la liste	Bouton pour actualiser la liste des résultats Genius.
Actions de la	Bouton pour ouvrir les actions de la liste. Sélectionnez **Modifier les colonnes** pour ajouter ou supprimer des colonnes de la table. Sélectionnez **Réinitialiser les largeurs si vous avez ajusté des largeurs de** colonnes.
Afficher/masquer le panneau Filtre Icône du	Bouton pour ouvrir le panneau des conditions de filtre. Sélectionnez l'icône) en regard de toutes les conditions définies pour les supprimer. Sélectionnez **Restaurer les valeurs par défaut** pour réinitialiser les filtres par défaut ou **Vue avancée** pour définir les conditions de filtre. Pour plus d'informations, consultez Set filter conditions .
Nouvelle	Bouton permettant de créer un résultat Genius.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles de configuration avancés de Genius Results (suite)

Champ	Description
un lien	Bouton permettant de sélectionner un résultat Genius à ajouter à la liste.
Dissocier	Bouton permettant de dissocier un résultat Genius de la liste. Sélectionnez un ou plusieurs résultats Genius dans la liste avant de sélectionner **Dissocier**.

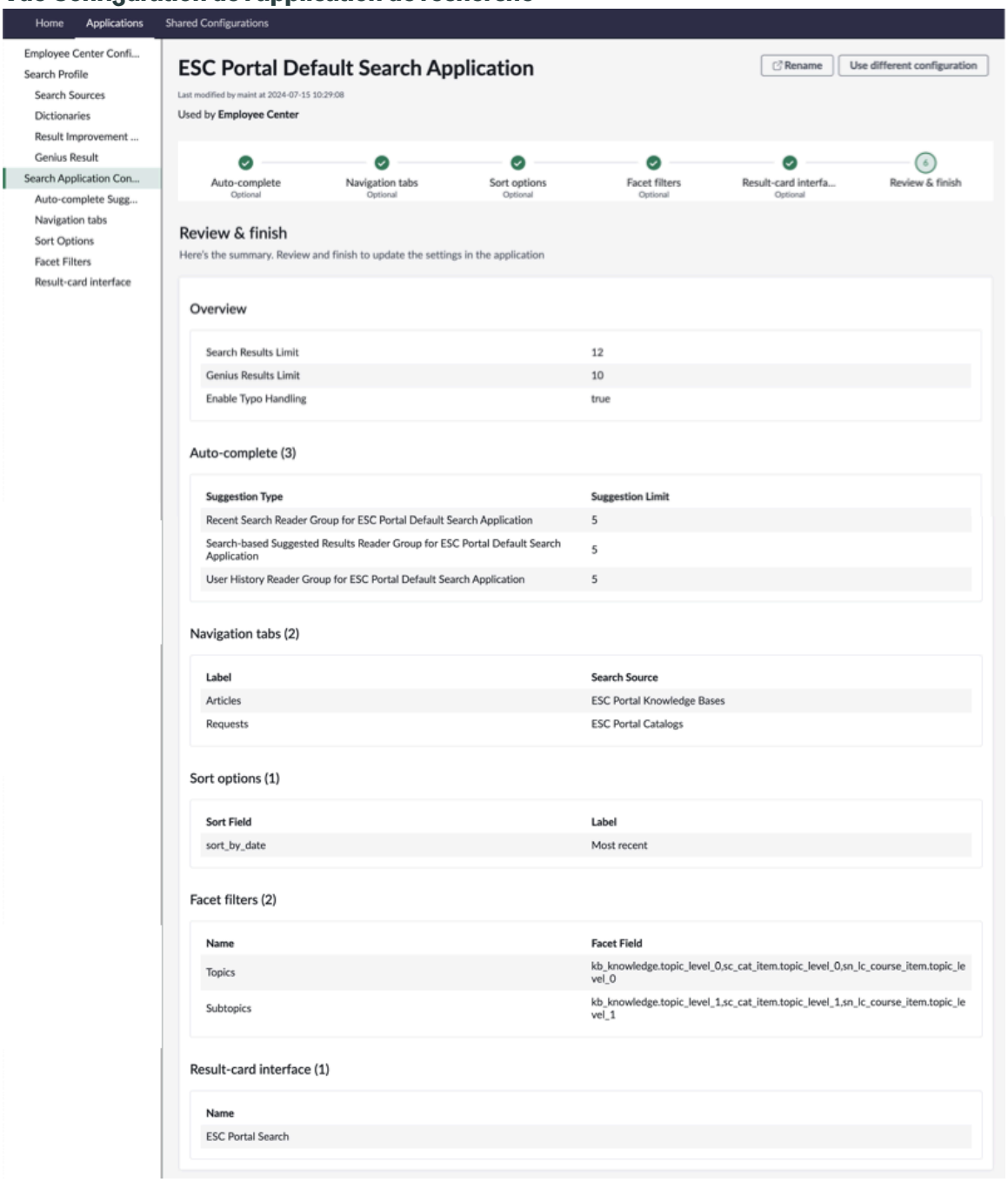
Configuration de l'application de recherche

La vue Configuration de l’application de recherche vous permet d’examiner la configuration de votre application de recherche. Vous obtenez une vue récapitulative à partir de l’onglet Configuration de l’application de recherche et vous sélectionnez chacune des cinq sous-sections pour les examiner en détail. Pour plus d'informations, consultez Configurations de l'application Rechercher et Créer une configuration d’application de recherche pour Recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue Configuration de l'application de recherche



Application de recherche Contrôles de la configuration

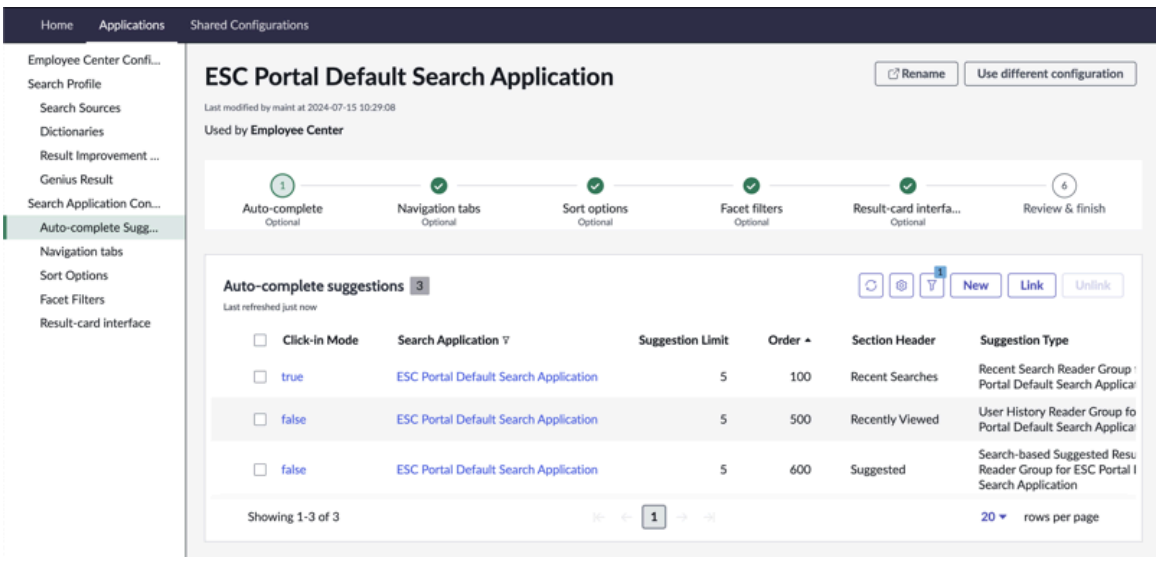
Champ	Description
Renommer	Bouton permettant de renommer votre profil de recherche.
Utiliser une configuration différente	Bouton permettant de sélectionner une configuration d'application de recherche différente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suggestions de saisie semi-automatique

Saisie semi-automatique Les suggestions sont une partie facultative de la configuration de votre application de recherche pour afficher des suggestions intelligentes dans le champ d'entrée de votre application de recherche. Pour plus d'informations, consultez Suggestions de saisie semi-automatique dans les Recherche IA applications.



Commandes de suggestions de saisie semi-automatique

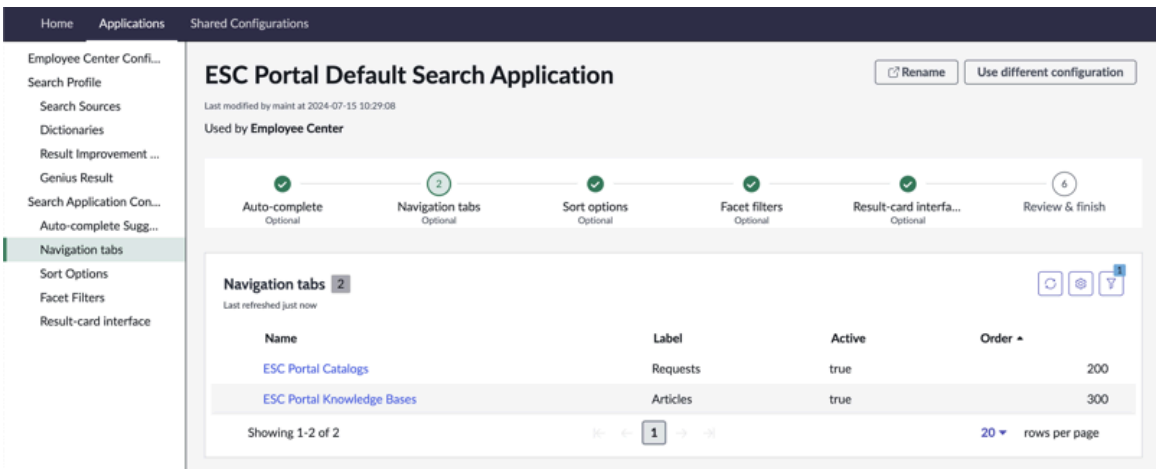
Champ	Description
Actualiser la liste	Bouton pour actualiser la liste des suggestions de saisie semi-automatique.
Actions de la	Bouton pour ouvrir les actions de la liste. Sélectionnez **Modifier les colonnes** pour ajouter ou supprimer des colonnes de la table. Sélectionnez **Réinitialiser les largeurs si vous avez ajusté des largeurs de** colonnes.
Afficher/masquer le panneau Filtre Icône du	Bouton pour ouvrir le panneau des conditions de filtre. Sélectionnez l'icône) en regard de toutes les conditions définies pour les supprimer. Sélectionnez **Restaurer les valeurs par défaut** pour réinitialiser les filtres par défaut ou **Vue avancée** pour définir les conditions de filtre. Pour plus d'informations, consultez Set filter conditions .
Nouvelle	Bouton permettant de créer une suggestion de saisie semi-automatique.
un lien	Bouton permettant de sélectionner une suggestion de saisie semi-automatique à ajouter à la liste.
Dissocier	Bouton permettant de dissocier une suggestion de saisie semi-automatique de la liste. Sélectionnez une ou plusieurs suggestions de saisie semi-automatique dans la liste avant de sélectionner **Dissocier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets Navigation

Les onglets de navigation sont une partie facultative de la configuration de votre application de recherche qui affine les résultats de votre requête de recherche par source de recherche. Pour plus d'informations, consultez Configurer les onglets de navigation dans une configuration d’application Recherche IA.



Contrôles des onglets de navigation

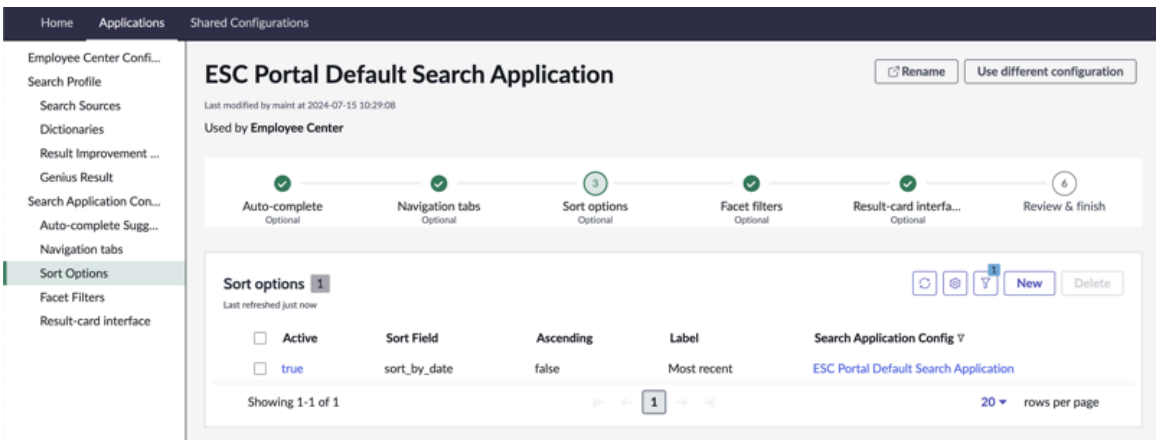
Champ	Description
Actualiser la liste	Bouton pour actualiser la liste des onglets de navigation.
Actions de la	Bouton pour ouvrir les actions de la liste. Sélectionnez **Modifier les colonnes** pour ajouter ou supprimer des colonnes de la table. Sélectionnez **Réinitialiser les largeurs si vous avez ajusté des largeurs de** colonnes.
Afficher/masquer le panneau Filtre Icône du	Bouton pour ouvrir le panneau des conditions de filtre. Sélectionnez l’icône) en regard de toutes les conditions définies pour les supprimer. Sélectionnez **Restaurer les valeurs par défaut** pour réinitialiser les filtres par défaut ou **Vue avancée** pour définir les conditions de filtre. Pour plus d'informations, consultez Set filter conditions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de tri

Les options de tri sont une partie facultative de la configuration de votre application de recherche qui affine les résultats de votre requête de recherche par source de recherche. Pour plus d'informations, consultez Configurer les onglets de navigation dans une configuration d'application Recherche IA.



Contrôles des options de tri

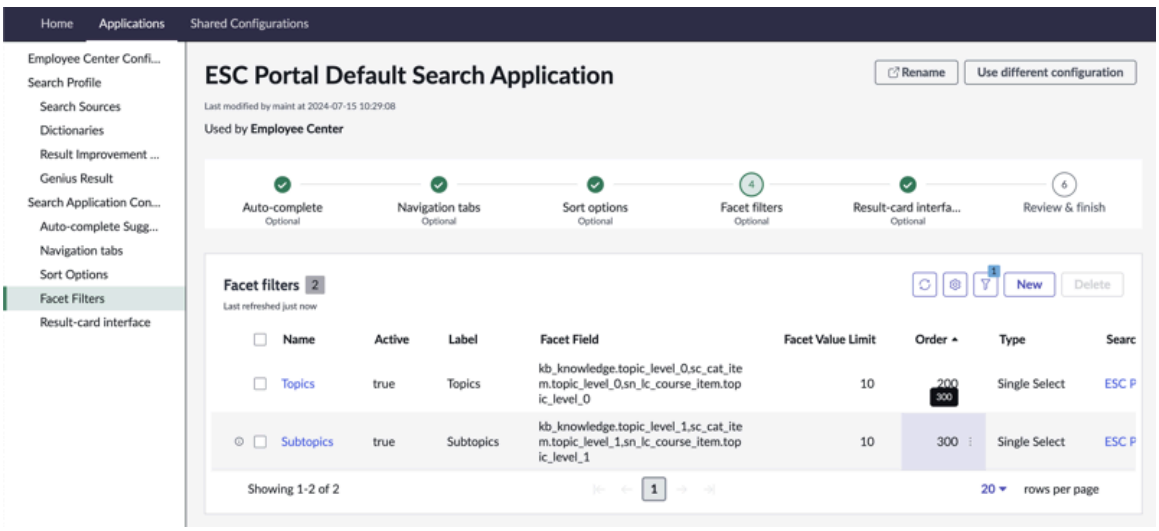
Champ	Description
Actualiser la liste	Bouton pour actualiser la liste des options de tri.
Actions de la	Bouton pour ouvrir les actions de la liste. Sélectionnez **Modifier les colonnes** pour ajouter ou supprimer des colonnes de la table. Sélectionnez **Réinitialiser les largeurs si vous avez ajusté des largeurs de** colonnes.
Afficher/masquer le panneau Filtre Icône du	Bouton pour ouvrir le panneau des conditions de filtre. Sélectionnez l'icône) en regard de toutes les conditions définies pour les supprimer. Sélectionnez **Restaurer les valeurs par défaut** pour réinitialiser les filtres par défaut ou **Vue avancée** pour définir les conditions de filtre. Pour plus d'informations, consultez Set filter conditions .
Nouvelle	Bouton permettant de créer une option de tri.
Supprimer	Bouton pour supprimer les options de tri. Sélectionnez une ou plusieurs options de tri avant de sélectionner **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtres de facette

Les filtres de facette sont une partie facultative de la configuration de votre application de recherche qui affine les recherches en générant dynamiquement des catégories à partir de vos résultats de recherche. Pour plus d'informations, consultez Créer une facette dans une configuration d'application Recherche IA.



Contrôles de filtres de facette

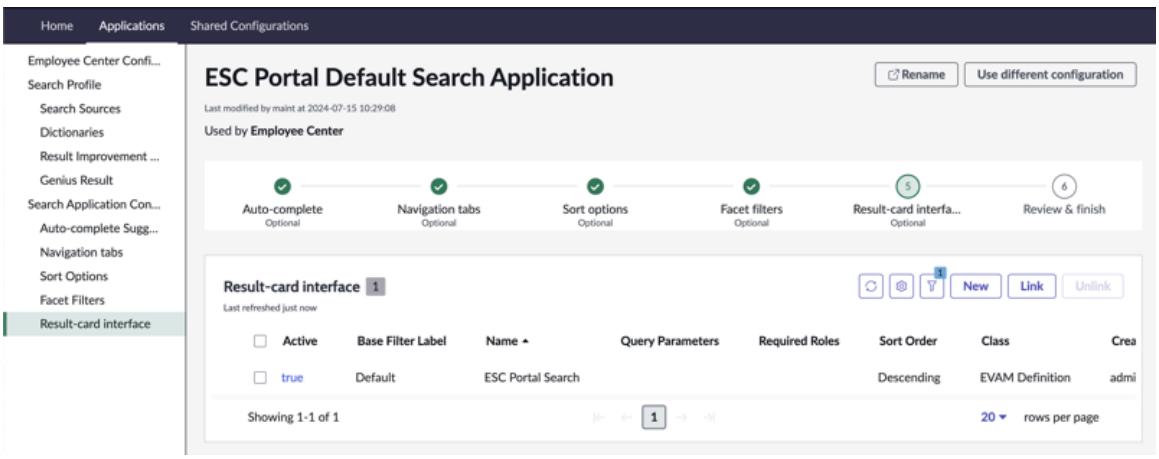
Champ	Description
Actualiser la liste	Bouton pour actualiser la liste des filtres de facette.
Actions de la	Bouton pour ouvrir les actions de la liste. Sélectionnez **Modifier les colonnes** pour ajouter ou supprimer des colonnes de la table. Sélectionnez **Réinitialiser les largeurs si vous avez ajusté des largeurs de** colonnes.
Afficher/masquer le panneau Filtre Icône du	Bouton pour ouvrir le panneau des conditions de filtre. Sélectionnez l'icône) en regard de toutes les conditions définies pour les supprimer. Sélectionnez **Restaurer les valeurs par défaut** pour réinitialiser les filtres par défaut ou **Vue avancée** pour définir les conditions de filtre. Pour plus d'informations, consultez Set filter conditions .
Nouvelle	Bouton permettant de créer un filtre de facette.
Supprimer	Bouton pour supprimer les filtres de facette. Sélectionnez un ou plusieurs filtres de facette avant de sélectionner **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interfaces de carte de résultat

Les interfaces de carte de résultat sont une partie facultative de la configuration de votre application de recherche qui fournit un affichage standardisé des résultats de recherche dans des cartes et des listes. Pour plus d'informations, consultez Exploring Entity View Action Mapper et Create an EVAM definition .



Contrôles de filtres de facette

Champ	Description
Actualiser la liste	Bouton pour actualiser la liste des interfaces de carte de résultat.
Actions de la	Bouton pour ouvrir les actions de la liste. Sélectionnez **Modifier les colonnes** pour ajouter ou supprimer des colonnes de la table. Sélectionnez **Réinitialiser les largeurs si vous avez ajusté des largeurs de** colonnes.
Afficher/masquer le panneau Filtre Icône du	Bouton pour ouvrir le panneau des conditions de filtre. Sélectionnez l'icône) en regard de toutes les conditions définies pour les supprimer. Sélectionnez **Restaurer les valeurs par défaut** pour réinitialiser les filtres par défaut ou **Vue avancée** pour définir les conditions de filtre. Pour plus d'informations, consultez Set filter conditions .
Nouvelle	Bouton permettant de créer une interface de carte de résultat.
un lien	Bouton permettant de sélectionner une interface de carte de résultat à ajouter à la liste.
Dissocier	Bouton permettant de dissocier une interface de carte de résultat de la liste. Sélectionnez un ou plusieurs onglets de navigation dans la liste avant de sélectionner **Dissocier**.

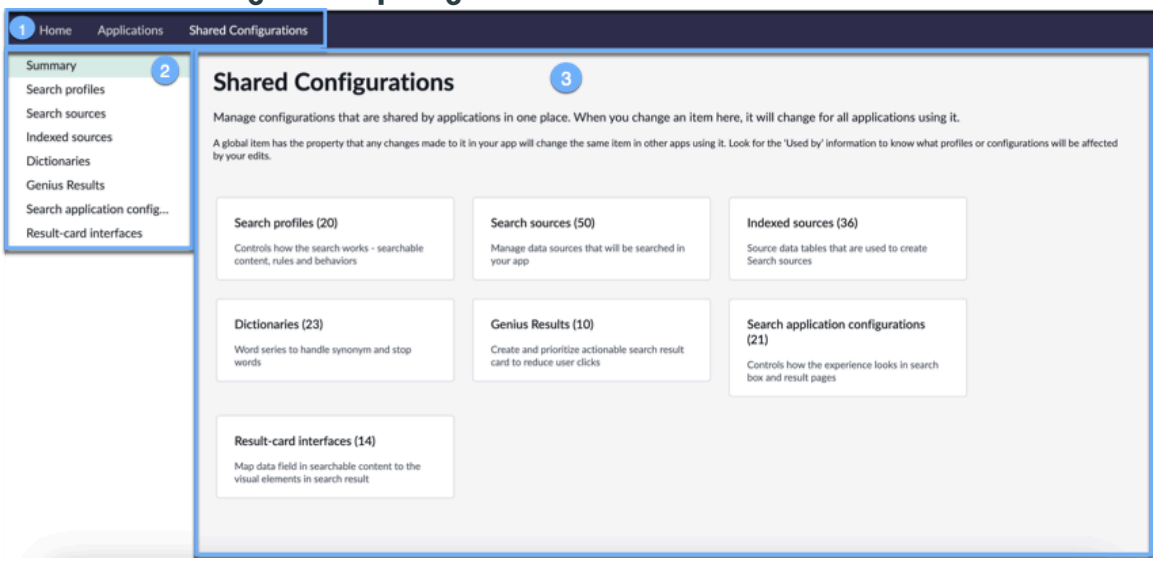
Recherche IA Page Configurations partagées de la console d'administrateur

Cette page est l'endroit où vous pouvez afficher et gérer toutes les configurations partagées par Recherche IA et d'autres applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Configurations partagées de la console d'administrateur



Légende

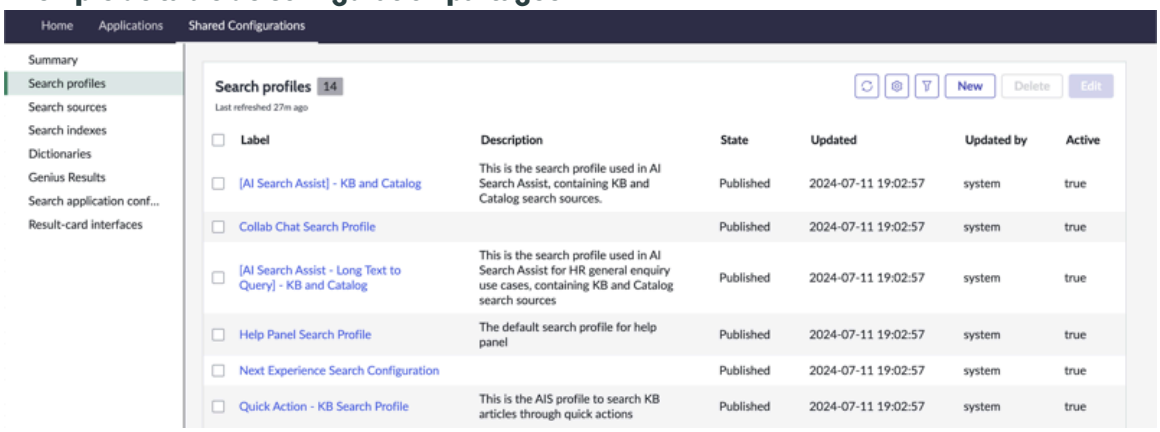
Champ	Description
1. Barre de navigation	Onglets permettant de naviguer entre les pages Accueil, Applications et Configurations partagées.
2. Barre latérale de configurations	Onglets permettant de naviguer dans les types de tables des configurations partagées. Sélectionnez un onglet pour afficher la table : • Résumé • Table des profils de recherche [ais_search_profile] • Table des sources de recherche [ais_search_source] • Table des sources indexées [ais_datasource] • Table de dictionnaires [ais_dictionary] • Table des résultats Genius [ais_genius_result_configuration] • Table des configurations de l'application de recherche [sys_search_context_config] • Interfaces de carte de résultat [sys_ux_composite_data]
3. Configurations partagées	Cartes permettant de naviguer dans les types de tables de configurations partagées. Ces cartes correspondent aux entrées de la barre latérale d'onglets. Sélectionnez une carte pour afficher la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de configurations partagées

Exemple de table de configuration partagée



Toutes les tables de configurations partagées utilisent les mêmes contrôles pour gérer leurs entrées.

Contrôles de table des configurations partagées

Champ	Description
Actualiser la liste	Bouton pour actualiser la liste des entrées de table.
Actions de la	Bouton pour ouvrir les actions de la liste. Sélectionnez **Modifier les colonnes** pour ajouter ou supprimer des colonnes de la table. Sélectionnez **Réinitialiser les largeurs si vous avez ajusté des largeurs de** colonnes.
Afficher/masquer le panneau Filtre Icône du	Bouton pour ouvrir le panneau des conditions de filtre. Sélectionnez l'icône) en regard de toutes les conditions définies pour les supprimer. Sélectionnez **Restaurer les valeurs par défaut** pour réinitialiser les filtres par défaut ou **Vue avancée** pour définir les conditions de filtre. Pour plus d'informations, consultez Set filter conditions .
Nouvelle	Bouton pour créer un enregistrement.
Supprimer	Bouton pour supprimer les enregistrements. Sélectionnez une ou plusieurs entrées avant **de sélectionner Supprimer**

Pour plus d'informations sur l'utilisation de ces tables, reportez-vous à la section Créer une Recherche IA configuration.

Créer une Recherche IA configuration

Créez des profils de recherche, des sources de recherche et d'autres configurations pour les applications qui utilisent Recherche IA.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou ais_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur de Recherche IA** > **Accueil de l'administrateur de Recherche IA**.
2. Sélectionnez l'onglet Configurations partagées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l’onglet de table souhaité dans lequel vous souhaitez créer la configuration.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs de formulaire en fonction de la configuration souhaitée.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier le formulaire de configuration de la vue

Le formulaire Modifier la configuration de la vue contient des informations sur les configurations de vue EVAM définies pour les configurations des applications de recherche dans Recherche IA. Utilisez ce formulaire lors de la création ou de la modification d’une configuration de vue.

Pour plus d’informations sur la création ou la modification d’une configuration de vue, reportez-vous à la section Créer ou modifier une définition de vue EVAM.

Modifier le formulaire de configuration de la vue

Champs de détails de la configuration de la vue

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration de la vue EVAM.
Commande	Ordre d’apparence d’une configuration de vue dans le contexte de la configuration de l’application de recherche.
Table	Table à associer à la configuration de vue EVAM.
Condition	Conditions déterminant quand utiliser la configuration de vue EVAM.
Afficher le modèle	Modèle à associer à la configuration de vue EVAM.

Champs de contenu principal

Champ	Description
Composant	Nom du composant à ajouter à la configuration de la vue EVAM.
Étiquette de titre	Titre de la carte de résultats de la vue EVAM.
Type	Détermine la façon dont le titre est géré dans la vue EVAM, sélectionnez Champ de modèle ou Valeur statique. **Valeur statique** Valeur fixe ou constante que vous saisissez manuellement. **Champ de table** Valeur générée dynamiquement en fonction des colonnes spécifiques de la table sélectionnée. **Champ personnalisé**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de contenu principal (suite)

Champ	Description
	Informations spécifiques qui sont renvoyées dans le cadre des résultats de la recherche. Par défaut, quatre champs personnalisés sont disponibles : • ai_search_teaser_title • ai_search_teaser_text • document_index • navigation_url **Remarque :** Ce champ apparaît plusieurs fois dans le formulaire. Choisissez sa valeur en fonction de la configuration du champ précédent.
Taille de police du titre	Taille de la police du texte du titre dans une vue EVAM afin de contrôler l'aspect visuel du titre.
Traduisible	Option permettant de traduire le texte en fonction de la langue préférée d'un utilisateur. **Remarque :** Ce champ apparaît plusieurs fois dans le formulaire.
Résumé	Informations supplémentaires à afficher dans la carte de résultats après le titre.
Taille de police de résumé	Taille de la police du texte dans une carte de résultat de la vue EVAM afin de contrôler l'apparence visuelle des informations.

Champs de l'en-tête de la carte

Champ	Description
Étiquette d'en-tête de texte un	Titre unique : un pour une vue EVAM spécifique qui communique l'objectif ou le contenu de la vue.
Étiquette d'en-tête de texte deux	Titre unique deux pour une vue EVAM spécifique qui communique l'objectif ou le contenu de la vue.
Étiquette d'en-tête de texte trois	Titre unique trois pour une vue EVAM spécifique qui communique l'objectif ou le contenu de la vue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'image de carte

Champ	Description
Type d'image	Déterminez le format ou le type d'image que vous souhaitez afficher, tel qu'une icône, une image ou un avatar.
URL de l'image	Déterminez l'adresse Web (URL) d'une image que vous souhaitez afficher dans un composant ou un élément particulier de votre application.
URL de l'avatar	Déterminez l'adresse Web (URL) d'une image d'avatar. Les avatars sont généralement utilisés pour représenter les utilisateurs, les personnages ou les entités au sein d'une application.
Nom de l'avatar	Nom donné à l'avatar.
Icône	Représente un symbole visuel qui s'affiche dans l'interface de la carte de résultat de la vue EVAM. / L'icône à afficher en regard du champ associé à la répartition sur le formulaire.
Taille de l'icône	Détermine la taille de l'icône
Masquer l'icône	Option permettant de masquer l'icône dans l'interface de la carte de résultats de vue EVAM.

Champs des détails de la carte

Champ	Description
Étiquette Aria	Attribut qui améliore l'accessibilité du Web en fournissant des titres pour les lecteurs d'écran.
Type d'étiquette de détail	Spécifie le mode d'affichage des détails sur la carte de résultats de vue EVAM, en ligne ou empilée.
Position de détail	Spécifie l'emplacement où les détails sont affichés sur la carte de résultats de vue EVAM, soit au-dessus du texte récapitulatif, soit en dessous.
Séparateur d'étiquette de détail	Spécifie le caractère ou la chaîne utilisé pour séparer les étiquettes sur la carte de résultats de la vue EVAM.
Étiquette de détail	Décrit chaque détail affiché sur la carte de résultat de vue EVAM.
Valeur de détail	Spécifie les informations affichées pour chaque détail sur la carte de résultats de la vue EVAM.
Ouvrir dans un nouvel onglet	Option permettant d'afficher et d'activer l'icône Ouvrir dans un nouvel onglet sur la carte de résultat de vue EVAM.
Est global	Indique si la configuration de la vue concerne un portail.

Traduction automatique

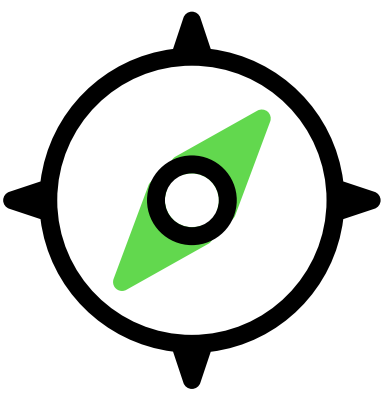
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecteurs de contenu externe

L'application Connecteurs de contenu externe ServiceNow® Store permet Recherche IA aux applications de rechercher du contenu et des métadonnées à partir de systèmes sources externes pris en charge, tels que Atlassian Confluence Cloud et Microsoft SharePoint Online.

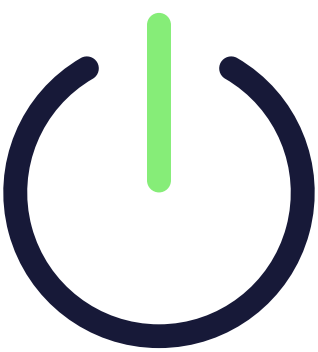
Commencez

Explorer



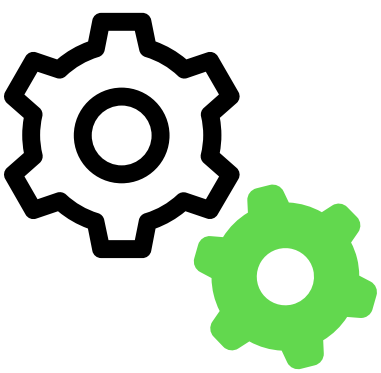
En savoir plus sur les fonctionnalités offertes par Connecteurs de contenu externe

Installer



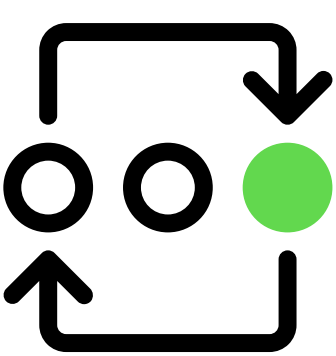
Activez le module d'extension Connecteurs de contenu externe sur votre instance

Configurer



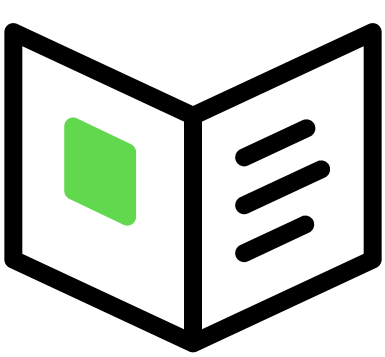
Configurer des connecteurs et des calendriers d'analyse pour vos sources de données externes

Utiliser



Démarrer les analyses du connecteur et examiner les résultats de l'analyse, les mesures et les mappages des utilisateurs

Référence



Afficher les composants installés avec Connecteurs de contenu externe

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow Community

Communauté ServiceNow

Centre de réussite client

Customer Success Center

Promoteur

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partenaire

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://store.servicenow.com/

Soutien

- https://support.servicenow.com/now
- Portail d'erreurs connues

Exploration des connecteurs de contenu externe

À l'aide Connecteurs de contenu externede , Recherche IA les applications peuvent rechercher du contenu et des métadonnées à partir de référentiels de documents externes tels que Atlassian Confluence Cloud et Microsoft SharePoint Online. L'extension du rappel de recherche pour inclure du contenu externe permet aux utilisateurs de rechercher plus facilement et plus rapidement de localiser les informations dont ils ont besoin.

Vue d'ensemble des connecteurs de contenu externe

L'application Connecteurs de contenu externe ajoute la prise en charge de l'indexation du contenu et des métadonnées à partir de documents dans des référentiels externes afin de rendre ces documents consultables dans Recherche IA les applications. Les connecteurs conservent les autorisations d'accès au document d'origine à l'aide Recherche IAdu modèle de sécurité du contenu de .

La version actuelle prend en charge l'indexation des documents et les autorisations d'accès à partir des *systèmes sources* suivants :

- Atlassian Confluence Cloud
- Atlassian Jira

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Google Drive
- Microsoft SharePoint Online
- Microsoft Teams
- Salesforce Slack
- Documentation de ServiceNow

Les administrateurs de Search peuvent planifier des analyses de mappage de documents et d'utilisateurs en fonction de vos besoins d'indexation. Si le besoin s'en fait sentir, les administrateurs de recherche peuvent également exécuter l'un ou l'autre type d'analyse à la demande.

Important :
L'application Connecteurs de contenu externe consomme des transactions lors de Hub d'intégration l'alimentation des documents analysés vers .Recherche IA Vous pouvez surveiller les transactions disponibles et utilisées pour vos Hub d'intégration packages d'abonnement dans le tableau de bord d'utilisation Hub d'intégration . Pour plus d'informations sur la surveillance des transactions, reportez-vous à la section Transaction reports in Integration Hub Usage Dashboard .

Tous les connecteurs de contenu externes prennent en charge l'indexation vectorielle sémantique du contenu récupéré à partir des documents du système source analysés. Pour plus d'informations sur l'indexation et la recherche de vecteurs sémantiques, reportez-vous à la section Recherche vectorielle sémantique dans Recherche IA.

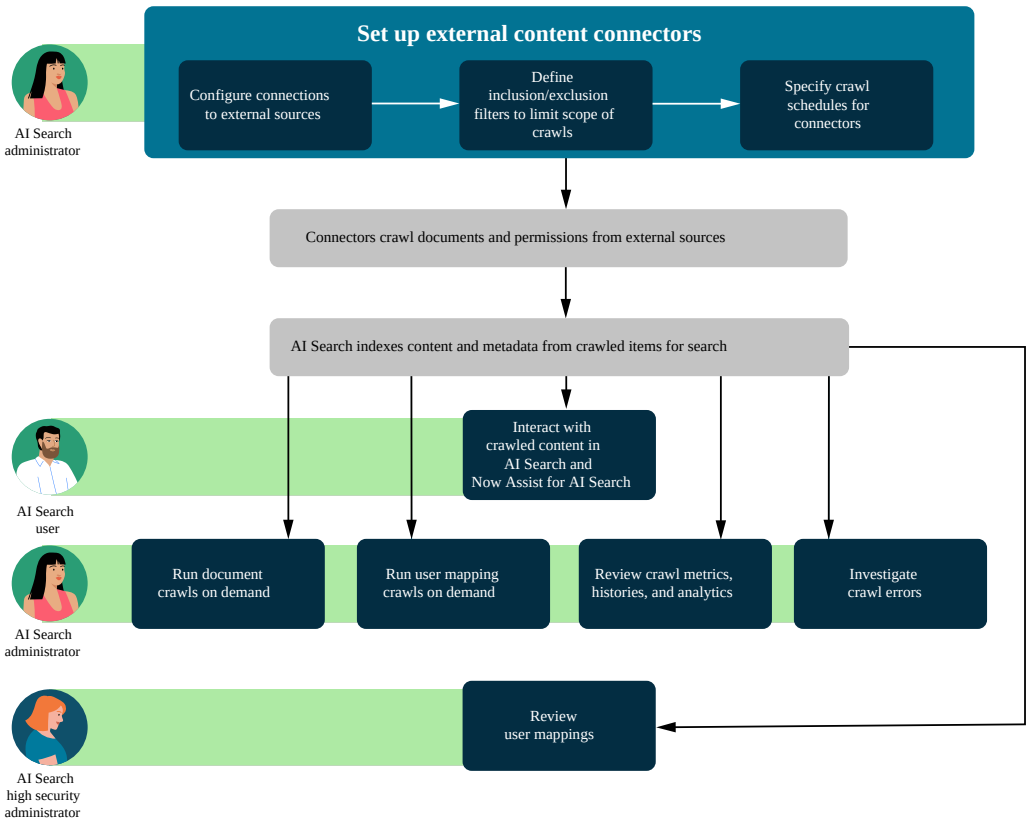
Workflow des connecteurs de contenu externe

Dans cette infographie, découvrez un exemple de workflow de la façon dont différents utilisateurs d'une organisation interagissent pour Connecteurs de contenu externe activer l'indexation et la recherche de contenu et de métadonnées à partir de sources externes prises en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration et utilisation des connecteurs de contenu externe



Dans ce Connecteurs de contenu externe workflow :

1. Les administrateurs de Search configurent les réglages de connexion pour les connecteurs de contenu externe, les points de départ d'analyse et les filtres d'inclusion/exclusion pour définir le champ d'application des analyses du connecteur et définissent les calendriers qui spécifient le moment de l'exécution des analyses.
2. Le système exécute les connecteurs à leurs heures planifiées ou lorsque les administrateurs démarrent des analyses ponctuelles. Lors de l'analyse, les connecteurs récupèrent les documents et les autorisations d'accès de leurs systèmes sources et les alimentent pour Recherche IA indexation.
3. Les utilisateurs de Search se voient présenter du contenu et des métadonnées provenant de systèmes sources de contenu externes lorsqu'ils interagissent avec Recherche IA des applications. Recherche IA conserve les autorisations d'accès aux utilisateurs et aux groupes définies dans le système source, de sorte que les utilisateurs ne peuvent afficher que le contenu des documents auxquels ils ont l'autorisation d'accéder.
4. Les administrateurs examinent et analysent les mesures d'analyse, les historiques d'exploration et les données de mappage des utilisateurs pour comprendre comment les données externes sont explorées et indexées, ce qui permet un réglage plus efficace des Connecteurs de contenu externe paramètres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Par défaut, un connecteur de contenu externe peut indexer jusqu'aux un million (1 000 000) documents de son système source. Lorsqu'un connecteur dépasse cette limite, il continue d'analyser le système source, mais envoie uniquement des suppressions de documents à des fins d'indexation Recherche IA , en ignorant les documents nouveaux ou modifiés. Le connecteur enregistre un message d'erreur pour chaque tranche de 10 000 documents qu'il analyse au-delà de la limite d'indexation.

Lorsque le nombre de documents indexés d'un connecteur dépasse 800 000, un message d'avertissement s'affiche dans l'interface utilisateur du connecteur pour indiquer qu'il approche de la limite d'indexation. Si le connecteur atteint la limite d'indexation, un message d'erreur s'affiche dans son interface utilisateur.

Si l'un de vos connecteurs atteint la limite d'indexation, vous pouvez mettre à jour ses paramètres d'analyse et ses filtres d'inclusion/exclusion de fichiers pour réduire le nombre de documents qu'il récupère. Sinon, si vous devez indexer plus que 1 000 000 des documents, vous pouvez créer un Service et assistance client ticket à https://support.servicenow.com/now pour demander une augmentation de limite pour le connecteur.

Avantages des connecteurs de contenu externe

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Configurer les connecteurs pour récupérer les documents et les autorisations de sécurité à partir des systèmes sources de données externes pris en charge	Créer un connecteur de contenu externe	Rechercher un administrateur
Contrôlez le champ d'application des analyses du connecteur de contenu externe en spécifiant les emplacements du système source à analyser et les types de fichiers vers lesquels Recherche IA alimenter pour l'indexation	Configuration des paramètres d'analyse pour un connecteur de contenu externe	Rechercher un administrateur
Spécifier les planifications d'analyse pour les connecteurs de contenu externes	Définir un calendrier d'analyse pour un connecteur de contenu externe	Rechercher un administrateur
Mettre à jour le contenu total ou partiel d'un document à partir des systèmes sources sur demande	Exécuter une analyse de document complète ou partielle unique pour un connecteur de contenu externe	Rechercher un administrateur
Mettre à jour les autorisations d'accès des utilisateurs et des groupes à partir des systèmes sources sur demande	Exécuter une analyse de mappage d'utilisateur ponctuelle pour un connecteur de contenu externe	Rechercher un administrateur
Mesures de révision pour les éléments du système source récupérés par les analyses de documents	Examiner l'historique d'analyse et les analyses d'un connecteur de contenu externe	Rechercher un administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Examiner les autorisations d'accès aux utilisateurs et aux groupes récupérées par les analyses de mappage des utilisateurs	Examiner les mappages d'utilisateurs pour un connecteur de contenu externe	Rechercher un administrateur de haute sécurité
Rechercher du contenu et des métadonnées indexés à partir de systèmes sources de données externes	Utiliser Recherche IA	Recherche IA utilisateurs

Interaction avec Now Assist les résultats Genius

Si les applications dans et dans sont installées, les Now Assist résultats de recherche de contenu externe peuvent être inclus dans les résultats Genius réponses générées pour Now Assist .Agent virtuelAgent virtuel ServiceNow StoreNow AssistRecherche IA

Les résultats de la recherche de contenu externe sont ignorés lors de la génération des Now Assist questions-réponses réponses de nos Now Assist Actions résultats Genius.

Séparation de domaine et connecteurs de contenu externe

La séparation de domaine n'est pas prise en charge pour les connecteurs de contenu externe. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Séparation de domaine dans Connecteurs de contenu externe

L'application Connecteurs ServiceNow® Store de contenu externe vous permet de rendre le contenu des documents du système source externe consultable dans Recherche IA les applications. Les connecteurs de contenu externe ne prennent pas en charge Séparation de domaine.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Installer des connecteurs de contenu externe

Installez l'application Connecteurs de contenu externe à partir du ServiceNow® Store.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

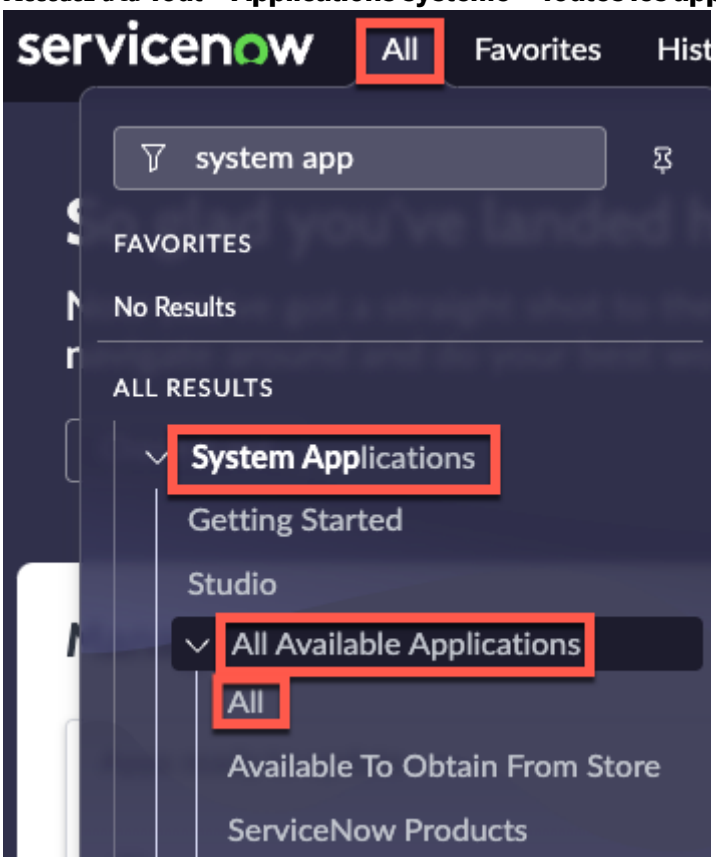
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Connecteurs de contenu externe (sn_ext_conn).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Une fois le module d'extension installé, Recherche IA les administrateurs peuvent configurer des connecteurs pour analyser le contenu, les métadonnées, les utilisateurs et les appartenances aux groupes à partir de référentiels de contenu externes pris en charge. Pour plus d'informations sur la configuration du connecteur de contenu externe, reportez-vous à la section Configuration des connecteurs de contenu externe.

Configuration des connecteurs de contenu externe

Planifiez et configurez votre implémentation Connecteurs de contenu externe.

Vue d'ensemble de la configuration des connecteurs de contenu externe

La configuration de la récupération et de l'indexation du contenu à partir de vos systèmes sources de contenu externes nécessite les étapes suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape de configuration	Description
L’administrateur système source configure les paramètres d’accès pour votre système source de contenu externe	• Configuration Atlassian Confluence Cloud pour l’indexation de contenu externe • Configuration Atlassian Jira pour l’indexation de contenu externe • Configuration de Google Drive pour l'indexation de contenu externe • Configuration de Microsoft SharePoint Online pour l'indexation de contenu externe • Configuration de Microsoft Teams pour l'indexation de contenu externe • Configuration Salesforce Slack pour l’indexation de contenu externe • Configuration de la ServiceNow documentation pour l’indexation de contenu externe
Recherche IA L’administrateur crée et configure des connecteurs de contenu externe	• Créer un connecteur de contenu externe ○ Paramètres de connexion pour le connecteur de Atlassian Confluence Cloud contenu externe ○ Paramètres de connexion pour le connecteur de Atlassian Jira contenu externe ○ Paramètres de connexion pour le connecteur de Google Drive contenu externe ○ Paramètres de connexion pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe ○ Paramètres de connexion pour le connecteur de Microsoft Teams contenu externe ○ Paramètres de connexion pour le connecteur de Salesforce Slack contenu externe ○ Paramètres de connexion pour le connecteur de contenu externe de la ServiceNow documentation • Configuration des paramètres d’analyse pour un connecteur de contenu externe (facultatif) ○ Configurer les paramètres d’analyse pour le connecteur de Atlassian Confluence Cloud contenu externe ○ Configurer les paramètres d’analyse pour le connecteur de Atlassian Jira contenu externe ○ Configurer les paramètres d’analyse pour le connecteur de Google Drive contenu externe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape de configuration	Description
	○ Configurer les paramètres d’analyse pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe ○ Configurer les paramètres d’analyse pour le connecteur de Microsoft Teams contenu externe ○ Configurer les paramètres d’analyse pour le connecteur de Salesforce Slack contenu externe ○ Configurer les paramètres d’analyse pour la ServiceNow documentation Connecteur de contenu externe • Définir un calendrier d’analyse pour un connecteur de contenu externe

Estimation du volume de document pour les systèmes sources

Les outils du système source vous permettent d’estimer le nombre de documents disponibles pour la récupération par les connecteurs de contenu externes. En estimant le nombre de documents disponibles pour un système source, vous pouvez déterminer si vous devez appliquer des restrictions de périmètre d’analyse lors de la configuration d’un connecteur de contenu externe pour ce système source.

Estimer le volume de document pour Atlassian Confluence Cloud

Estimez le nombre de documents inclus dans votre Atlassian Confluence Cloud système source. Utilisez ces informations pour déterminer les paramètres de périmètre d’analyse nécessaires pour votre Atlassian Confluence Cloud connecteur de contenu externe.

Avant de commencer

Vous avez besoin des informations d’identification et autorisations suivantes pour le système source de Atlassian Confluence Cloud votre organisation :

- Informations d’identification de connexion pour un compte administrateur
- Autorisation de créer des rapports

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de configurer un connecteur de Atlassian Confluence Cloud contenu externe, il peut être utile d’estimer le nombre de documents disponibles dans votre Atlassian Confluence Cloud système source.

En estimant le nombre de documents disponibles, vous pouvez déterminer si vous devez restreindre la portée d’analyse de votre Atlassian Confluence Cloud connecteur de contenu externe afin d’éviter de dépasser la limite de documents indexés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Par défaut, un connecteur de contenu externe peut indexer jusqu'aux un million (1 000 000) documents de son système source. Lorsqu'un connecteur dépasse cette limite, il continue d'analyser le système source, mais envoie uniquement des suppressions de documents à des fins d'indexation Recherche IA , en ignorant les documents nouveaux ou modifiés. Le connecteur enregistre un message d'erreur pour chaque tranche de 10 000 documents qu'il analyse au-delà de la limite d'indexation.

Lorsque le nombre de documents indexés d'un connecteur dépasse 800 000, un message d'avertissement s'affiche dans l'interface utilisateur du connecteur pour indiquer qu'il approche de la limite d'indexation. Si le connecteur atteint la limite d'indexation, un message d'erreur s'affiche dans son interface utilisateur.

Si l'un de vos connecteurs atteint la limite d'indexation, vous pouvez mettre à jour ses paramètres d'analyse et ses filtres d'inclusion/exclusion de fichiers pour réduire le nombre de documents qu'il récupère. Sinon, si vous devez indexer plus que 1 000 000 des documents, vous pouvez créer un Service et assistance client ticket à https://support.servicenow.com/now pour demander une augmentation de limite pour le connecteur.

Procédure

1. Connectez-vous à la console d'administration à l'aide Atlassian Confluence Cloud des informations d'identification de l'administrateur.
   L'URL de la Atlassian Confluence Cloud console d'administration est généralement https://<nom d'hôte>.atlassian.net/wiki/admin, où <nom d'hôte> est le nom d'hôte spécifique à votre organisation.
2. Dans le menu de l'écran d'administration, accédez à **Paramètres** > **Gestion des données** > **Rapports sur l'espace**.
3. Sélectionnez **Créer un rapport** et attendez que le lien **de téléchargement** du nouveau rapport s'affiche. La génération du rapport peut prendre quelques minutes.
4. Sélectionnez l'action **Télécharger** pour le nouveau rapport, puis enregistrez le fichier CSV du rapport d'espace à un emplacement pratique lorsque vous y êtes invité.
5. Ouvrez le fichier CSV du rapport d'espace téléchargé dans l'outil de votre choix.
6. Pour chaque espace répertorié dans le fichier CSV du rapport sur l'espace, recherchez le nombre de documents disponibles dans l'espace en ajoutant ses chiffres de nombre de contenus et de pièces jointes. Par exemple, si l'entrée d'un espace dans le fichier CSV du rapport d'espace indique le nombre de contenus 3571 et les pièces jointes 258, le nombre total de documents disponibles pour cet espace est de 3 829.
7. Additionnez le nombre de documents disponibles pour tous les espaces afin de trouver le nombre total de documents disponibles dans votre Atlassian Confluence Cloud système source.

Que faire ensuite

Si le nombre total de documents disponibles de votre Atlassian Confluence Cloud système source dépasse la limite de documents du connecteur, vous devez limiter la portée d'analyse du Atlassian Confluence Cloud connecteur de un million (1 000 000) contenu externe. Choisissez un ensemble d'espaces dont le nombre total de documents est inférieur à la limite du connecteur et informez votre Recherche IA administrateur afin qu'il puisse configurer les paramètres d'analyse du connecteur de contenu externe pour inclure uniquement ces espaces.

Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres d'analyse du connecteur, reportez-vous à la Atlassian Confluence Cloud section Configurer les paramètres d'analyse pour le connecteur de Atlassian Confluence Cloud contenu externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Estimer le volume de document pour Microsoft SharePoint Online

Estimez le nombre total de documents inclus dans votre Microsoft SharePoint Online système source et le nombre de documents pour les sites individuels. Utilisez ces informations pour déterminer les paramètres de périmètre d'analyse nécessaires pour votre Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe.

Avant de commencer

Vous avez besoin des informations d'identification et autorisations suivantes pour l'instance Admin Center de Microsoft 365 votre organisation :

- Informations d'identification de connexion
- Autorisation de configurer et exporter la liste des Microsoft SharePoint Online sites actifs

Pour en savoir plus sur l'accès aux rapports dans l'Admin Microsoft 365 Center, consultez Microsoft 365 Rapports dans le centre d'administration sur le Microsoft site Learn.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de configurer un Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe, il peut être utile d'estimer le nombre de documents disponibles dans votre Microsoft SharePoint Online système source et dans ses sites individuels.

En estimant le nombre de documents disponibles, vous pouvez déterminer si vous devez restreindre la portée d'analyse de votre Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe afin d'éviter de dépasser la limite de documents indexés.

Important :

Par défaut, un connecteur de contenu externe peut indexer jusqu'aux un million (1 000 000) documents de son système source. Lorsqu'un connecteur dépasse cette limite, il continue d'analyser le système source, mais envoie uniquement des suppressions de documents à des fins d'indexation Recherche IA , en ignorant les documents nouveaux ou modifiés. Le connecteur enregistre un message d'erreur pour chaque tranche de 10 000 documents qu'il analyse au-delà de la limite d'indexation.

Lorsque le nombre de documents indexés d'un connecteur dépasse 800 000, un message d'avertissement s'affiche dans l'interface utilisateur du connecteur pour indiquer qu'il approche de la limite d'indexation. Si le connecteur atteint la limite d'indexation, un message d'erreur s'affiche dans son interface utilisateur.

Si l'un de vos connecteurs atteint la limite d'indexation, vous pouvez mettre à jour ses paramètres d'analyse et ses filtres d'inclusion/exclusion de fichiers pour réduire le nombre de documents qu'il récupère. Sinon, si vous devez indexer plus que 1 000 000 des documents, vous pouvez créer un Service et assistance client ticket à https://support.servicenow.com/now pour demander une augmentation de limite pour le connecteur.

Procédure

1. Connectez-vous au centre d'administration à l'adresse Microsoft 365https://admin.microsoft.com/ .
2. Accédez à la **Centres d'administration** > **Tous les centres d'administration**, puis sélectionnez **SharePoint** dans la liste des centres d'administration.
3. Accédez à la **Sites** > **Sites actifs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste Sites actifs, sélectionnez l'en-tête **Personnaliser les colonnes** , assurez-vous que les colonnes suivantes sont sélectionnées pour l'affichage, puis sélectionnez **Appliquer**.
   - Nom du site
   - URL
   - Stockage utilisé (Go)
   - Fichiers
5. Exportez et analysez les nombres de documents pour les sites actifs en procédant comme suit.

   a. Sélectionnez **Exporter**.

   b. Lorsque vous y êtes invité, enregistrez la liste CSV des sites actifs à un emplacement pratique.

   c. Ouvrez la liste CSV des sites actifs exportés dans un outil de votre choix.

   d. Pour chaque entrée de site dans la liste des sites actifs, recherchez le nombre de documents disponibles dans le champ Fichiers.
   Utilisez les valeurs des champs Nom du site et URL pour identifier vos sites.

   e. Trouvez le nombre total de documents disponibles dans votre Microsoft SharePoint Online système source en additionnant les valeurs du champ Fichiers de tous les sites de la liste CSV des sites actifs.

Que faire ensuite

Si le nombre total de documents disponibles de votre Microsoft SharePoint Online système source dépasse la limite de documents du connecteur, vous devez limiter la portée d'analyse du Microsoft SharePoint Online connecteur de un million (1 000 000) contenu externe. Choisissez un ensemble de sites dont le nombre total de documents est inférieur à la limite du connecteur et informez votre Recherche IA administrateur afin qu'il puisse configurer les paramètres d'analyse du connecteur de contenu externe pour inclure uniquement ces sites.

Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres d'analyse du connecteur, reportez-vous à la Microsoft SharePoint Online section Configurer les paramètres d'analyse pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.

Configuration des systèmes sources pour l'indexation de contenu externe

Les administrateurs système sources configurent les paramètres pour permettre aux connecteurs de contenu externes d'indexer vos documents et les paramètres de sécurité pour la recherche. Ces paramètres doivent être configurés pour un système source avant de créer un connecteur de contenu externe pour analyser ce système source.

Chaque connecteur de contenu externe a ses propres exigences de configuration du système source, comme indiqué dans les rubriques suivantes.

Configuration Atlassian Confluence Cloud pour l'indexation de contenu externe

Atlassian Confluence Cloud les administrateurs système sources configurent les paramètres dans la console du Atlassian développeur et Administration Atlassian. Ces paramètres permettent au connecteur de contenu externe d'indexer les Atlassian Confluence Cloud documents et les paramètres de sécurité de votre Atlassian Confluence Cloud système source pour la recherche.

Ces paramètres du système source doivent être configurés avant de créer un connecteur de Atlassian Confluence Cloud contenu externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Atlassian les paramètres du connecteur de Atlassian Confluence Cloud contenu externe

Enregistrez une application OAuth 2.0 dans la Atlassian console développeur et créez une clé API pour Administration Atlassian permettre au connecteur de contenu externe d'explorer les Atlassian Confluence Cloud espaces et d'accéder aux autorisations dans votre Atlassian Confluence Cloud système source.

Avant de commencer

Vous avez besoin des informations d'identification et autorisations suivantes pour les applications de gestion de Atlassian votre organisation :

Portail Atlassian	Informations d'identification et autorisations requises
Atlassian Developer Console (https://developer.atlassian.com/console/myapps/)	• Informations d'identification de connexion • Autorisation d'afficher les paramètres des applications enregistrées • Autorisation d'enregistrer une nouvelle application • Autorisation de définir des champs d'application d'API Confluence granulaires pour une application • Autorisation de définir l'URL de rappel OAuth 2.0 pour une application
Administration Atlassian (https://admin.atlassian.com/)	• Informations d'identification de connexion • Autorisation de créer une nouvelle clé API administrateur

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Atlassian Confluence Cloud connecteur de contenu externe récupère le contenu de votre Atlassian Confluence Cloud système source à l'aide de l'API Confluence.

Pour permettre au connecteur d'accéder à votre Atlassian Confluence Cloud système source via l'API Confluence, vous devez configurer une intégration OAuth 2.0 dans la Atlassian console développeur et une clé API dans Administration Atlassian. Votre administrateur de recherche peut utiliser les réglages copiés à partir de l'intégration OAuth 2.0 et la clé API pour configurer le Atlassian Confluence Cloud connecteur de contenu externe afin une connexion correcte à votre Atlassian Confluence Cloud système source.

Traduction automatique

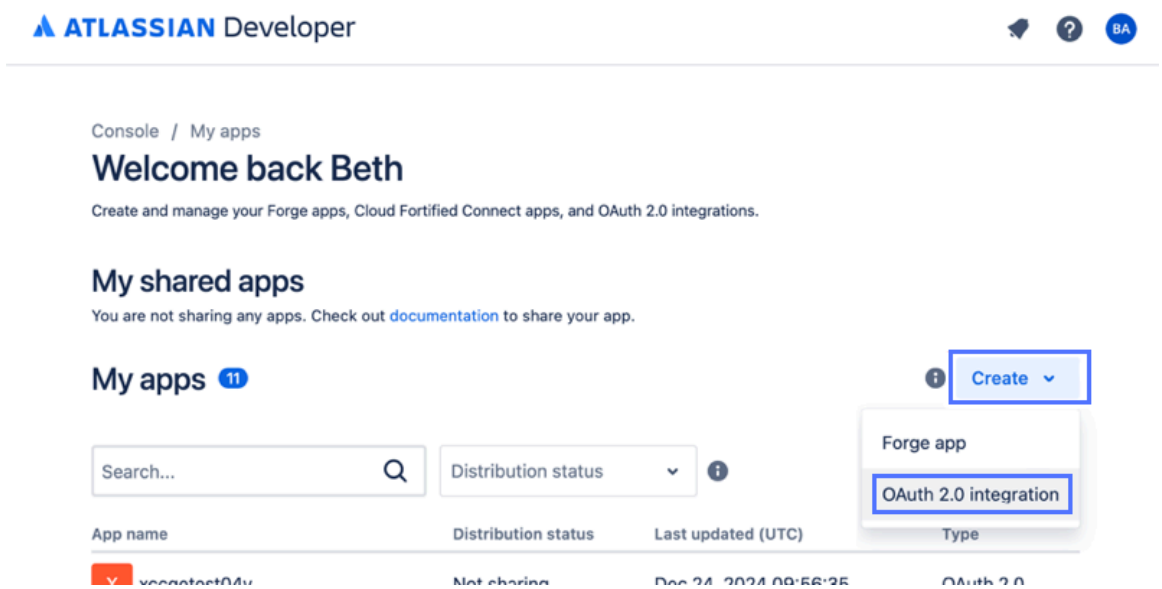
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans la console développeur Atlassian , enregistrez une nouvelle intégration OAuth 2.0 pour le connecteur de Atlassian Confluence Cloud contenu externe en procédant comme suit.

   a. Connectez-vous à la console développeur à l'adresse Atlassianhttps://developer.atlassian.com/console/myapps/ .

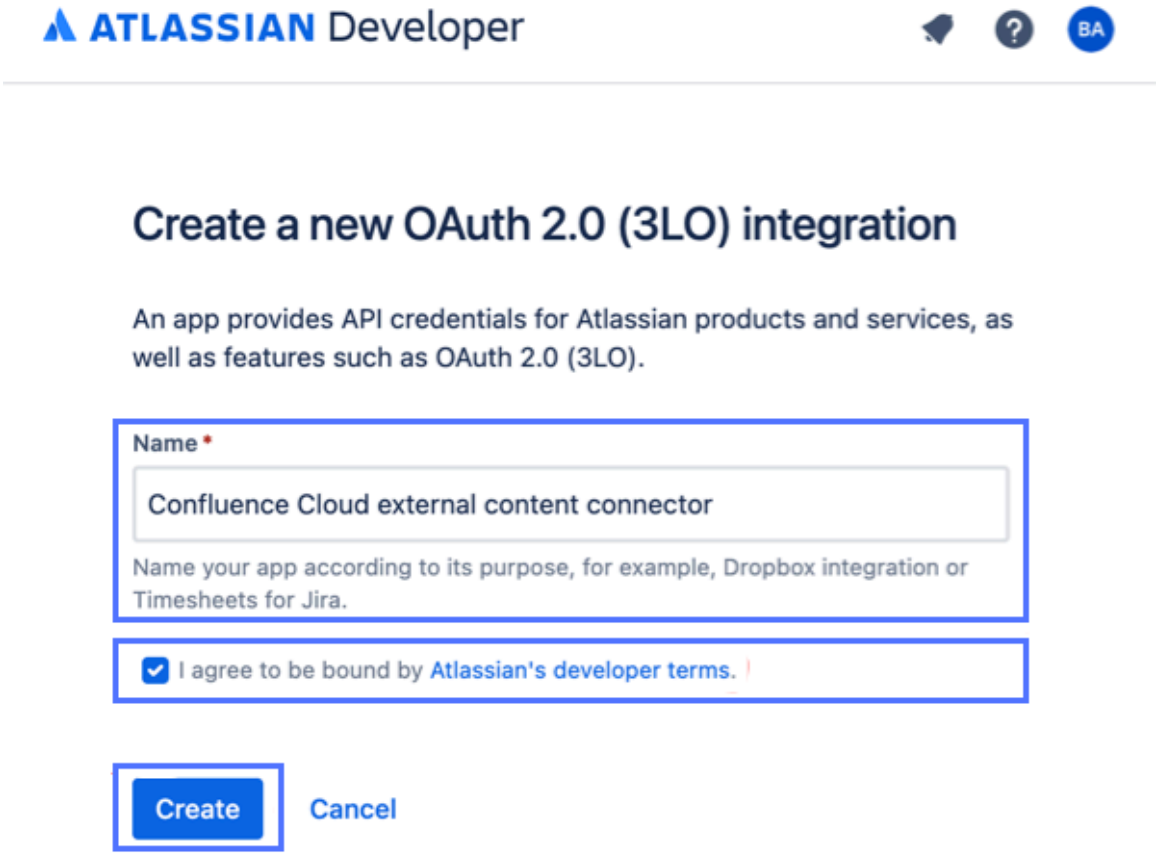
   b. Dans la section Mes applications, sélectionnez **Créer** > **Intégration OAuth 2.0**.



   c. Saisissez un nom pour votre intégration OAuth 2.0, sélectionnez l'option d'acceptation des conditions d'utilisation Atlassiande pour les **développeurs**, puis sélectionnez Créer.

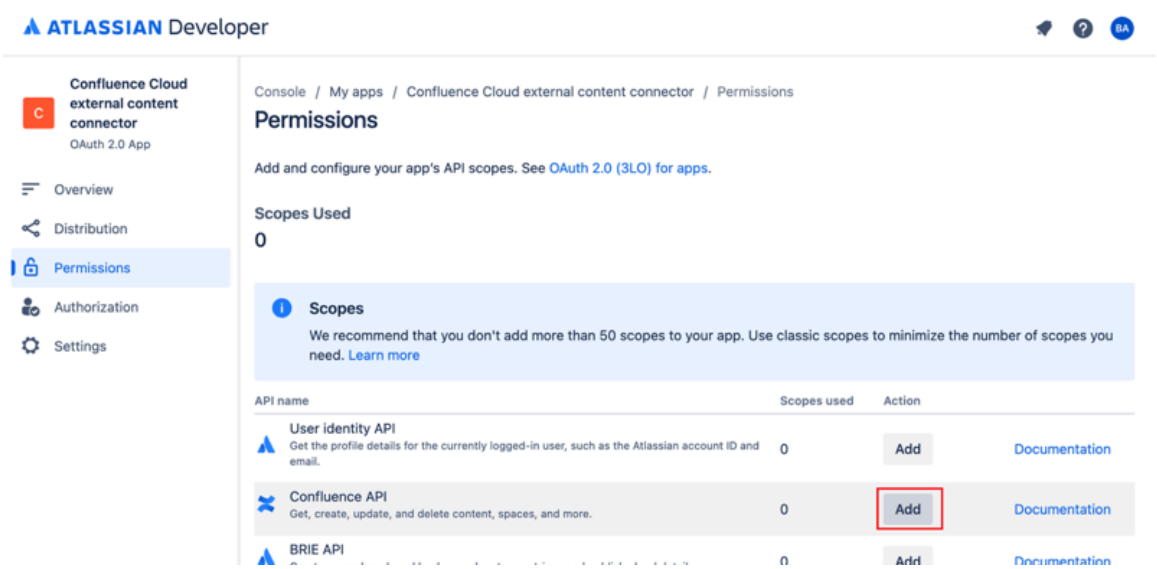
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Par exemple, vous pouvez saisir `Connecteur de contenu externe Confluence Cloud` comme nom pour votre intégration OAuth 2.0.

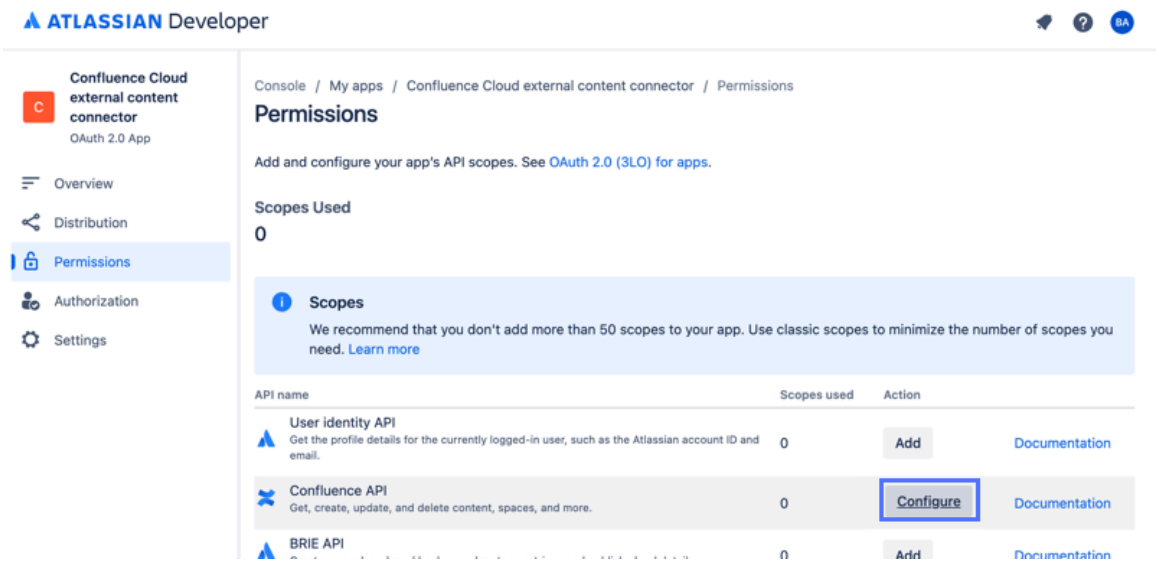
d. Accédez à l'écran Autorisations de l'intégration OAuth 2.0, puis sélectionnez **Ajouter** dans la ligne API Confluence.



e. Dans la ligne API Confluence, sélectionnez **Configurer**.

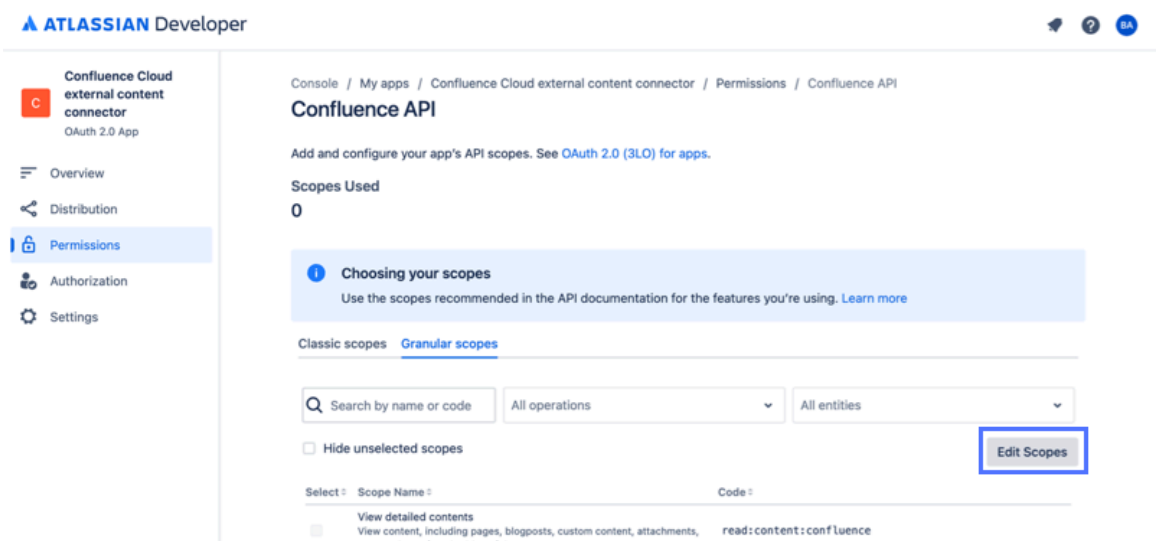
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



f. Sous l'onglet Champs d'application granulaires, sélectionnez **Modifier les champs d'application** , puis sélectionnez les options pour chacun des champs d'application suivants :

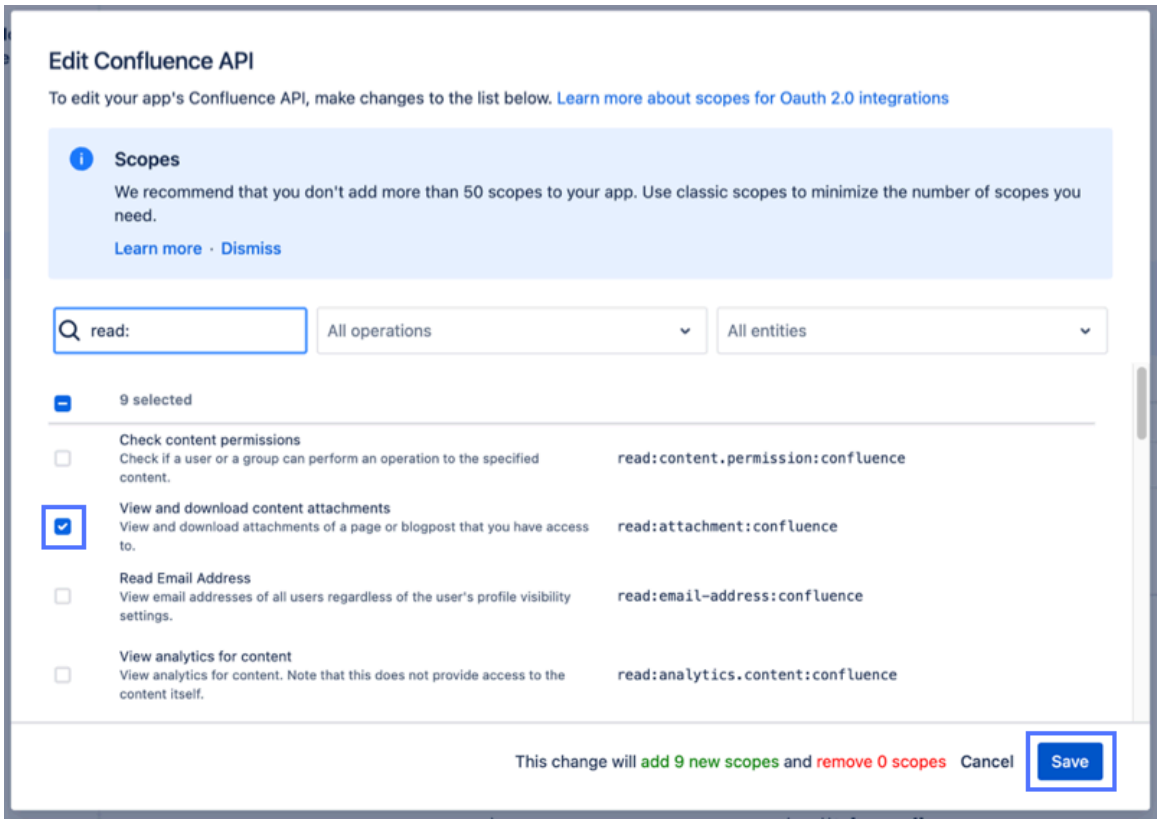
- lecture :attachement :confluence
- Lire :BlogPost :Confluence
- lecture :contenu-détails :confluence
- lecture :contenu.métadonnées :confluence
- Lecture :Dossier :Confluence
- Lire :Groupe :Confluence
- Lecture :Page :Confluence
- Lecture :espace :Confluence
- Lire :Utilisateur :Confluence



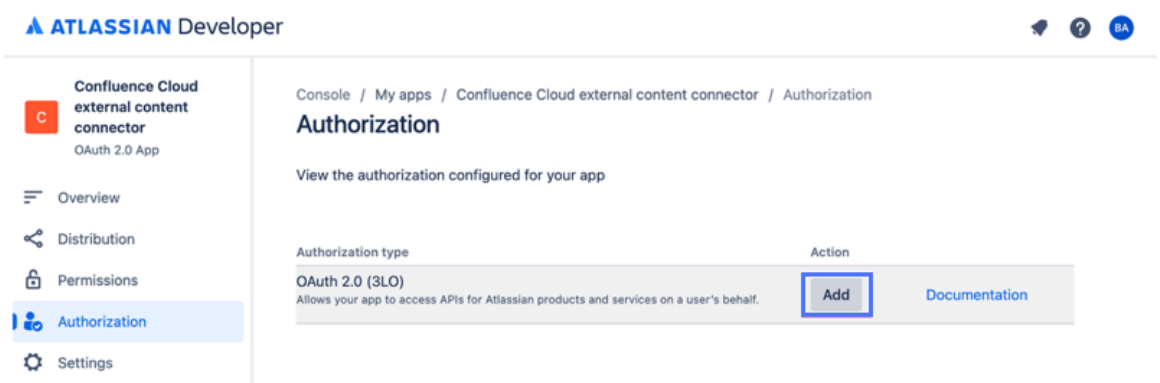
g. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

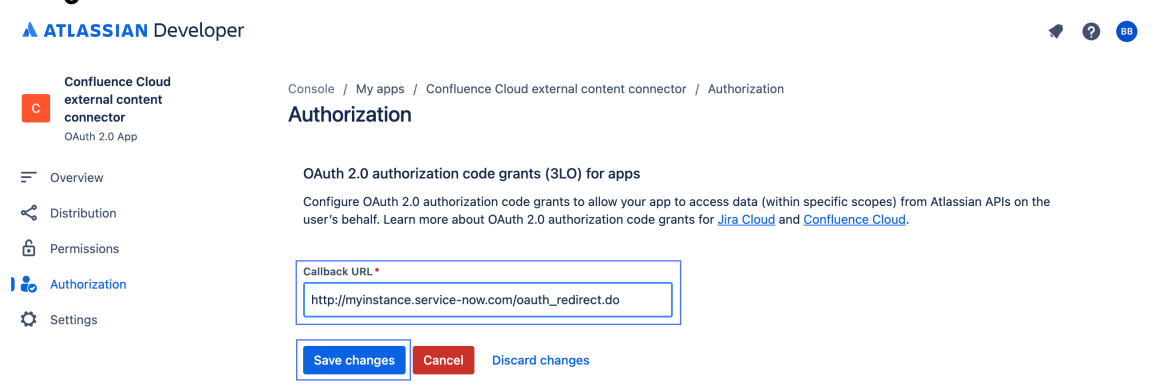
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



h. Accédez à l'écran Autorisation de l'intégration OAuth 2.0, puis sélectionnez **Ajouter** dans la ligne pour le type d'autorisation OAuth 2.0 (3LO).



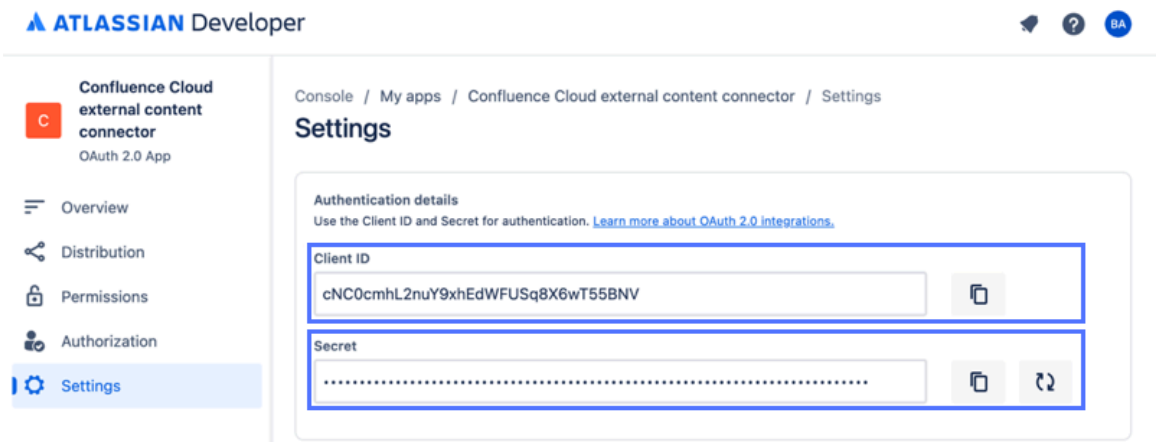
i. Saisissez http://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do comme URL de rappel, en remplaçant <nom-instance> par le nom de votre Now Platform® instance, puis sélectionnez **Enregistrer les modifications**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

j. Accédez à l'écran Paramètres de l'intégration OAuth 2.0 et enregistrez l'ID client et les valeurs secrètes dans un emplacement sécurisé.



Important :
Vos Recherche IA administrateurs ont besoin de ces valeurs d'ID client et de Secret lors de la configuration du connecteur de Atlassian Confluence Cloud contenu externe.

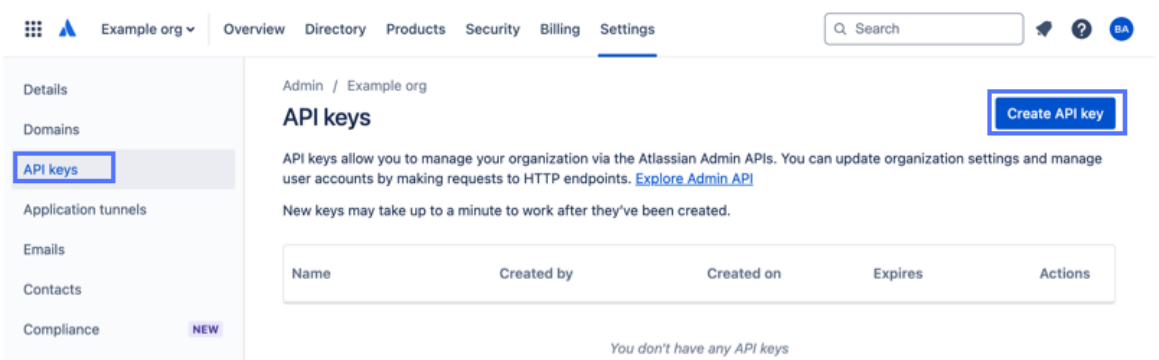
2. Dans Administration Atlassian, créez une nouvelle clé API administrateur en procédant comme suit.

a. Connectez-vous à à l'adresse Administration Atlassianhttps://admin.atlassian.com/ .

b. Sélectionnez **Paramètres** dans la liste d'onglets.



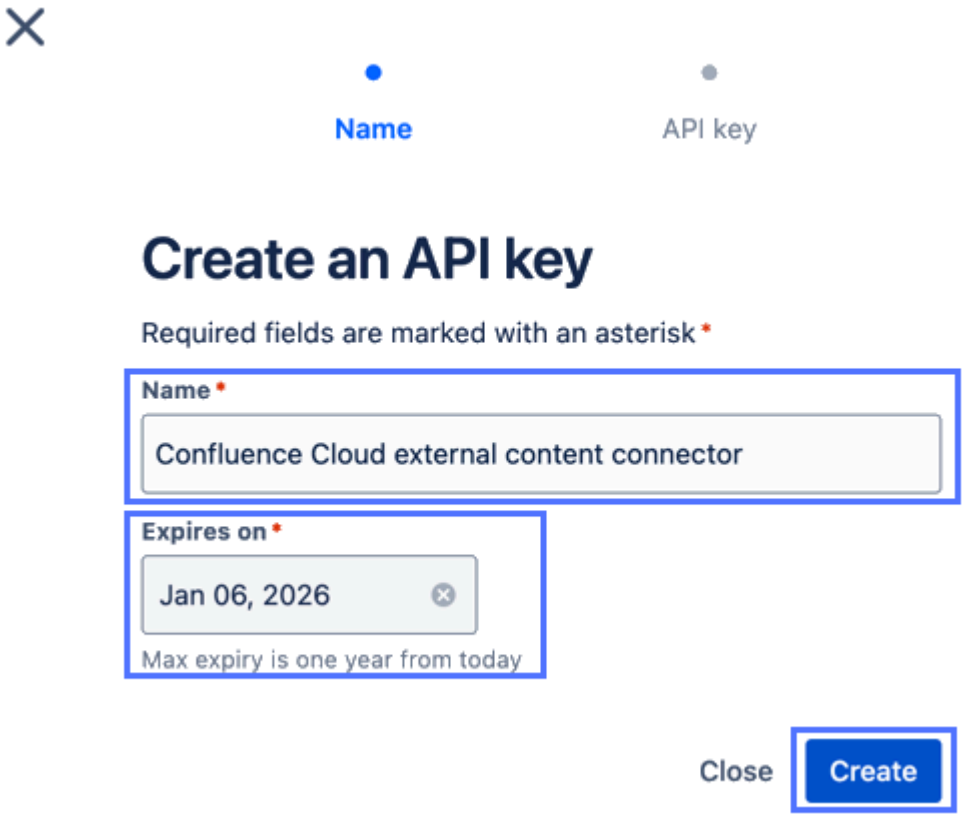
c. Sélectionnez **Clés API**, puis Créer **une clé API**.



d. Saisissez un nom et une date d'expiration pour votre nouvelle clé API.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



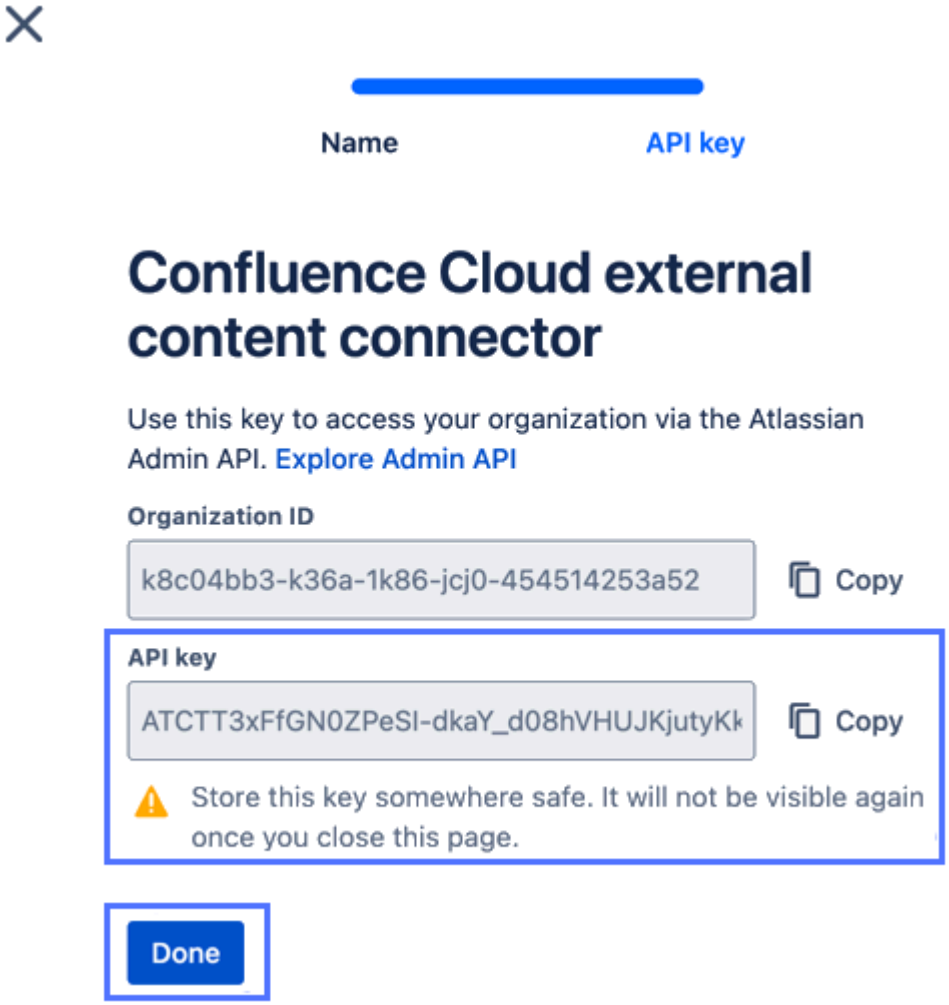
Par exemple, vous pouvez saisir `Connecteur de contenu externe Confluence Cloud` comme nom de votre clé API et définir sa date d'expiration sur un an dans le futur.

e. Sélectionnez **Créer**.

f. Enregistrez la valeur de la clé API dans un emplacement sécurisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Important :
Vos Recherche IA administrateurs ont besoin de la valeur de la clé API lors de la configuration du connecteur de Atlassian Confluence Cloud contenu externe.

g. Sélectionnez **Terminé**.

3. Dans votre Now Platform instance, modifiez l'URL de redirection du Atlassian Confluence Cloud fournisseur OAuth 2.0 en procédant comme suit.
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le champ **Filtre** , saisissez `oauth_entity.list`.
   c. Modifiez l'enregistrement d'entité du Atlassian Confluence Cloud fournisseur OAuth 2.0.
   d. Définissez l'URL de redirection de l'enregistrement d'entité sur `http://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`, en remplaçant `<nom-instance>` par le nom de votre Now Platform instance.
   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Fournissez les éléments suivants à votre Recherche IA administrateur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les valeurs ID client et Secret de l'intégration OAuth 2.0 que vous avez enregistrées à l'étape 1.j.
- Valeur de la clé API que vous avez enregistrée à l'étape 2.f.

Votre Recherche IA administrateur a besoin de ces éléments pour créer un Atlassian Confluence Cloud connecteur de contenu externe afin de récupérer des documents et des autorisations d'accès à partir de votre Atlassian Confluence Cloud instance.

Pour plus d'informations sur la création d'un connecteur de Atlassian Confluence Cloud contenu externe, consultez Créer un connecteur de contenu externe et Paramètres de connexion pour le connecteur de Atlassian Confluence Cloud contenu externe.

Configuration Atlassian Jira pour l'indexation de contenu externe

Les administrateurs système source configurent les paramètres dans le Atlassian Jira système source. Ces paramètres permettent au connecteur de contenu externe d'indexer les Atlassian Jira documents et les paramètres de sécurité de votre système source pour la recherche.

Ces paramètres du système source doivent être configurés avant de créer un connecteur de Atlassian Jira contenu externe.

Configurer Atlassian Jira pour l'indexation de contenu externe

[[[FAIRE QUELQUE CHOSE]]] pour permettre au connecteur de contenu externe d'analyser les Atlassian Jira projets et d'accéder aux autorisations dans votre Atlassian Jira système source.

Avant de commencer

Vous avez besoin de [[[SOMETHING]]] pour le système source de Atlassian Jira votre organisation.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Atlassian Jira connecteur de contenu externe récupère le contenu de votre Atlassian Jira système source à l'aide de [[[SOMETHING]]].

Votre administrateur de recherche peut utiliser [[[SOMETHING]]] pour configurer le connecteur de contenu externe afin qu'il Atlassian Jira se connecte correctement à votre Atlassian Jira système source.

Procédure

Pour effectuer [[[SOMETHING]]], procédez comme suit.

a. Faites [[[QUELQUE CHOSE]]].

b. Faites [[[AUTRE CHOSE]]].

Que faire ensuite

Fournissez les éléments suivants à votre Recherche IA administrateur :

- [[[QUELQUE CHOSE]]]
- [[[AUTRE CHOSE]]]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Votre Recherche IA administrateur a besoin de ces éléments pour créer un Atlassian Jira connecteur de contenu externe afin de récupérer des documents et des autorisations d'accès à partir de votre Atlassian Jira instance.

Pour plus d'informations sur la création d'un connecteur de Atlassian Jira contenu externe, consultez Créer un connecteur de contenu externe et Paramètres de connexion pour le connecteur de Atlassian Jira contenu externe.

Configuration de Google Drive pour l'indexation de contenu externe

Les administrateurs système sources configurent les paramètres dans la Google Cloud console. Ces paramètres permettent au connecteur de contenu externe d'indexer les Google Drive documents et les paramètres de sécurité de votre système source pour la recherche.

Ces paramètres du système source doivent être configurés avant de créer un connecteur de Google Drive contenu externe.

Configurer Google Cloud les paramètres d'administration Google pour le connecteur de Google Drive contenu externe

Activez les API du Kit de développement logiciel (SDK) et l'administrateur Google Drive et créez un Google Cloud compte de service pour permettre au connecteur de contenu externe d'analyser les lecteurs et d'accéder Google Drive aux autorisations dans votre Google Drive système source.

Avant de commencer

Vous avez besoin d'informations d'identification de super-administrateur pour les consoles Google Cloud de votre entreprise et Google d'administrateur. Pour en savoir plus sur les comptes de super-administrateur, consultez les ressources sur les rôles d'administrateur prédéfinis et les bonnes pratiques de compte de super-administrateur Google .

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Google Drive connecteur de contenu externe récupère le contenu de votre Google Drive système source à l'aide d'API et d'un compte de service configuré dans la Google Cloud console. Le connecteur s'appuie également sur la délégation à l'échelle du domaine pour le compte de service, qui est configurée dans la console d'administration Google .

Votre administrateur de recherche peut utiliser les réglages copiés à partir de la Google Cloud console pour configurer le connecteur de contenu externe afin qu'il Google Drive se connecte correctement à votre Google Drive système source.

Procédure

1. Activez les API du SDK d'administration Google Drive pour votre projet sélectionné en procédant comme suit.

   a. Connectez-vous à la console à l'adresse Google Cloudhttps://console.cloud.google.com/ .

   b. Si nécessaire, sélectionnez le nom du projet affiché pour ouvrir la boîte de dialogue **Sélectionner un projet** , puis sélectionnez le projet approprié pour le contenu de Google Drive votre organisation.
   La console affiche le nom du projet sélectionné.

   c. Recherchez et sélectionnez l'élément de menu **API et services** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si cet élément de menu n'est pas visible à l'écran Google Cloud , entrez API et services dans le champ de recherche et sélectionnez le résultat de recherche **API et services** .

d. Sur l'écran API et services, sélectionnez **Activer les API et les services**.

e. Recherchez et sélectionnez la vignette **de l'API Google Drive** , puis sélectionnez **Activer**.
L'API apparaît dans la liste des API et services activés pour votre projet.

f. Répétez les étapes 1.c de , 1.emais cette fois localisez, sélectionnez et activez **l'API du SDK administrateur**.

2. Créez un compte Google Cloud de service pour le projet sélectionné en procédant comme suit.

a. Dans la Google Cloud console, recherchez et sélectionnez l'icône **IAM et administrateur** > **Comptes de services** Menu.
Si cet élément de menu n'est pas visible à l'écran Google Cloud , entrez Comptes de service dans le champ de recherche et sélectionnez le résultat de recherche **Comptes de services** .

b. Sur l'écran Comptes de services, sélectionnez **Créer un compte de service**.

c. Saisissez un nom d'affichage, un ID de compte et une description du compte de service, puis sélectionnez **Créer et continuer**.

d. Sélectionnez **Terminé**.
Le compte de service apparaît dans la liste des comptes de service de votre projet.

3. Ajoutez une clé privée à votre nouveau Google Cloud compte de service en procédant comme suit.

a. Dans la Google Cloud console, sur l'écran Comptes de services, sélectionnez l'adresse e-mail du compte de service.

b. Dans l'éditeur de compte de service, sélectionnez l'en-tête de la section **Clés** .

c. Sélectionnez **Ajouter une clé**, puis Créer **une clé**.

d. Dans la boîte de dialogue Créer une clé privée, sélectionnez le type de clé JSON, puis sélectionnez **Créer**.

e. Lorsque vous y êtes invité, téléchargez le fichier de clé privée au format JSON dans un emplacement sécurisé.

> **Important :**
> Votre Recherche IA administrateur a besoin du fichier de clé privée au format JSON pour créer un connecteur de Google Drive contenu externe.

f. Sélectionnez **Fermer**.

4. Activez la délégation à l'échelle du domaine dans Google Admin pour votre nouveau Google Cloud compte de service en procédant comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la Google Cloud console, sur l'écran Comptes de services, copiez et enregistrez la valeur d'ID client OAuth 2 pour votre nouveau compte de service.

b. Connectez-vous à la console d'administration à l'adresse Googlehttps://admin.google.com/ .

c. Accédez à la **Sécurité** > **Accès et contrôle des données** > **Contrôles d'API**.

d. Sélectionnez **Gérer la délégation à l'échelle du domaine**.

e. Dans la liste clients de l'API, sélectionnez **Ajouter nouveau**.

f. Dans le champ **ID client** , saisissez l'ID client OAuth 2 du compte de service que vous avez copié à l'étape 4.a.

g. Dans le champ **Périmètres OAuth** , saisissez `https://www.googleapis.com/auth/drive.readonly,https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.user.readonly,https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.group.readonly`.

h. **Sélectionnez Autoriser**

Que faire ensuite

Fournissez les éléments suivants à votre Recherche IA administrateur :

- Votre Google Workspace domaine, au format `example.com`.
- L'adresse e-mail d'un compte d'utilisateur qui a l'autorisation d'accéder au répertoire utilisateur de votre Google Workspace domaine. Le Google Drive connecteur de contenu externe utilise ce compte afin d'énumérer les utilisateurs et les groupes du domaine.
- Fichier de clé privée JSON pour le compte de service que vous avez téléchargé à l'étape Google Cloud3.e.

Votre Recherche IA administrateur a besoin de ces éléments pour créer un Google Drive connecteur de contenu externe afin de récupérer des documents et des autorisations d'accès à partir de votre Google Drive instance.

Pour plus d'informations sur la création d'un connecteur de Google Drive contenu externe, consultez Créer un connecteur de contenu externe et Paramètres de connexion pour le connecteur de Google Drive contenu externe.

Configuration de Microsoft SharePoint Online pour l'indexation de contenu externe

Microsoft SharePoint Online les administrateurs système sources configurent les paramètres dans Microsoft Azure PowerShell Windows . Ces paramètres permettent au connecteur de contenu externe d'indexer les Microsoft SharePoint Online documents et les paramètres de sécurité de votre Microsoft SharePoint Online système source pour la recherche.

Ces paramètres du système source doivent être configurés avant de créer un connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.

Créer un certificat X.509 auto-signé pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe

Générez un certificat X.509 auto-signé aux formats JKS et CER. Vous avez besoin de ces deux formats de certificat pour configurer l'accès API pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe dans Microsoft Azure.

Avant de commencer

Vous devez avoir accès à l'utilitaire Java keytool. Pour plus d'informations sur l'utilitaire keytool, reportez-vous à la section https://docs.oracle.com/en/java/javase/22/docs/specs/man/keytool.html .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe utilise un certificat X.509 pour s'authentifier auprès d'une application OAuth 2.0 dans Microsoft Azure. L'authentification permet au connecteur d'accéder à vos Microsoft SharePoint Online données via l'API API de sécurité Microsoft Graph et SharePoint.

Pour configurer l'authentification du connecteur, vous devez créer les éléments suivants :

1. Certificat X.509 auto-signé au format Java KeyStore (JKS).
   - Vos administrateurs de recherche ont besoin de ce fichier de référentiel JKS et de son mot de passe lors de la configuration des paramètres du connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.
   - Lorsque le Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe exécute une analyse, il présente le certificat de ce référentiel JKS pour s'authentifier en tant que client valide de l'application OAuth 2.0 dans Microsoft Azure.
2. Une copie du certificat X.509 auto-signé au format de fichier CER.
   - Votre administrateur doit charger ce certificat dans l'application Microsoft Azure OAuth 2.0 qui accorde l'accès API au connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.
   - Lorsque le Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe présente son certificat pour l'authentification du client, Microsoft Azure il utilise ce certificat chargé pour confirmer qu'il s'agit d'un client valide de l'application OAuth 2.0.

Remarque :
Si votre organisation a ses propres directives pour générer des certificats auto-signés, suivez-les pour générer un certificat X.509 auto-signé aux formats de fichier JKS et CER.

Procédure

1. Générez un certificat X.509 auto-signé au format JKS :

   a. Exécutez cette commande keytool en remplaçant `<alias>`, `<jks-file>` et `<password>` par les valeurs de votre choix :

   ```
   keytool -genkey -alias <alias> -keyalg RSA -keystore <jks-file>.jks -storepass
   "<password>" -validity 360 -keysize 2048
   ```

   Par exemple, vous pouvez spécifier `spo-connector-cert` comme alias de certificat et nom de fichier du référentiel JKS, et entrer un mot de passe :

   ```
   keytool -genkey -alias spo-connector-cert -keyalg RSA -keystore spo-connector-cert.jks
   -storepass "7V=lpTOTcb?4" -validity 360 -keysize 2048
   ```

   b. Lorsque vous êtes invité à entrer votre prénom et votre nom, saisissez le nom commun (CN) que vous souhaitez pour le certificat X.509 auto-signé, puis appuyez sur Entrée.
   Par exemple, vous pouvez spécifier le `connecteur de contenu externe Microsoft SharePoint Online` comme nom commun du certificat.

   c. À chacune des invites restantes, saisissez les informations demandées et appuyez sur Entrée.

   L'utilitaire keytool génère un nouveau fichier Java KeyStore (.jks) contenant votre certificat X.509 auto-signé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Enregistrez le mot de passe de ce certificat auto-signé dans un emplacement sécurisé. Vos Recherche IA administrateurs ont besoin de ce mot de passe lors de la configuration du connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.

2. Exportez le certificat X.509 auto-signé au format de fichier CER en exécutant la commande keytool suivante, en remplaçant <cer-file> par un nom de fichier de votre choix et en remplaçant <alias>, <jks-file> et <password> par les mêmes valeurs que celles utilisées à l'étape 1:

```
keytool -export -alias <alias> -file <cer-file>.cer -keystore <jks-file>.jks -storepass
"<password>"
```

Par exemple, vous pouvez spécifier spo-connector-cert comme nom de fichier pour le fichier CER :

```
keytool -export -alias spo-connector-cert -file spo-connector-cert.cer -keystore
 spo-connector-cert.jks -storepass "7V=IpTOTcb?4"
```

L'utilitaire keytool exporte une copie de votre nouveau certificat X.509 auto-signé dans un fichier CER avec le nom de fichier que vous avez choisi.

Que faire ensuite

Fournissez votre nouveau certificat X.509 aux équipes qui configurent votre Microsoft Azure instance et Recherche IA sur votre Now Platform® instance, comme suit :

Élément de certificat	Description
Fichier CER	Fournissez ce fichier de certificat à votre Microsoft SharePoint Online administrateur. Ils devront charger le certificat lors Microsoft Azure de la configuration d'une application OAuth 2.0 pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe. Pour plus d'informations sur la configuration d'une application Microsoft Azure OAuth 2.0 dans pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe, reportez-vous à la section Configurer Microsoft Azure les paramètres du connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.
Fichier JKS et mot de passe	Fournissez ce fichier Java KeyStore et son mot de passe à vos Recherche IA administrateurs. Ils auront besoin du fichier et du mot de passe lors de la configuration du connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe. Pour plus d'informations sur les paramètres de configuration du connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe, consultez Créer un connecteur de contenu externe et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément de certificat	Description
	Paramètres de connexion pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.

Configurer Microsoft Azure les paramètres du connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe

Enregistrez une application OAuth 2.0 pour Microsoft Azure permettre au connecteur de contenu externe d'explorer les Microsoft SharePoint Online sites et d'accéder aux autorisations dans votre Microsoft SharePoint Online système source.

Avant de commencer

Vous avez besoin des informations d'identification et autorisations suivantes pour l'instance de Microsoft Azure votre organisation :

- Informations d'identification de connexion
- Autorisation d'enregistrer une application
- Autorisation d'ajouter des autorisations d'API à une application
- Autorisation d'accorder le consentement de l'administrateur pour les autorisations d'API d'une application
- Autorisation de charger des certificats pour une application

Vous devez disposer d'un certificat X.509 auto-signé au format de fichier CER pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe. Pour en savoir plus sur la création de ce certificat, reportez-vous à la section Créer un certificat X.509 auto-signé pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe récupère le contenu de votre Microsoft SharePoint Online système source à l'aide Microsoft GraphMicrosoft SharePoint des API REST.

Pour permettre au connecteur d'accéder à votre Microsoft SharePoint Online système source via ces API, vous devez configurer une application OAuth 2.0 dans Microsoft Azure. Votre administrateur de recherche peut utiliser les paramètres copiés à partir de cette Microsoft Azure application pour configurer le connecteur de contenu externe afin d'assurer une Microsoft SharePoint Online connexion appropriée à votre Microsoft SharePoint Online système source.

Procédure

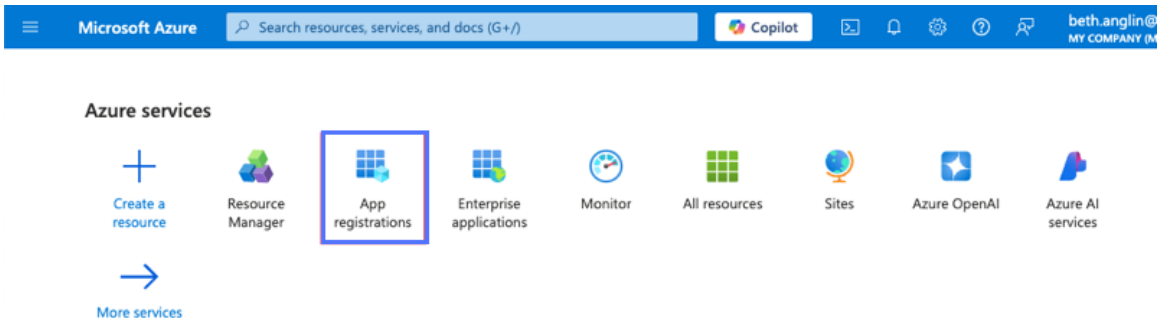
1. Enregistrez une nouvelle application sur Microsoft Azure.

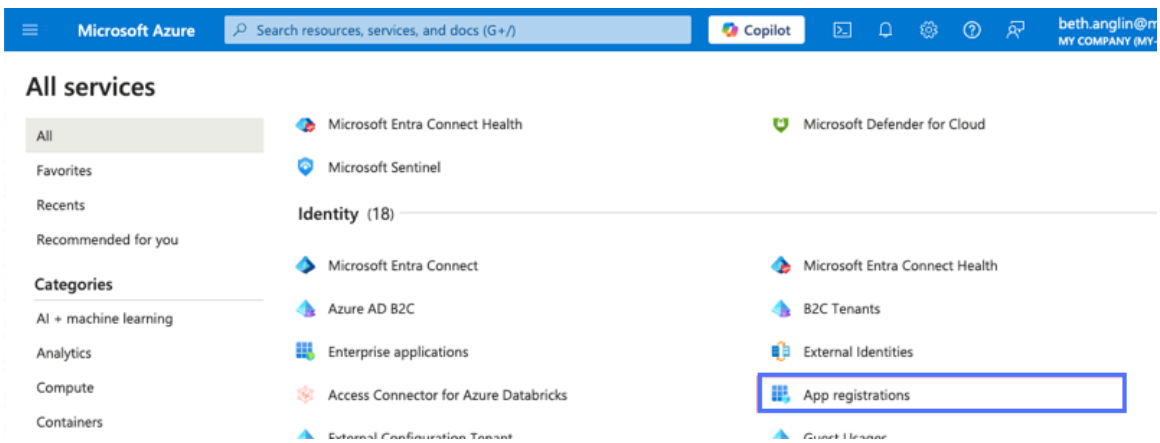
   a. Connectez-vous à Microsoft Azure à .https://portal.azure.com/

   b. Sélectionnez **Inscriptions d'applications**.

Traduction automatique

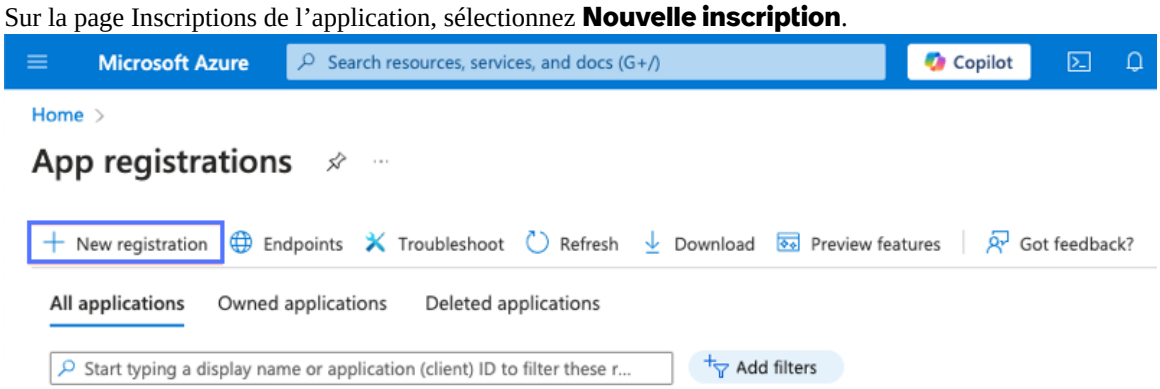
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Remarque :
L'élément **Inscriptions d'applications** peut apparaître dans la section **Services Azure** . Si ce n'est pas le cas, trouvez-le dans le **Tous les services** > **Identité** section.

c. Sur la page Inscriptions de l'application, sélectionnez **Nouvelle inscription**.



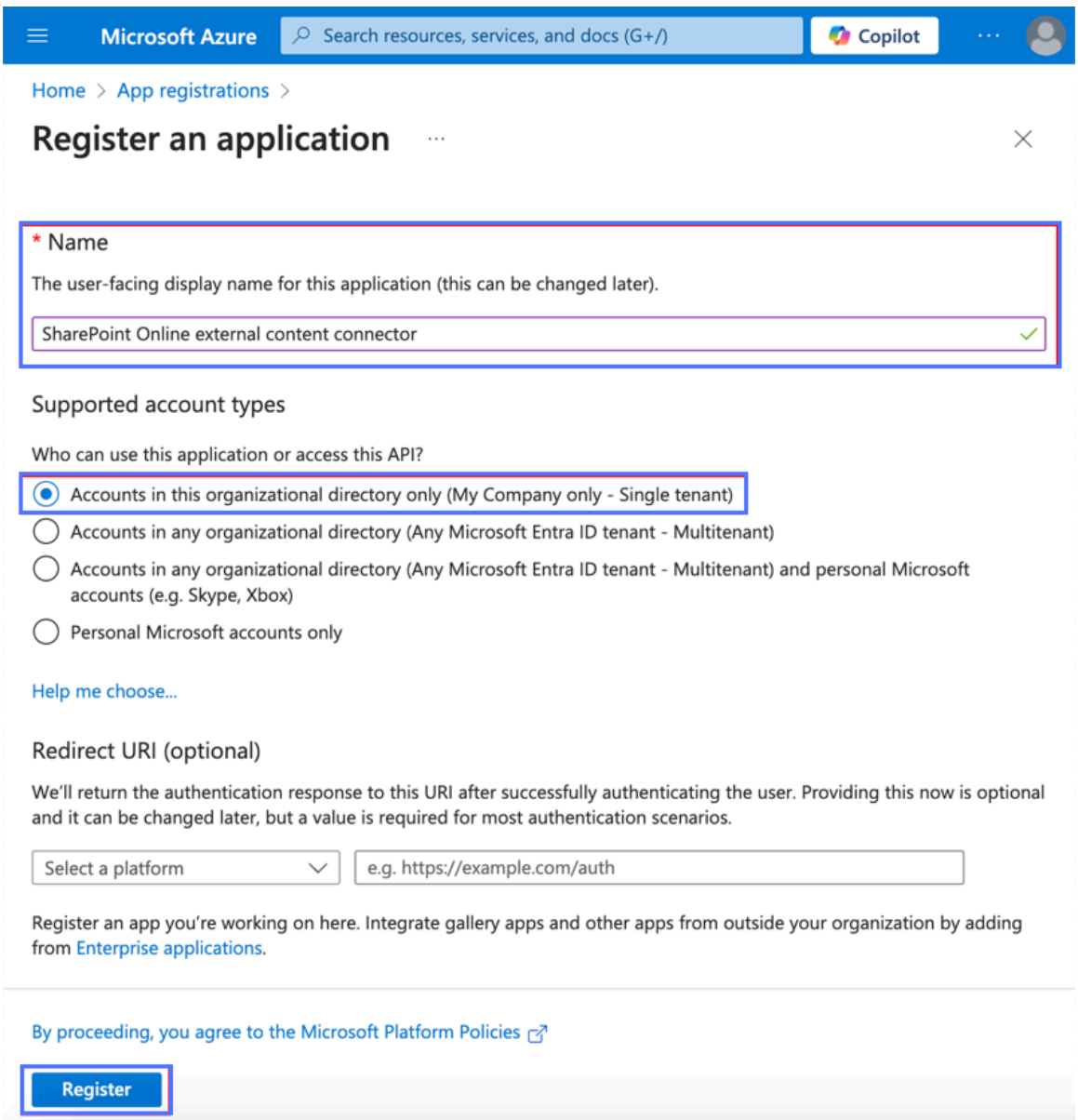
d. Sur le formulaire Enregistrer une application, renseignez les champs suivants :

Champ	Instructions
Nom	Saisissez un nom unique pour votre application OAuth 2.0. Par exemple, vous pouvez entrer le connecteur de contenu externe SharePoint Online.
Types de compte pris en charge	Sélectionnez **Comptes dans ce répertoire organisationnel uniquement (<nom-instance> uniquement : locataire unique),**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Instructions
	où <nom-instance> correspond au nom de votre Microsoft Azure instance.
URI de redirection (facultatif)	Laissez ce champ vide.

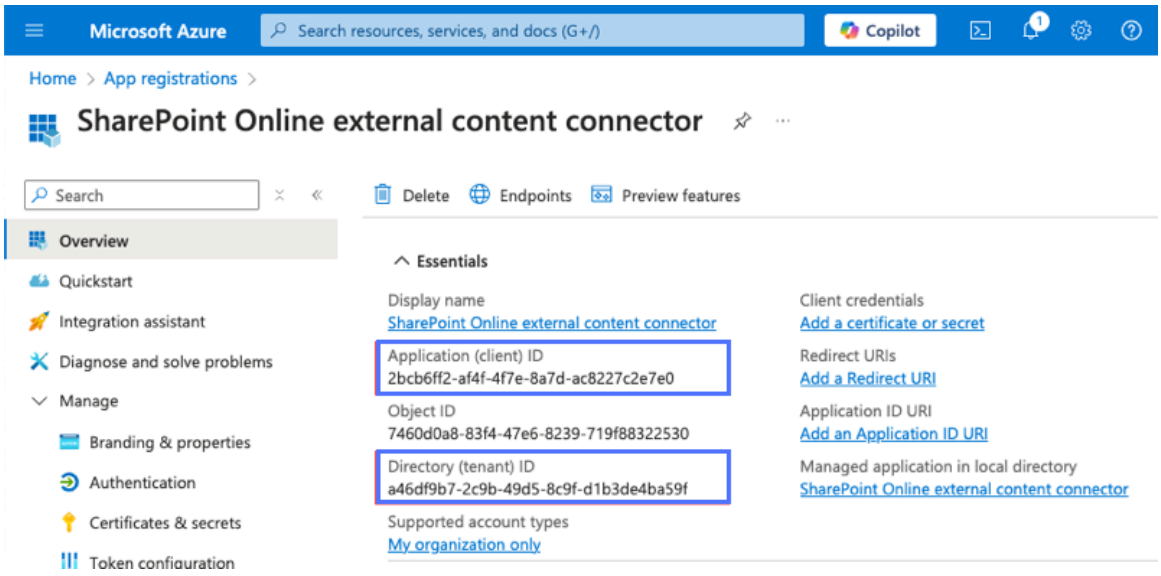


e. Sélectionnez **Enregistrer**.
L'écran Vue d'ensemble de la nouvelle application s'affiche.

2. Enregistrez les valeurs de **l'ID d'application (client)** et de **l'ID du répertoire (locataire)** dans un emplacement sécurisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



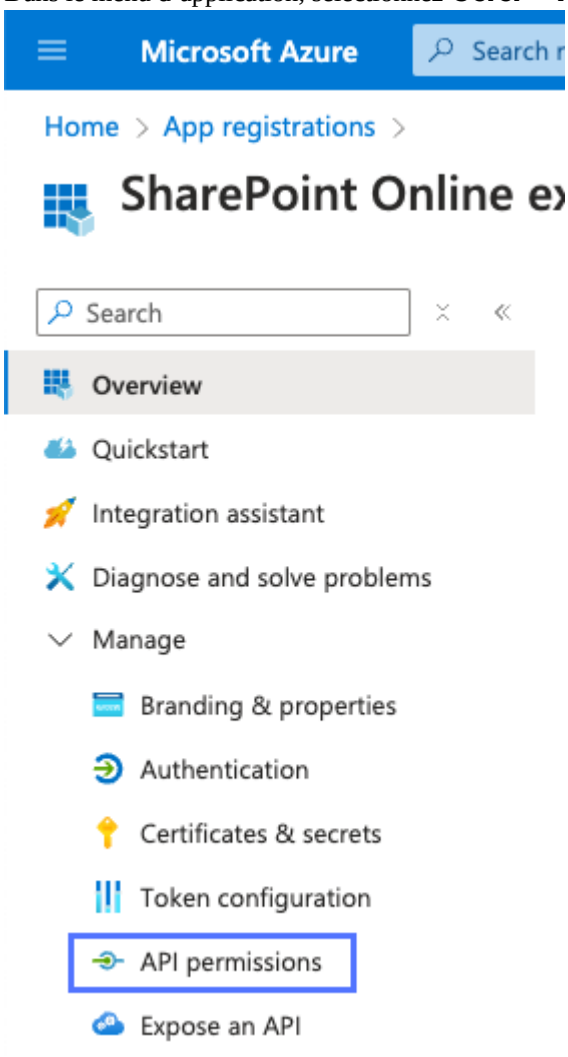
Important :
Votre Recherche IA administrateur a besoin des ID de locataire et de client de l'application pour créer un connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.

3. Ajoutez les autorisations d'API requises par le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.

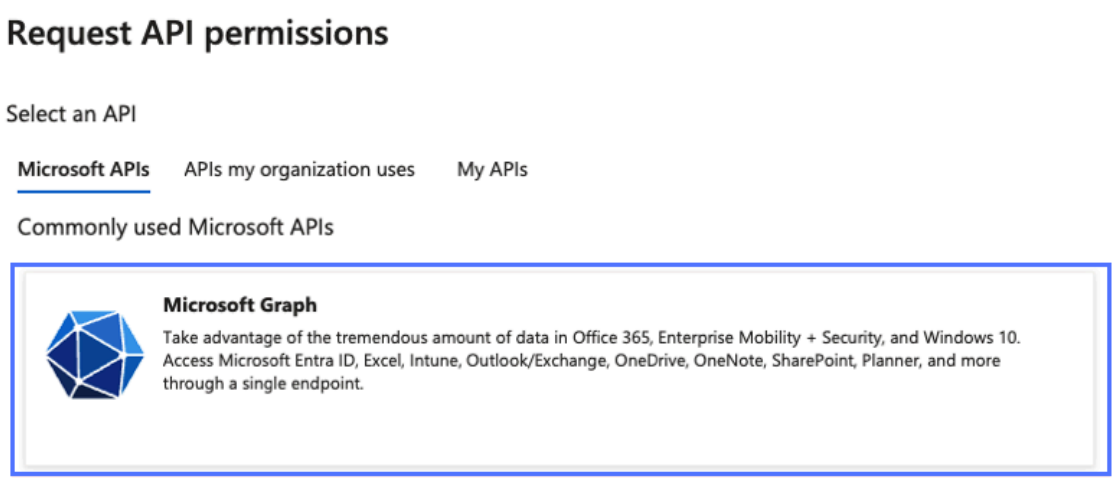
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le menu d'application, sélectionnez **Gérer** > **Autorisations d'API**.



b. Sélectionnez **Ajouter une autorisation**, puis sélectionnez *`Microsoft Graph`*, puis sélectionnez **Autorisations d'application**.



c. Pour chacune des autorisations suivantes, entrez le nom d'autorisation dans le champ de recherche **Sélectionner les autorisations** , puis recherchez et sélectionnez l'option correspondante.

Traduction automatique

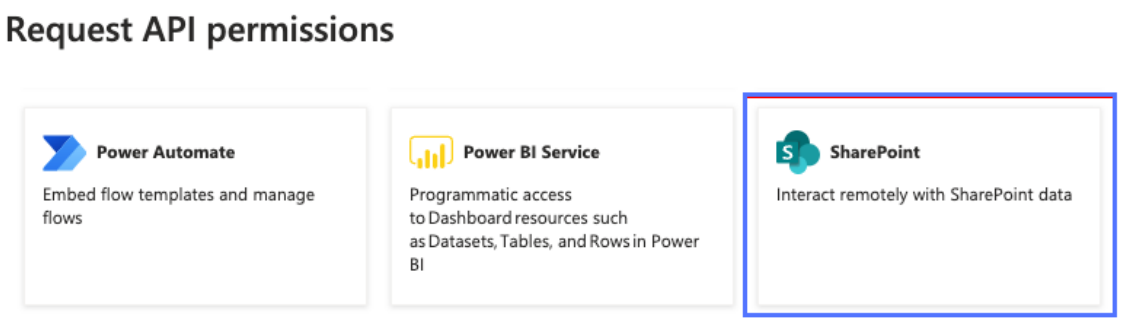
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Groupe.Lecture.Tous
- Utilisateur.Lecture.Tout
- Sites.Lire.Tous

Remarque :
Le Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe utilise uniquement l'autorisation Sites.Read.All pour effectuer une découverte automatique de site pour la configuration de l'analyse et les analyses ponctuelles. Si vous prévoyez de spécifier les sites à analyser manuellement, vous n'avez pas besoin de définir cette autorisation. Pour plus d'informations sur la spécification des sites à analyser par le connecteur, reportez-vous à la section Configuration des paramètres d'analyse pour un connecteur de contenu externe. Pour en savoir plus sur les analyses ponctuelles, consultez Exécuter une analyse de document complète ou partielle unique pour un connecteur de contenu externe et Exécuter une analyse de mappage d'utilisateur ponctuelle pour un connecteur de contenu externe.

d. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
Les nouvelles Microsoft Graph autorisations apparaissent dans la liste des autorisations configurées de l'application.

e. Sélectionnez **Ajouter une autorisation**, puis **SharePoint**, puis **Autorisations d'application**.



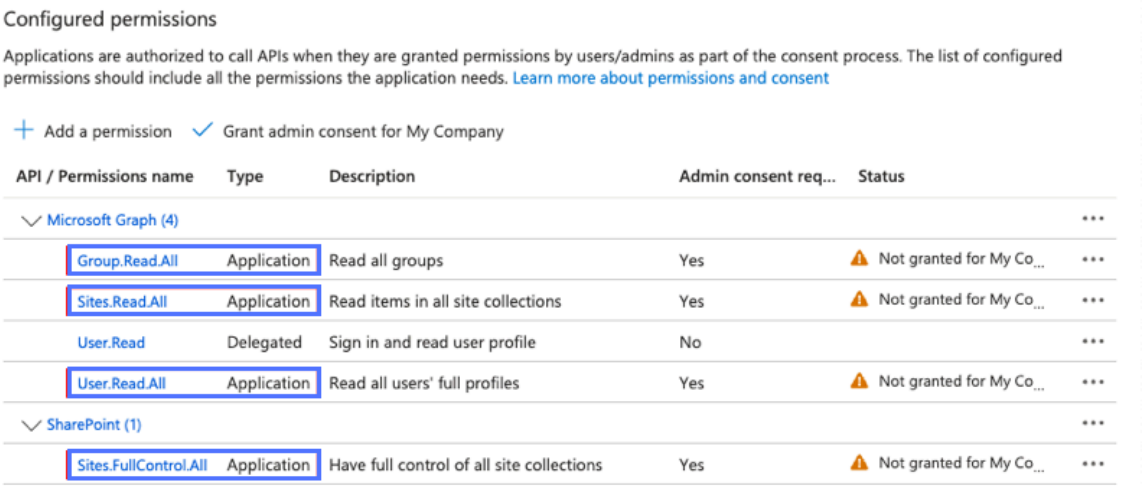
f. Dans le champ de recherche **Sélectionner les autorisations** , saisissez Sites.FullControl.All, puis localisez et sélectionnez l'option pour l'autorisation.

Remarque :
Si votre organisation ne vous permet pas d'accorder l'autorisation Sites.FullControl.All à une application enregistrée, vous pouvez entrer Sites.Selected à la place. Lorsque vous accordez cette autorisation d'API, un administrateur système source doit accorder l'autorisation FullControl pour chaque collection de sites que vous souhaitez que le Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe puisse analyser. Pour plus de détails sur l'octroi de l'autorisation FullControl pour des collections de sites individuelles, reportez-vous à la section Configurer l'accès à la collection de sites pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.

g. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
La nouvelle autorisation SharePoint apparaît dans la liste des autorisations configurées de l'application.

Traduction automatique

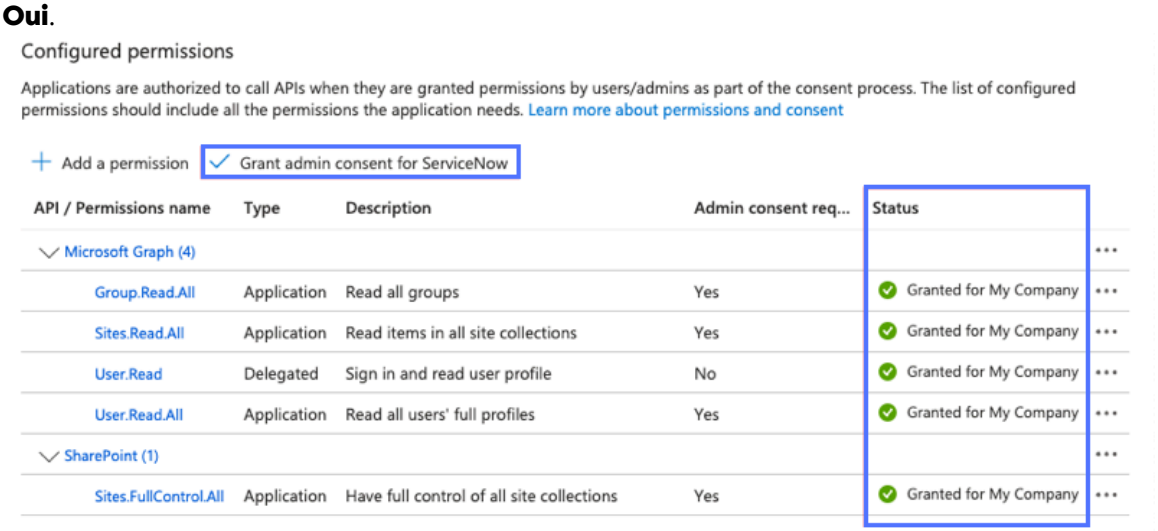
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Accordez le consentement de l'administrateur pour les autorisations d'API ajoutées.

   a. Sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur pour <nom-instance>**, où <nom-instance> correspond au nom de votre Microsoft Azure instance.

   b. Dans la boîte de dialogue de confirmation du consentement de l'administrateur Accorder, sélectionnez **Oui**.



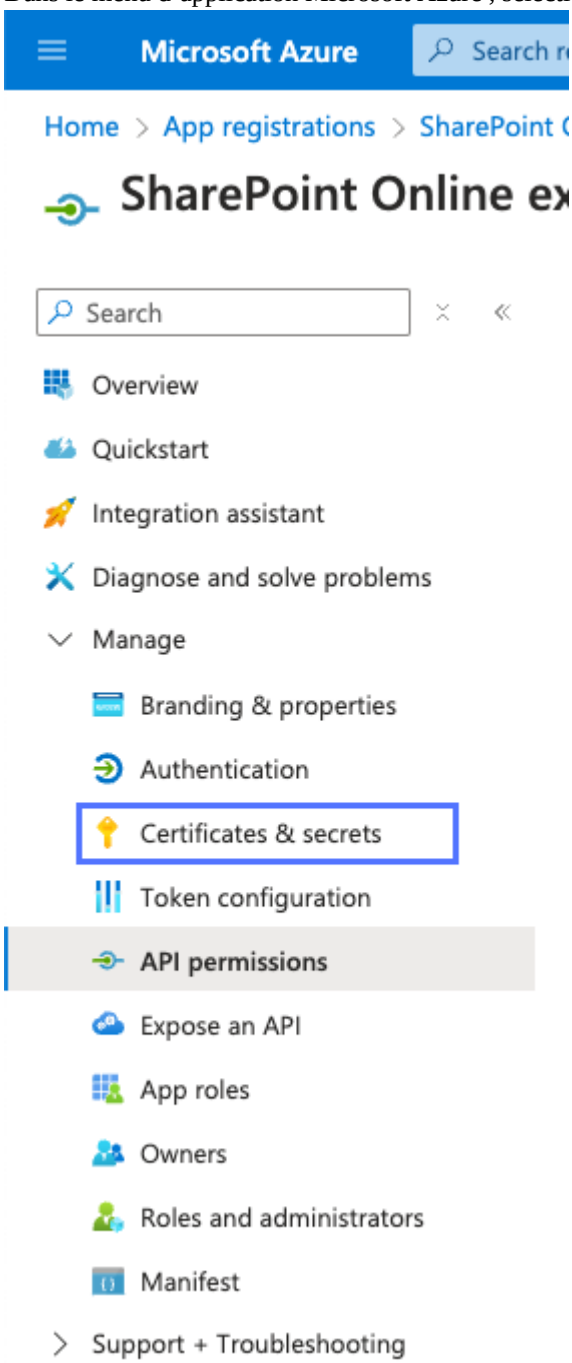
   L'état des autorisations d'API ajoutées devient Accordé pour <nom-instance>, où <nom-instance> correspond au nom de votre Microsoft Azure instance.

5. Chargez votre certificat x.509 auto-signé pour Microsoft SharePoint Online le connecteur de contenu externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

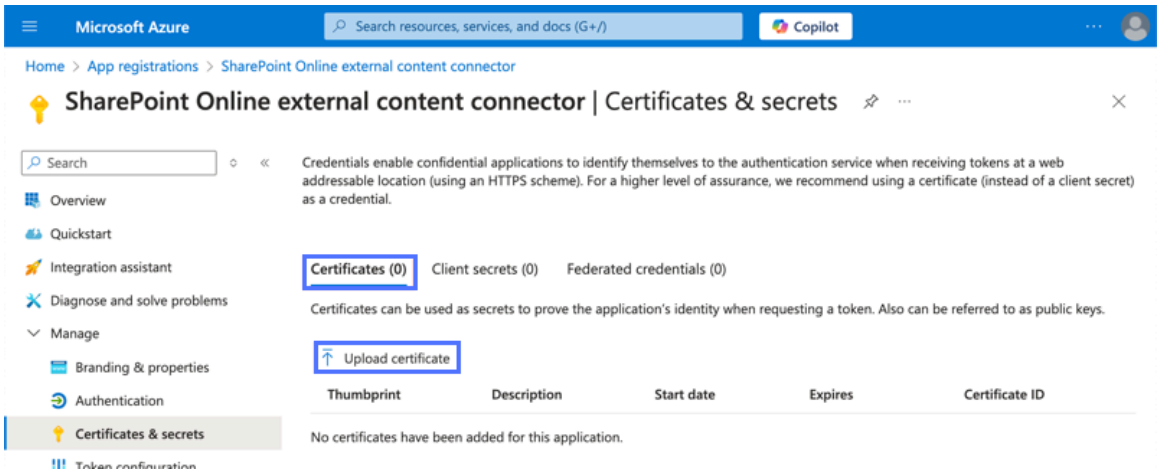
a. Dans le menu d'application Microsoft Azure , sélectionnez **Gérer** > **Certificats et secrets**.



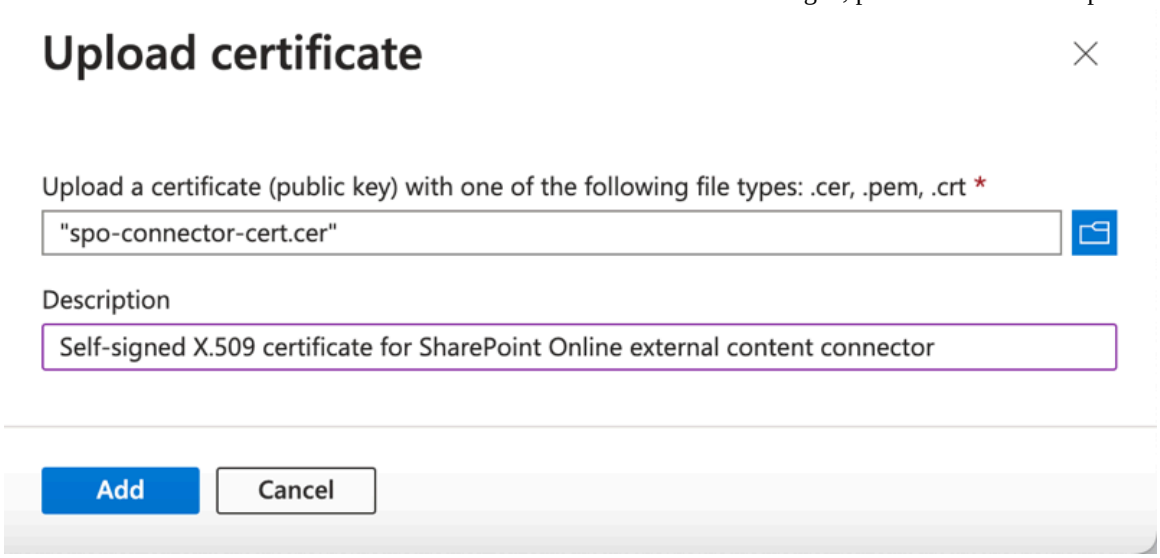
b. Sélectionnez **Certificats**, puis **Charger le certificat**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

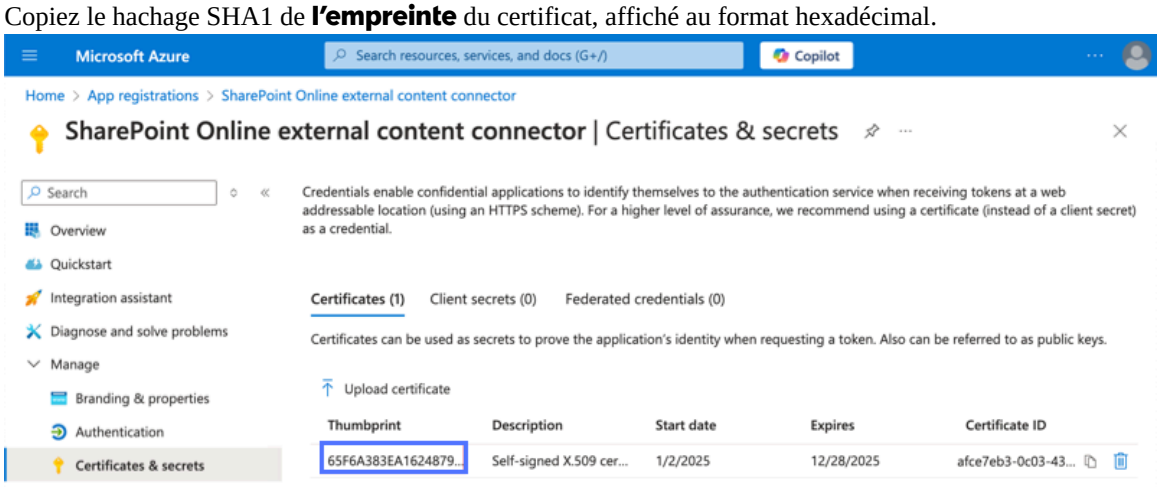


c. Sélectionnez **Sélectionner un fichier** et localiser votre certificat auto-signé, puis entrez une description.



d. Sélectionnez **Ajouter**.
Le certificat X.509 auto-signé apparaît dans la liste des certificats.

e. Copiez le hachage SHA1 de **l'empreinte** du certificat, affiché au format hexadécimal.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Convertissez le hachage d'empreinte SHA1 du certificat du format hexadécimal en binaire, puis convertissez la version binaire en codage base64 et enregistrez le hachage codé en base64 dans un emplacement sécurisé.

> **Important :**
> Votre Recherche IA administrateur a besoin du hachage d'empreinte SHA1 du certificat X.509 au format codé base64 pour configurer le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.

g. Conservez des copies des fichiers de certificat générés et du mot de passe du certificat dans un endroit sûr.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas télécharger le certificat ni son mot de passe à partir de Microsoft Azure.

Que faire ensuite

Si vous avez accordé l'autorisation Sites.Selected au lieu de l'autorisation Sites.FullControl.All à l'étape 3.f, configurez les autorisations d'API SharePoint pour les collections de sites que vous souhaitez que le Microsoft SharePoint Online connecteur puisse analyser. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Configurer l'accès à la collection de sites pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.

Fournissez les éléments suivants à votre Recherche IA administrateur :

- ID de locataire et ID client de l'application OAuth 2.0 que vous avez enregistrés à l'étape 2.
- Hachage de l'empreinte SHA1 du certificat x.509 auto-signé que vous avez enregistré à l'étape 5.f.

Votre Recherche IA administrateur a besoin de ces éléments pour créer un Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe afin de récupérer des documents et des autorisations d'accès à partir de votre Microsoft SharePoint Online instance.

Pour plus d'informations sur la création d'un connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe, consultez Créer un connecteur de contenu externe et Paramètres de connexion pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.

Configurer l'accès à la collection de sites pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe

Autorisez le connecteur à analyser vos collections de sites en accordant des autorisations FullControl de l'API Microsoft SharePoint Online SharePoint à votre application OAuth 2.0 enregistrée Microsoft Azure pour le connecteur.

Avant de commencer

Vous devez disposer des autorisations nécessaires pour ouvrir une session PowerShell avec élévation de privilèges sur un Windows système en exécutant PowerShell en tant qu'administrateur.

Le module PowerShell PnP doit être installé sur votre système Windows. Pour en savoir plus sur ce module, consultez l'article de présentation de PnP PowerShell sur le Microsoft site Learn et le site PnP PowerShell .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez vérifier si le module PowerShell PnP est installé en exécutant `Get-Command -Module PnP.PowerShell` dans une session PowerShell. Cette applet de commande renvoie une liste des alias PowerShell PnP installés et des applets de commande si le module est installé. Si l'applet de commande ne renvoie aucun résultat, le module n'est pas installé.

Vous devez disposer d'une application Entra ID enregistrée pour être utilisée avec PowerShell PnP. Pour plus d'informations sur l'enregistrement de cette application, consultez l'article Enregistrer une application Entra ID à utiliser avec PowerShell PnP sur le site PowerShell PnP .

Remarque :
L'application Entra ID vous permet de vous connecter à vos Microsoft SharePoint Online collections de sites à l'aide de PowerShell PnP. Il est distinct de l'application OAuth 2.0 configurée Microsoft Azure pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche n'est requise que si vous spécifiez l'autorisation d'API SharePoint Sites.Selected au lieu de l'autorisation Sites.FullControl.All lors de la configuration de l'application OAuth 2.0 enregistrée Microsoft Azure pour le Microsoft SharePoint Online connecteur.

Remarque :
Pour en savoir plus sur le processus de configuration de l'application OAuth 2.0, reportez-vous à la section Configurer Microsoft Azure les paramètres du connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.

Par défaut, les administrateurs système sources accordent l'autorisation d'API SharePoint Sites.FullControl.All à l'application OAuth 2.0 enregistrée Microsoft Azure pour le Microsoft SharePoint Online connecteur. Cette autorisation permet au connecteur de lire le contenu, les métadonnées et les informations de sécurité pour tous les types de contenu dans toutes les collections de sites du système source.

Si les pratiques de sécurité de votre organisation ne permettent pas d'accorder l'autorisation Sites.FullControl.All, vous pouvez à la place accorder l'autorisation d'API SharePoint Sites.Selected à l'application OAuth 2.0. Avec cette autorisation accordée, le connecteur ne peut lire que le contenu, les Microsoft SharePoint Online métadonnées et les informations de sécurité des collections de sites pour lesquelles l'application OAuth 2.0 dispose de l'autorisation FullControl.

Un administrateur système source doit accorder l'autorisation FullControl pour chaque collection de sites que vous souhaitez que le Microsoft SharePoint Online connecteur puisse analyser. Si vous souhaitez empêcher le connecteur d'analyser une collection de sites, vous pouvez révoquer une autorisation FullControl précédemment accordée pour cette collection de sites.

Procédure

1. Sur votre Windows système, démarrez une session PowerShell avec élévation de privilèges en exécutant PowerShell en tant qu'administrateur.
2. Pour établir une connexion PowerShell PnP à la collection de sites, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Exécutez cette applet de commande dans votre session PowerShell avec élévation de privilèges, en remplaçant < siteURL > par l'URL de la collection de sites dont vous souhaitez modifier les autorisations d'accès et <clientId > par l'ID d'application de votre application Entra ID enregistrée pour être utilisée avec le module PowerShell PnP :

```
Connect-PnPOnline -Url <siteUrl> -Interactive -ClientId <clientId>
```

b. Lorsque vous y êtes invité, saisissez les informations d'identification de votre Microsoft compte.

3. Accordez une autorisation d'écriture à l'application Microsoft Azure OAuth 2.0 pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe en procédant comme suit :

a. Exécutez cette applet de commande dans votre session PowerShell avec élévation de privilèges, en remplaçant <appId> et <name> par l'ID d'application et le nom d'affichage de votre application OAuth 2.0 enregistrée Microsoft Azure pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe :

```
Grant-PnPAzureADAppSitePermission -AppId appId -DisplayName <name> -Permissions
Write
```

b. Enregistrez l'ID d'autorisation à partir de la réponse de l'applet de commande.

> **Important :**
> Vous avez besoin de cet ID d'autorisation pour accorder des autorisations FullControl pour vos collections de sites à l'aide de PnP.

4. Modifiez ou vérifiez les autorisations pour la collection de sites dans votre Microsoft Azure application OAuth 2.0 pour le Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe en effectuant l'une des étapes suivantes :

- Pour accorder à l'application l'autorisation FullControl pour la collection de sites et autoriser l'exploration par le connecteur de contenu externe, exécutez cette applet de commande dans votre session PowerShell avec élévation de privilèges, en remplaçant <permissionId> par l'ID d'autorisation que vous avez enregistré à l'étape 3.bMicrosoft SharePoint Online et <siteURL> par l'URL de la collection de sites :

  ```
  Set-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Permissions FullControl
  -Site <siteUrl>
  ```

- Pour révoquer l'autorisation FullControl de l'application pour la collection de sites et empêcher l'exploration par le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe, exécutez cette applet de commande dans votre session PowerShell avec élévation de privilèges, en remplaçant <permissionId> par l'ID d'autorisation que vous avez enregistré à l'étape 3.b et < siteURL > par l'URL de la collection de sites :

  ```
  Revoke-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Site <siteUrl>
  ```

- Pour afficher les autorisations existantes de l'application pour la collection de sites, exécutez cette applet de commande dans votre session PowerShell avec élévation de privilèges, en remplaçant <permissionId> par l'ID d'autorisation que vous avez enregistré dans l'étape 3.b et <siteURL > par l'URL de la collection de sites :

  ```
  Get-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Site <siteUrl>
  ```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Déconnectez-vous de la collection de sites en exécutant cette applet de commande dans votre session PowerShell avec élévation de privilèges :

```
Disconnect-PnPOnline
```

6. Répétez les 5 étapes 2 pour chaque collection de sites supplémentaire pour laquelle vous souhaitez modifier les autorisations.

Que faire ensuite

Fournissez à votre Recherche IA administrateur la liste des collections de sites pour lesquelles des autorisations FullControl sont accordées pour le Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe. Il a besoin de cette liste pour créer un Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe qui explore uniquement les sites sélectionnés.

Pour plus d'informations sur la création d'un connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe, consultez Créer un connecteur de contenu externe et Paramètres de connexion pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.

Configuration de Microsoft Teams pour l'indexation de contenu externe

Les administrateurs système source configurent les paramètres dans le Microsoft Teams système source. Ces paramètres permettent au connecteur de contenu externe d'indexer les Microsoft Teams documents et les paramètres de sécurité de votre système source pour la recherche.

Ces paramètres du système source doivent être configurés avant de créer un connecteur de Microsoft Teams contenu externe.

Configurer Microsoft Teams pour l'indexation de contenu externe

[[[FAIRE QUELQUE CHOSE]]] pour permettre au connecteur de contenu externe d'analyser Microsoft Teams[[[THINGS]]] et d'accéder aux autorisations dans votre Microsoft Teams système source.

Avant de commencer

Vous avez besoin de [[[SOMETHING]]] pour le système source de Microsoft Teams votre organisation.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Microsoft Teams connecteur de contenu externe récupère le contenu de votre Microsoft Teams système source à l'aide de [[[SOMETHING]]].

Votre administrateur de recherche peut utiliser [[[SOMETHING]]] pour configurer le connecteur de contenu externe afin qu'il Microsoft Teams se connecte correctement à votre Microsoft Teams système source.

Procédure

Pour effectuer [[[SOMETHING]]], procédez comme suit.

a. Faites [[[QUELQUE CHOSE]]].

b. Faites [[[AUTRE CHOSE]]].

Que faire ensuite

Fournissez les éléments suivants à votre Recherche IA administrateur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- [[[QUELQUE CHOSE]]]
- [[[AUTRE CHOSE]]]

Votre Recherche IA administrateur a besoin de ces éléments pour créer un Microsoft Teams connecteur de contenu externe afin de récupérer des documents et des autorisations d'accès à partir de votre Microsoft Teams instance.

Pour plus d'informations sur la création d'un connecteur de Microsoft Teams contenu externe, consultez Créer un connecteur de contenu externe et Paramètres de connexion pour le connecteur de Microsoft Teams contenu externe.

Configuration Salesforce Slack pour l'indexation de contenu externe

Les administrateurs système source configurent les paramètres dans le Salesforce Slack système source. Ces paramètres permettent au connecteur de contenu externe d'indexer les Salesforce Slack documents et les paramètres de sécurité de votre système source pour la recherche.

Ces paramètres du système source doivent être configurés avant de créer un connecteur de Salesforce Slack contenu externe.

Configurer Salesforce Slack pour l'indexation de contenu externe

[[[FAIRE QUELQUE CHOSE]]] pour permettre au connecteur de contenu externe d'analyser les Salesforce Slack canaux et d'accéder aux autorisations dans votre Salesforce Slack système source.

Avant de commencer

Vous avez besoin de [[[SOMETHING]]] pour le système source de Salesforce Slack votre organisation.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Salesforce Slack connecteur de contenu externe récupère le contenu de votre Salesforce Slack système source à l'aide de [[[SOMETHING]]].

Votre administrateur de recherche peut utiliser [[[SOMETHING]]] pour configurer le connecteur de contenu externe afin qu'il Salesforce Slack se connecte correctement à votre Salesforce Slack système source.

Procédure

Pour effectuer [[[SOMETHING]]], procédez comme suit.

a. Faites [[[QUELQUE CHOSE]]].

b. Faites [[[AUTRE CHOSE]]].

Que faire ensuite

Fournissez les éléments suivants à votre Recherche IA administrateur :

- [[[QUELQUE CHOSE]]]
- [[[AUTRE CHOSE]]]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Votre Recherche IA administrateur a besoin de ces éléments pour créer un Salesforce Slack connecteur de contenu externe afin de récupérer des documents et des autorisations d'accès à partir de votre Salesforce Slack instance.

Pour plus d'informations sur la création d'un connecteur de Salesforce Slack contenu externe, consultez Créer un connecteur de contenu externe et Paramètres de connexion pour le connecteur de Salesforce Slack contenu externe.

Configuration de la ServiceNow documentation pour l'indexation de contenu externe

Les administrateurs système source configurent les paramètres dans le système source de documentation ServiceNow . Ces paramètres permettent au connecteur de contenu externe de documentation d'indexer les ServiceNow documents et les paramètres de sécurité du système source pour recherche.

Ces paramètres du système source doivent être configurés avant de créer un connecteur de contenu externe de ServiceNow documentation.

Configurer la ServiceNow® documentation pour l'indexation de contenu externe

[[[FAIRE QUELQUE CHOSE]]] pour permettre au connecteur de contenu externe de documentation ServiceNow d'analyser [[[THINGS]]] et d'accéder aux autorisations dans le système source de documentation ServiceNow .

Avant de commencer

Vous avez besoin de [[[SOMETHING]]] pour le système source de documentation ServiceNow .

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le ServiceNow connecteur de contenu externe de documentation récupère le contenu du système source de documentation à l'aide ServiceNowde [[[SOMETHING]]].

Votre administrateur de recherche peut utiliser [[[SOMETHING]]] pour configurer le connecteur de contenu externe de documentation ServiceNow afin de se connecter correctement au système source de documentation ServiceNow .

Procédure

Pour effectuer [[[SOMETHING]]], procédez comme suit.

a. Faites [[[QUELQUE CHOSE]]].

b. Faites [[[AUTRE CHOSE]]].

Que faire ensuite

Fournissez les éléments suivants à votre Recherche IA administrateur :

- [[[QUELQUE CHOSE]]]
- [[[AUTRE CHOSE]]]

Votre Recherche IA administrateur a besoin de ces éléments pour créer un ServiceNow connecteur de contenu externe de documentation afin de récupérer des documents et des autorisations d'accès à partir de l'instance ServiceNow de documentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la création d'un connecteur de ServiceNow contenu externe de documentation, consultez Créer un connecteur de contenu externe et Paramètres de connexion pour le connecteur de contenu externe de la ServiceNow documentation.

Créer un connecteur de contenu externe

Configurez un connecteur de contenu externe pour récupérer les documents et les autorisations d'accès à partir d'une source de données externe prise en charge.

Avant de commencer

Un administrateur système source doit avoir déjà configuré votre système source de contenu externe avec les paramètres d'accès requis. Pour plus d'informations sur la configuration de ces paramètres dans le système source, reportez-vous à la rubrique relative à votre connecteur de contenu externe dans Configuration des connecteurs de contenu externe.

Rôle requis : ais_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs de contenu externe** > **Accueil de l'administrateur de contenu externe**.
2. Dans la section Connecteurs, sélectionnez **.**
3. Sur l'écran Choisir une source, sélectionnez le connecteur du système source externe que vous souhaitez analyser, puis sélectionnez **Suivant**.
4. Détails du connecteur , renseignez les paramètres de connexion requis pour la source externe que vous avez choisie.
   Pour en savoir plus sur les paramètres de connexion requis pour chaque source externe, consultez les rubriques de référence suivantes :
   - Paramètres de connexion pour le connecteur de Atlassian Confluence Cloud contenu externe
   - Paramètres de connexion pour le connecteur de Atlassian Jira contenu externe
   - Paramètres de connexion pour le connecteur de Google Drive contenu externe
   - Paramètres de connexion pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe
   - Paramètres de connexion pour le connecteur de Microsoft Teams contenu externe
   - Paramètres de connexion pour le connecteur de Salesforce Slack contenu externe
   - Paramètres de connexion pour le connecteur de contenu externe de la ServiceNow documentation
5. Sélectionnez **Enregistrer et valider**.

> **Remarque :**
> En cas d'échec de la validation, un message d'erreur s'affiche. Vérifiez à deux reprises vos réglages de connexion pour vous assurer qu'ils sont corrects.

Que faire ensuite

Vous pouvez éventuellement définir des paramètres d'analyse pour votre nouveau connecteur de contenu externe. Vous pouvez spécifier un ensemble limité d'emplacements que vous souhaitez que le connecteur analyse ou définir les extensions de fichier pour les documents que vous souhaitez que les analyses du connecteur incluent ou excluent. Pour savoir comment configurer les paramètres d'analyse du connecteur, reportez-vous à la section Configuration des paramètres d'analyse pour un connecteur de contenu externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez que le connecteur analyse tout ce qui se trouve dans le système source et que vous ne souhaitez pas appliquer de filtres d'inclusion ou d'exclusion d'extensions de fichiers, vous pouvez ignorer la définition des paramètres d'analyse et définir directement un calendrier d'analyse pour le connecteur. Pour plus de détails sur cette procédure, reportez-vous à la section Définir un calendrier d'analyse pour un connecteur de contenu externe.

Configuration des paramètres d'analyse pour un connecteur de contenu externe

Les administrateurs de Search peuvent configurer les paramètres d'analyse de chaque connecteur de contenu externe, tels que les emplacements du système source qu'il analyse et les types de fichiers vers lesquels il envoie pour Recherche IA l'indexation.

Configurer les paramètres d'analyse pour le connecteur de Atlassian Confluence Cloud contenu externe

Spécifiez les espaces que vous souhaitez que votre Atlassian Confluence Cloud connecteur de contenu externe analyse. Définissez des filtres d'inclusion ou d'exclusion pour les extensions de fichier afin de dicter les types de documents que l'exploration récupère et vers lesquels elle alimente pour Recherche IA l'indexation.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche est facultative. Par défaut, le Atlassian Confluence Cloud connecteur de contenu externe analyse tous les espaces de son système source spécifié et envoie les documents avec toutes les extensions de fichier prises en charge à l'indexation Recherche IA . Vous ne devez effectuer cette tâche que si vous souhaitez que le connecteur utilise l'un des paramètres autres que par défaut suivants :

- Analyser uniquement un ensemble spécifié d'espaces à partir du système source
- Inclure uniquement les documents avec des extensions de fichier spécifiques lors de l'analyse du système source
- Exclure les documents avec des extensions de fichier spécifiques lors de l'analyse du système source

Important :

Par défaut, un connecteur de contenu externe peut indexer jusqu'aux un million (1 000 000) documents de son système source. Lorsqu'un connecteur dépasse cette limite, il continue d'analyser le système source, mais envoie uniquement des suppressions de documents à des fins d'indexation Recherche IA , en ignorant les documents nouveaux ou modifiés. Le connecteur enregistre un message d'erreur pour chaque tranche de 10 000 documents qu'il analyse au-delà de la limite d'indexation.

Lorsque le nombre de documents indexés d'un connecteur dépasse 800 000, un message d'avertissement s'affiche dans l'interface utilisateur du connecteur pour indiquer qu'il approche de la limite d'indexation. Si le connecteur atteint la limite d'indexation, un message d'erreur s'affiche dans son interface utilisateur.

Si l'un de vos connecteurs atteint la limite d'indexation, vous pouvez mettre à jour ses paramètres d'analyse et ses filtres d'inclusion/exclusion de fichiers pour réduire le nombre de documents qu'il récupère. Sinon, si vous devez indexer plus que 1 000 000 des documents, vous pouvez créer un Service et assistance client ticket à https://support.servicenow.com/now pour demander une augmentation de limite pour le connecteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs de contenu externe** > **Accueil de l'administrateur de contenu externe**.
2. Dans la liste Connecteurs, sélectionnez l'enregistrement du connecteur de contenu externe dont vous souhaitez modifier les Atlassian Confluence Cloud paramètres.
3. Dans l'onglet Configuration de l'éditeur de connecteur, sélectionnez **Paramètres d'analyse (facultatif).**
4. Spécifiez le périmètre d'analyse du connecteur en sélectionnant l'une des options suivantes :
   - Pour analyser tous les espaces du système source, sélectionnez **Tous**, puis éventuellement **Exclure les espaces** et utilisez le champ Ajouter une **URL** et le bouton **Ajouter** pour saisir les URL de tous les espaces que vous souhaitez exclure de l'analyse.
   - Pour analyser uniquement un ensemble spécifié d'espaces à partir du système source, sélectionnez **Spécifier**, puis utilisez le champ **Ajouter une URL** et le bouton **Ajouter** pour saisir des URL pour les espaces que vous souhaitez inclure dans l'analyse.
5. **Facultatif :** Pour appliquer des filtres d'inclusion ou d'exclusion à une analyse basée sur les extensions de fichier, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **Filtrer par extension de fichier**.

   b. Pour spécifier le type de filtre, sélectionnez **Inclure** ou **Exclure**.
   Sélectionnez **Inclure** si vous souhaitez que l'analyse récupère uniquement les documents qui ont l'une des extensions de fichier spécifiées. Sélectionnez **Exclure** si vous souhaitez que l'analyse récupère tous les documents, à l'exception de ceux qui ont l'une des extensions de fichier spécifiées.

   c. Dans le champ **Extension de fichier** , sélectionnez les extensions de fichier que vous souhaitez inclure ou exclure.
   Pour plus d'informations sur les extensions de fichier prises en charge, reportez-vous à la section Extensions de fichier prises en charge dans les connecteurs de contenu externe.

6. Sélectionnez **Enregistrer et valider**.

Résultats

Le Atlassian Confluence Cloud connecteur de contenu externe est mis à jour avec vos paramètres de périmètre d'analyse et de filtre d'extension de fichier.

Que faire ensuite

Maintenant que vous avez configuré l'analyse pour votre Atlassian Confluence Cloud connecteur de contenu externe, vous pouvez planifier des analyses à exécuter de manière récurrente ou vous pouvez exécuter des analyses ponctuelles sur demande. Pour plus d'informations sur la planification des analyses, reportez-vous à la section Définir un calendrier d'analyse pour un connecteur de contenu externe. Pour savoir comment exécuter des analyses ponctuelles à la demande, consultez Exécuter une analyse de document complète ou partielle unique pour un connecteur de contenu externe et Exécuter une analyse de mappage d'utilisateur ponctuelle pour un connecteur de contenu externe.

Configurer les paramètres d'analyse pour le connecteur de Atlassian Jira contenu externe

Spécifiez les projets que vous souhaitez que votre Atlassian Jira connecteur de contenu externe analyse. Définissez des filtres d'inclusion ou d'exclusion pour les extensions de fichier afin de dicter les types de documents que l'exploration récupère et vers lesquels elle alimente pour Recherche IA l'indexation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche est facultative. Par défaut, le Atlassian Jira connecteur de contenu externe analyse tous les projets à partir de son système source spécifié et envoie les documents avec toutes les extensions de fichier prises en charge aux fins d'indexation Recherche IA . Vous ne devez effectuer cette tâche que si vous souhaitez que le connecteur utilise l'un des paramètres autres que par défaut suivants :

- Analyser uniquement un ensemble spécifié de projets à partir du système source
- Inclure uniquement les documents avec des extensions de fichier spécifiques lors de l'analyse du système source
- Exclure les documents avec des extensions de fichier spécifiques lors de l'analyse du système source

Important :

Par défaut, un connecteur de contenu externe peut indexer jusqu'aux un million (1 000 000) documents de son système source. Lorsqu'un connecteur dépasse cette limite, il continue d'analyser le système source, mais envoie uniquement des suppressions de documents à des fins d'indexation Recherche IA , en ignorant les documents nouveaux ou modifiés. Le connecteur enregistre un message d'erreur pour chaque tranche de 10 000 documents qu'il analyse au-delà de la limite d'indexation.

Lorsque le nombre de documents indexés d'un connecteur dépasse 800 000, un message d'avertissement s'affiche dans l'interface utilisateur du connecteur pour indiquer qu'il approche de la limite d'indexation. Si le connecteur atteint la limite d'indexation, un message d'erreur s'affiche dans son interface utilisateur.

Si l'un de vos connecteurs atteint la limite d'indexation, vous pouvez mettre à jour ses paramètres d'analyse et ses filtres d'inclusion/exclusion de fichiers pour réduire le nombre de documents qu'il récupère. Sinon, si vous devez indexer plus que 1 000 000 des documents, vous pouvez créer un Service et assistance client ticket à https://support.servicenow.com/now pour demander une augmentation de limite pour le connecteur.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs de contenu externe** > **Accueil de l'administrateur de contenu externe**.
2. Dans la liste Connecteurs, sélectionnez l'enregistrement du connecteur de contenu externe dont vous souhaitez modifier les Atlassian Jira paramètres.
3. Dans l'onglet Configuration de l'éditeur de connecteur, sélectionnez **Paramètres d'analyse (facultatif).**
4. Spécifiez le périmètre d'analyse du connecteur en sélectionnant l'une des options suivantes :
   - Pour analyser tous les projets dans le système source, sélectionnez **Tous**, puis éventuellement Exclure des **projets** et utilisez le champ Ajouter une **URL** et le bouton **Ajouter** pour saisir les URL de tous les projets que vous souhaitez exclure de l'analyse.
   - Pour analyser uniquement un ensemble spécifié de projets à partir du système source, sélectionnez **Spécifier**, puis utilisez le champ **Ajouter une URL** et le bouton **Ajouter** pour saisir les URL des projets que vous souhaitez inclure dans l'analyse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Pour appliquer des filtres d'inclusion ou d'exclusion à une analyse basée sur les extensions de fichier, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **Filtrer par extension de fichier**.

   b. Pour spécifier le type de filtre, sélectionnez **Inclure** ou **Exclure**.
   Sélectionnez **Inclure** si vous souhaitez que l'analyse récupère uniquement les documents qui ont l'une des extensions de fichier spécifiées. Sélectionnez **Exclure** si vous souhaitez que l'analyse récupère tous les documents, à l'exception de ceux qui ont l'une des extensions de fichier spécifiées.

   c. Dans le champ **Extension de fichier** , sélectionnez les extensions de fichier que vous souhaitez inclure ou exclure.
   Pour plus d'informations sur les extensions de fichier prises en charge, reportez-vous à la section Extensions de fichier prises en charge dans les connecteurs de contenu externe.

6. Sélectionnez **Enregistrer et valider**.

Résultats
Le Atlassian Jira connecteur de contenu externe est mis à jour avec vos paramètres de périmètre d'analyse et de filtre d'extension de fichier.

Que faire ensuite
Maintenant que vous avez configuré l'analyse pour votre Atlassian Jira connecteur de contenu externe, vous pouvez planifier des analyses à exécuter de manière récurrente ou vous pouvez exécuter des analyses ponctuelles sur demande. Pour plus d'informations sur la planification des analyses, reportez-vous à la section Définir un calendrier d'analyse pour un connecteur de contenu externe. Pour savoir comment exécuter des analyses ponctuelles à la demande, consultez Exécuter une analyse de document complète ou partielle unique pour un connecteur de contenu externe et Exécuter une analyse de mappage d'utilisateur ponctuelle pour un connecteur de contenu externe.

Configurer les paramètres d'analyse pour le connecteur de Google Drive contenu externe

Spécifiez les lecteurs que vous souhaitez que votre Google Drive connecteur de contenu externe analyse. Définissez des filtres d'inclusion ou d'exclusion pour les extensions de fichier afin de dicter les types de documents que l'exploration récupère et vers lesquels elle alimente pour Recherche IA l'indexation.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche est facultative. Par défaut, le Google Drive connecteur de contenu externe analyse tous les lecteurs de son système source spécifié et envoie les documents avec toutes les extensions de fichier prises en charge aux fins d'indexation Recherche IA . Vous ne devez effectuer cette tâche que si vous souhaitez que le connecteur utilise l'un des paramètres autres que par défaut suivants :

- Analyser uniquement un ensemble spécifié de lecteurs à partir du système source
- Inclure uniquement les documents avec des extensions de fichier spécifiques lors de l'analyse du système source
- Exclure les documents avec des extensions de fichier spécifiques lors de l'analyse du système source

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Par défaut, un connecteur de contenu externe peut indexer jusqu'aux un million (1 000 000) documents de son système source. Lorsqu'un connecteur dépasse cette limite, il continue d'analyser le système source, mais envoie uniquement des suppressions de documents à des fins d'indexation Recherche IA , en ignorant les documents nouveaux ou modifiés. Le connecteur enregistre un message d'erreur pour chaque tranche de 10 000 documents qu'il analyse au-delà de la limite d'indexation.

Lorsque le nombre de documents indexés d'un connecteur dépasse 800 000, un message d'avertissement s'affiche dans l'interface utilisateur du connecteur pour indiquer qu'il approche de la limite d'indexation. Si le connecteur atteint la limite d'indexation, un message d'erreur s'affiche dans son interface utilisateur.

Si l'un de vos connecteurs atteint la limite d'indexation, vous pouvez mettre à jour ses paramètres d'analyse et ses filtres d'inclusion/exclusion de fichiers pour réduire le nombre de documents qu'il récupère. Sinon, si vous devez indexer plus que 1 000 000 des documents, vous pouvez créer un Service et assistance client ticket à https://support.servicenow.com/now pour demander une augmentation de limite pour le connecteur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs de contenu externe** > **Accueil de l'administrateur de contenu externe**.
2. Dans la liste Connecteurs, sélectionnez l'enregistrement du connecteur de contenu externe dont vous souhaitez modifier les Google Drive paramètres.
3. Dans l'onglet Configuration de l'éditeur de connecteur, sélectionnez **Paramètres d'analyse (facultatif).**
4. Spécifiez le périmètre d'analyse du connecteur en sélectionnant l'une des options suivantes :
   - Pour analyser tous les lecteurs du système source, sélectionnez **Tous**, puis sélectionnez éventuellement Exclure les **lecteurs** et utilisez le champ Ajouter une **URL** et le bouton **Ajouter** pour saisir des URL pour tous les lecteurs que vous souhaitez exclure de l'analyse.
   - Pour analyser uniquement un ensemble spécifié de lecteurs à partir du système source, sélectionnez **Spécifier**, puis utilisez le champ **Ajouter une URL** et le bouton **Ajouter** pour saisir les URL des lecteurs que vous souhaitez inclure dans l'analyse.
5. **Facultatif :** Pour appliquer des filtres d'inclusion ou d'exclusion à une analyse basée sur les extensions de fichier, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **Filtrer par extension de fichier**.

   b. Pour spécifier le type de filtre, sélectionnez **Inclure** ou **Exclure**.
   Sélectionnez **Inclure** si vous souhaitez que l'analyse récupère uniquement les documents qui ont l'une des extensions de fichier spécifiées. Sélectionnez **Exclure** si vous souhaitez que l'analyse récupère tous les documents, à l'exception de ceux qui ont l'une des extensions de fichier spécifiées.

   c. Dans le champ **Extension de fichier** , sélectionnez les extensions de fichier que vous souhaitez inclure ou exclure.
   Pour plus d'informations sur les extensions de fichier prises en charge, reportez-vous à la section Extensions de fichier prises en charge dans les connecteurs de contenu externe.

6. Sélectionnez **Enregistrer et valider**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Le Google Drive connecteur de contenu externe est mis à jour avec vos paramètres de périmètre d'analyse et de filtre d'extension de fichier.

Que faire ensuite

Maintenant que vous avez configuré l'analyse pour votre Google Drive connecteur de contenu externe, vous pouvez planifier des analyses à exécuter de manière récurrente ou vous pouvez exécuter des analyses ponctuelles sur demande. Pour plus d'informations sur la planification des analyses, reportez-vous à la section Définir un calendrier d'analyse pour un connecteur de contenu externe. Pour savoir comment exécuter des analyses ponctuelles à la demande, consultez Exécuter une analyse de document complète ou partielle unique pour un connecteur de contenu externe et Exécuter une analyse de mappage d'utilisateur ponctuelle pour un connecteur de contenu externe.

Configurer les paramètres d'analyse pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe

Spécifiez les sites que vous souhaitez que votre Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe analyse. Définissez des filtres d'inclusion ou d'exclusion pour les extensions de fichier afin de dicter les types de documents que l'exploration récupère et vers lesquels elle alimente pour Recherche IA l'indexation.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche est facultative. Par défaut, le Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe explore tous les sites à partir de son système source spécifié et envoie les documents avec toutes les extensions de fichier prises en charge aux fins d'indexation Recherche IA . Vous ne devez effectuer cette tâche que si vous souhaitez que le connecteur utilise l'un des paramètres autres que par défaut suivants :

- Explorer uniquement un ensemble spécifié de sites à partir du système source
- Inclure uniquement les documents avec des extensions de fichier spécifiques lors de l'analyse du système source
- Exclure les documents avec des extensions de fichier spécifiques lors de l'analyse du système source

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Par défaut, un connecteur de contenu externe peut indexer jusqu'aux un million (1 000 000) documents de son système source. Lorsqu'un connecteur dépasse cette limite, il continue d'analyser le système source, mais envoie uniquement des suppressions de documents à des fins d'indexation Recherche IA , en ignorant les documents nouveaux ou modifiés. Le connecteur enregistre un message d'erreur pour chaque tranche de 10 000 documents qu'il analyse au-delà de la limite d'indexation.

Lorsque le nombre de documents indexés d'un connecteur dépasse 800 000, un message d'avertissement s'affiche dans l'interface utilisateur du connecteur pour indiquer qu'il approche de la limite d'indexation. Si le connecteur atteint la limite d'indexation, un message d'erreur s'affiche dans son interface utilisateur.

Si l'un de vos connecteurs atteint la limite d'indexation, vous pouvez mettre à jour ses paramètres d'analyse et ses filtres d'inclusion/exclusion de fichiers pour réduire le nombre de documents qu'il récupère. Sinon, si vous devez indexer plus que 1 000 000 des documents, vous pouvez créer un Service et assistance client ticket à https://support.servicenow.com/now pour demander une augmentation de limite pour le connecteur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs de contenu externe** > **Accueil de l'administrateur de contenu externe**.
2. Dans la liste Connecteurs, sélectionnez l'enregistrement du connecteur de contenu externe dont vous souhaitez modifier les Microsoft SharePoint Online paramètres.
3. Dans l'onglet Configuration de l'éditeur de connecteur, sélectionnez **Paramètres d'analyse (facultatif).**
4. Spécifiez le périmètre d'analyse du connecteur en sélectionnant l'une des options suivantes :
   - Pour analyser tous les sites du système source, sélectionnez **Tous**, puis éventuellement **Exclure des sites** et utilisez le champ **Ajouter une URL** et le bouton **Ajouter** pour saisir des URL pour tous les espaces que vous souhaitez exclure de l'analyse.
   - Pour analyser uniquement un ensemble spécifié de sites à partir du système source, sélectionnez **Spécifier**, puis utilisez le champ **Ajouter une URL** et le bouton **Ajouter** pour saisir des URL pour les espaces que vous souhaitez inclure dans l'analyse.
5. **Facultatif :** Pour appliquer des filtres d'inclusion ou d'exclusion à une analyse basée sur les extensions de fichier, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **Filtrer par extension de fichier**.

   b. Pour spécifier le type de filtre, sélectionnez **Inclure** ou **Exclure**.
   Sélectionnez **Inclure** si vous souhaitez que l'analyse récupère uniquement les documents qui ont l'une des extensions de fichier spécifiées. Sélectionnez **Exclure** si vous souhaitez que l'analyse récupère tous les documents, à l'exception de ceux qui ont l'une des extensions de fichier spécifiées.

   c. Dans le champ **Extension de fichier** , sélectionnez les extensions de fichier que vous souhaitez inclure ou exclure.
   Pour plus d'informations sur les extensions de fichier prises en charge, reportez-vous à la section Extensions de fichier prises en charge dans les connecteurs de contenu externe.

6. Sélectionnez **Enregistrer et valider**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Le Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe est mis à jour avec vos paramètres de périmètre d'analyse et de filtre d'extension de fichier.

Que faire ensuite

Maintenant que vous avez configuré l'analyse pour votre Microsoft SharePoint Online connecteur de contenu externe, vous pouvez planifier des analyses à exécuter de manière récurrente ou vous pouvez exécuter des analyses ponctuelles sur demande. Pour plus d'informations sur la planification des analyses, reportez-vous à la section Définir un calendrier d'analyse pour un connecteur de contenu externe. Pour savoir comment exécuter des analyses ponctuelles à la demande, consultez Exécuter une analyse de document complète ou partielle unique pour un connecteur de contenu externe et Exécuter une analyse de mappage d'utilisateur ponctuelle pour un connecteur de contenu externe.

Configurer les paramètres d'analyse pour le connecteur de Microsoft Teams contenu externe

Spécifiez les [[[CHOSES]]] que vous souhaitez que votre Microsoft Teams connecteur de contenu externe analyse. Définissez des filtres d'inclusion ou d'exclusion pour les extensions de fichier afin de dicter les types de documents que l'exploration récupère et vers lesquels elle alimente pour Recherche IA l'indexation.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche est facultative. Par défaut, le Microsoft Teams connecteur de contenu externe explore tous les [[[CHOSES]]] de son système source spécifié et envoie les documents avec toutes les extensions de fichier prises en charge à l'indexationRecherche IA. Vous ne devez effectuer cette tâche que si vous souhaitez que le connecteur utilise l'un des paramètres autres que par défaut suivants :

- Analyser uniquement un ensemble spécifié de [[[CHOSES]]] à partir du système source
- Inclure uniquement les documents avec des extensions de fichier spécifiques lors de l'analyse du système source
- Exclure les documents avec des extensions de fichier spécifiques lors de l'analyse du système source

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Par défaut, un connecteur de contenu externe peut indexer jusqu'aux un million (1 000 000) documents de son système source. Lorsqu'un connecteur dépasse cette limite, il continue d'analyser le système source, mais envoie uniquement des suppressions de documents à des fins d'indexation Recherche IA , en ignorant les documents nouveaux ou modifiés. Le connecteur enregistre un message d'erreur pour chaque tranche de 10 000 documents qu'il analyse au-delà de la limite d'indexation.

Lorsque le nombre de documents indexés d'un connecteur dépasse 800 000, un message d'avertissement s'affiche dans l'interface utilisateur du connecteur pour indiquer qu'il approche de la limite d'indexation. Si le connecteur atteint la limite d'indexation, un message d'erreur s'affiche dans son interface utilisateur.

Si l'un de vos connecteurs atteint la limite d'indexation, vous pouvez mettre à jour ses paramètres d'analyse et ses filtres d'inclusion/exclusion de fichiers pour réduire le nombre de documents qu'il récupère. Sinon, si vous devez indexer plus que 1 000 000 des documents, vous pouvez créer un Service et assistance client ticket à https://support.servicenow.com/now pour demander une augmentation de limite pour le connecteur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs de contenu externe** > **Accueil de l'administrateur de contenu externe**.
2. Dans la liste Connecteurs, sélectionnez l'enregistrement du connecteur de contenu externe dont vous souhaitez modifier les Microsoft Teams paramètres.
3. Dans l'onglet Configuration de l'éditeur de connecteur, sélectionnez **Paramètres d'analyse (facultatif).**
4. Spécifiez le périmètre d'analyse du connecteur en sélectionnant l'une des options suivantes :
   - Pour analyser tous les [[[OBJETS]]] dans le système source, sélectionnez **Tous**, puis éventuellement **Exclure les sites** et utilisez le champ Ajouter une **URL** et le bouton **Ajouter** pour entrer des URL pour tout [[[OBJETS]]] que vous souhaitez exclure de l'analyse.
   - Pour analyser uniquement un ensemble spécifié de [[[CHOSES]]] à partir du système source, sélectionnez **Spécifier**, puis utilisez le champ Ajouter une **URL** et le bouton **Ajouter** pour entrer des URL pour les [[[CHOSES]]] que vous souhaitez inclure dans l'analyse.
5. **Facultatif :** Pour appliquer des filtres d'inclusion ou d'exclusion à une analyse basée sur les extensions de fichier, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **Filtrer par extension de fichier**.

   b. Pour spécifier le type de filtre, sélectionnez **Inclure** ou **Exclure**.
   Sélectionnez **Inclure** si vous souhaitez que l'analyse récupère uniquement les documents qui ont l'une des extensions de fichier spécifiées. Sélectionnez **Exclure** si vous souhaitez que l'analyse récupère tous les documents, à l'exception de ceux qui ont l'une des extensions de fichier spécifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le champ **Extension de fichier** , sélectionnez les extensions de fichier que vous souhaitez inclure ou exclure.
Pour plus d'informations sur les extensions de fichier prises en charge, reportez-vous à la section Extensions de fichier prises en charge dans les connecteurs de contenu externe.

6. Sélectionnez **Enregistrer et valider**.

Résultats
Le Microsoft Teams connecteur de contenu externe est mis à jour avec vos paramètres de périmètre d'analyse et de filtre d'extension de fichier.

Que faire ensuite
Maintenant que vous avez configuré l'analyse pour votre Microsoft Teams connecteur de contenu externe, vous pouvez planifier des analyses à exécuter de manière récurrente ou vous pouvez exécuter des analyses ponctuelles sur demande. Pour plus d'informations sur la planification des analyses, reportez-vous à la section Définir un calendrier d'analyse pour un connecteur de contenu externe. Pour savoir comment exécuter des analyses ponctuelles à la demande, consultez Exécuter une analyse de document complète ou partielle unique pour un connecteur de contenu externe et Exécuter une analyse de mappage d'utilisateur ponctuelle pour un connecteur de contenu externe.

Configurer les paramètres d'analyse pour le connecteur de Salesforce Slack contenu externe

Spécifiez les canaux que vous souhaitez que votre Salesforce Slack connecteur de contenu externe analyse. Définissez des filtres d'inclusion ou d'exclusion pour les extensions de fichier afin de dicter les types de documents que l'exploration récupère et vers lesquels elle alimente pour Recherche IA l'indexation.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche est facultative. Par défaut, le Salesforce Slack connecteur de contenu externe analyse tous les canaux à partir de son système source spécifié et envoie les documents avec toutes les extensions de fichier prises en charge aux fins d'indexation Recherche IA . Vous ne devez effectuer cette tâche que si vous souhaitez que le connecteur utilise l'un des paramètres autres que par défaut suivants :

- Explorer uniquement un ensemble spécifié de canaux à partir du système source
- Inclure uniquement les documents avec des extensions de fichier spécifiques lors de l'analyse du système source
- Exclure les documents avec des extensions de fichier spécifiques lors de l'analyse du système source

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Par défaut, un connecteur de contenu externe peut indexer jusqu'aux un million (1 000 000) documents de son système source. Lorsqu'un connecteur dépasse cette limite, il continue d'analyser le système source, mais envoie uniquement des suppressions de documents à des fins d'indexation Recherche IA , en ignorant les documents nouveaux ou modifiés. Le connecteur enregistre un message d'erreur pour chaque tranche de 10 000 documents qu'il analyse au-delà de la limite d'indexation.

Lorsque le nombre de documents indexés d'un connecteur dépasse 800 000, un message d'avertissement s'affiche dans l'interface utilisateur du connecteur pour indiquer qu'il approche de la limite d'indexation. Si le connecteur atteint la limite d'indexation, un message d'erreur s'affiche dans son interface utilisateur.

Si l'un de vos connecteurs atteint la limite d'indexation, vous pouvez mettre à jour ses paramètres d'analyse et ses filtres d'inclusion/exclusion de fichiers pour réduire le nombre de documents qu'il récupère. Sinon, si vous devez indexer plus que 1 000 000 des documents, vous pouvez créer un Service et assistance client ticket à https://support.servicenow.com/now pour demander une augmentation de limite pour le connecteur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs de contenu externe** > **Accueil de l'administrateur de contenu externe**.
2. Dans la liste Connecteurs, sélectionnez l'enregistrement du connecteur de contenu externe dont vous souhaitez modifier les Salesforce Slack paramètres.
3. Dans l'onglet Configuration de l'éditeur de connecteur, sélectionnez **Paramètres d'analyse (facultatif).**
4. Spécifiez le périmètre d'analyse du connecteur en sélectionnant l'une des options suivantes :
   - Pour analyser tous les canaux du système source, sélectionnez **Tous**, puis éventuellement **Exclure des sites** et utilisez le champ **Ajouter une URL** et le bouton **Ajouter** pour saisir les URL de tous les canaux que vous souhaitez exclure de l'analyse.
   - Pour analyser uniquement un ensemble spécifié de canaux à partir du système source, sélectionnez **Spécifier**, puis utilisez le champ **Ajouter une URL** et le bouton **Ajouter** pour saisir les URL des canaux que vous souhaitez inclure dans l'analyse.
5. **Facultatif :** Pour appliquer des filtres d'inclusion ou d'exclusion à une analyse basée sur les extensions de fichier, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **Filtrer par extension de fichier**.

   b. Pour spécifier le type de filtre, sélectionnez **Inclure** ou **Exclure**.
   Sélectionnez **Inclure** si vous souhaitez que l'analyse récupère uniquement les documents qui ont l'une des extensions de fichier spécifiées. Sélectionnez **Exclure** si vous souhaitez que l'analyse récupère tous les documents, à l'exception de ceux qui ont l'une des extensions de fichier spécifiées.

   c. Dans le champ **Extension de fichier** , sélectionnez les extensions de fichier que vous souhaitez inclure ou exclure.
   Pour plus d'informations sur les extensions de fichier prises en charge, reportez-vous à la section Extensions de fichier prises en charge dans les connecteurs de contenu externe.

6. Sélectionnez **Enregistrer et valider**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le Salesforce Slack connecteur de contenu externe est mis à jour avec vos paramètres de périmètre d'analyse et de filtre d'extension de fichier.

Que faire ensuite
Maintenant que vous avez configuré l'analyse pour votre Salesforce Slack connecteur de contenu externe, vous pouvez planifier des analyses à exécuter de manière récurrente ou vous pouvez exécuter des analyses ponctuelles sur demande. Pour plus d'informations sur la planification des analyses, reportez-vous à la section Définir un calendrier d'analyse pour un connecteur de contenu externe. Pour savoir comment exécuter des analyses ponctuelles à la demande, consultez Exécuter une analyse de document complète ou partielle unique pour un connecteur de contenu externe et Exécuter une analyse de mappage d'utilisateur ponctuelle pour un connecteur de contenu externe.

Configurer les paramètres d'analyse pour la ServiceNow® documentation Connecteur de contenu externe

Spécifiez le [[[THINGS]]] que vous souhaitez que votre ServiceNow connecteur de contenu externe de documentation analyse. Définissez des filtres d'inclusion ou d'exclusion pour les extensions de fichier afin de dicter les types de documents que l'exploration récupère et vers lesquels elle alimente pour Recherche IA l'indexation.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche est facultative. Par défaut, le connecteur de contenu externe de documentation ServiceNow explore tous les [[[OBJETS]]] à partir de son système source spécifié et envoie les documents avec toutes les extensions de fichier prises en charge à l'indexationRecherche IA. Vous ne devez effectuer cette tâche que si vous souhaitez que le connecteur utilise l'un des paramètres autres que par défaut suivants :

- Analyser uniquement un ensemble spécifié de [[[CHOSES]]] à partir du système source
- Inclure uniquement les documents avec des extensions de fichier spécifiques lors de l'analyse du système source
- Exclure les documents avec des extensions de fichier spécifiques lors de l'analyse du système source

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Par défaut, un connecteur de contenu externe peut indexer jusqu'aux un million (1 000 000) documents de son système source. Lorsqu'un connecteur dépasse cette limite, il continue d'analyser le système source, mais envoie uniquement des suppressions de documents à des fins d'indexation Recherche IA , en ignorant les documents nouveaux ou modifiés. Le connecteur enregistre un message d'erreur pour chaque tranche de 10 000 documents qu'il analyse au-delà de la limite d'indexation.

Lorsque le nombre de documents indexés d'un connecteur dépasse 800 000, un message d'avertissement s'affiche dans l'interface utilisateur du connecteur pour indiquer qu'il approche de la limite d'indexation. Si le connecteur atteint la limite d'indexation, un message d'erreur s'affiche dans son interface utilisateur.

Si l'un de vos connecteurs atteint la limite d'indexation, vous pouvez mettre à jour ses paramètres d'analyse et ses filtres d'inclusion/exclusion de fichiers pour réduire le nombre de documents qu'il récupère. Sinon, si vous devez indexer plus que 1 000 000 des documents, vous pouvez créer un Service et assistance client ticket à https://support.servicenow.com/now pour demander une augmentation de limite pour le connecteur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs de contenu externe** > **Accueil de l'administrateur de contenu externe**.
2. Dans la liste Connecteurs, sélectionnez l'enregistrement du connecteur de contenu externe de documentation dont vous souhaitez modifier les ServiceNow paramètres.
3. Dans l'onglet Configuration de l'éditeur de connecteur, sélectionnez **Paramètres d'analyse (facultatif).**
4. Spécifiez le périmètre d'analyse du connecteur en sélectionnant l'une des options suivantes :
   - Pour analyser tous les [[[OBJETS]]] dans le système source, sélectionnez **Tous**, puis éventuellement **Exclure les sites** et utilisez le champ Ajouter une **URL** et le bouton **Ajouter** pour entrer des URL pour tout [[[OBJETS]]] que vous souhaitez exclure de l'analyse.
   - Pour analyser uniquement un ensemble spécifié de [[[CHOSES]]] à partir du système source, sélectionnez **Spécifier**, puis utilisez le champ Ajouter une **URL** et le bouton **Ajouter** pour entrer des URL pour les [[[CHOSES]]] que vous souhaitez inclure dans l'analyse.
5. **Facultatif :** Pour appliquer des filtres d'inclusion ou d'exclusion à une analyse basée sur les extensions de fichier, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **Filtrer par extension de fichier**.

   b. Pour spécifier le type de filtre, sélectionnez **Inclure** ou **Exclure**.
   Sélectionnez **Inclure** si vous souhaitez que l'analyse récupère uniquement les documents qui ont l'une des extensions de fichier spécifiées. Sélectionnez **Exclure** si vous souhaitez que l'analyse récupère tous les documents, à l'exception de ceux qui ont l'une des extensions de fichier spécifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le champ **Extension de fichier** , sélectionnez les extensions de fichier que vous souhaitez inclure ou exclure.
Pour plus d'informations sur les extensions de fichier prises en charge, reportez-vous à la section Extensions de fichier prises en charge dans les connecteurs de contenu externe.

6. Sélectionnez **Enregistrer et valider**.

Résultats
Le ServiceNow connecteur de contenu externe de documentation est mis à jour avec les paramètres de votre périmètre d'analyse et de votre filtre d'extension de fichier.

Que faire ensuite
Maintenant que vous avez configuré l'analyse pour le connecteur de contenu externe de votre ServiceNow documentation, vous pouvez planifier des analyses pour qu'elles s'exécutent de manière récurrente ou vous pouvez exécuter des analyses ponctuelles à la demande. Pour plus d'informations sur la planification des analyses, reportez-vous à la section Définir un calendrier d'analyse pour un connecteur de contenu externe. Pour savoir comment exécuter des analyses ponctuelles à la demande, consultez Exécuter une analyse de document complète ou partielle unique pour un connecteur de contenu externe et Exécuter une analyse de mappage d'utilisateur ponctuelle pour un connecteur de contenu externe.

Définir un calendrier d'analyse pour un connecteur de contenu externe

Maintenez votre index de recherche à jour en planifiant des analyses régulières de mappage de documents et d'utilisateurs pour votre connecteur de contenu externe. Les analyses planifiées peuvent s'exécuter quotidiennement ou certains jours de la semaine, à partir d'une heure que vous spécifiez.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les analyses planifiées récupèrent des données mises à jour à partir de la source de données d'un connecteur de contenu externe sur une base régulière, quotidienne ou hebdomadaire. Pour les analyses hebdomadaires, vous pouvez spécifier les jours de la semaine où vous souhaitez que les analyses s'exécutent. Pour l'un ou l'autre type d'analyse, vous pouvez définir l'heure de la journée à laquelle vous souhaitez que le connecteur commence à analyser.

Pour vous assurer que toutes les mises à jour pertinentes de la source de données sont envoyées à l'index Recherche IA , configurez au moins une analyse de document planifiée et une analyse de mappage de l'utilisateur par connecteur de contenu externe.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs de contenu externe** > **Accueil de l'administrateur de contenu externe**.
2. Dans la liste Connecteurs, sélectionnez l'enregistrement du connecteur pour lequel vous souhaitez planifier une analyse.
3. Dans l'onglet Créer des analyses de l'éditeur de connecteur, sélectionnez **Créer un calendrier**.
4. Dans la section Paramétrage d'analyse de la boîte de dialogue Créer un calendrier d'analyse, sélectionnez l'un des types d'analyse de document suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour analyser l'ensemble de votre système source, en commençant par son URL racine, sélectionnez **Analyse complète du document**.
- Pour analyser un sous-ensemble de votre système source, en partant d'un point que vous spécifiez et en récupérant uniquement les documents situés sous ce point de départ, sélectionnez **Analyse partielle du document**.
- Pour analyser les utilisateurs et les appartenances à des groupes à partir de votre système source, sélectionnez **Analyse du mappage des utilisateurs**.

5. Si vous avez sélectionné **Analyse partielle du document** dans Étape 4, sélectionnez **Actualiser les points de départ**, attendez que la liste Sélectionner les points de **départ** se remplisse, puis sélectionnez le point où vous souhaitez que l'analyse partielle commence.

   Remarque :
   L'actualisation de la liste de points de départ nécessite que le connecteur récupère des données à partir de la source de données externe, ce qui peut prendre une ou deux minutes.

6. Dans la section Calendrier de la boîte de dialogue Créer un calendrier d'analyse, sélectionnez **Quotidien** ou **Hebdomadaire** comme fréquence de l'analyse planifiée.
7. Si vous avez sélectionné **Hebdomadaire** dans l'étape 6, sélectionnez les jours de la semaine où vous souhaitez que l'analyse planifiée s'exécute.
8. Spécifiez quand vous souhaitez que le système exécute l'analyse planifiée en saisissant son heure de début et son fuseau horaire.
   L'heure de début doit être au *hh:mm a* format, où les paramètres de format ont les valeurs suivantes :
   - *hh*: une heure à un ou deux chiffres comprise entre 0 et 12 inclus, par exemple `5` ou `11`
   - *mm*: minute à deux chiffres comprise entre 00 et 59 inclus, par exemple `15` ou `37`
   - *a*: l'un des jours `A`, `a`, `AM` ou `am` pour le matin ou l'un des P, `p`, `PM` ou `pm` pour l'après-midi (après-midi)
9. Sélectionnez **Créer**.

Utilisation de connecteurs de contenu externe

Les administrateurs de Search peuvent utiliser l'application Connecteurs de contenu externe pour exécuter des analyses ponctuelles de mappage de documents et d'utilisateurs sur demande. Ils peuvent utiliser l'application pour examiner l'historique d'analyse et les analyses spécifiques au connecteur, ainsi que les détails des mappages d'utilisateurs et de groupes récupérés à partir de sources de données externes.

Pour accéder à l'application Connecteurs de contenu externe , accédez à **Tout** > **Connecteurs de contenu externe** > **Accueil de l'administrateur de contenu externe**.

Sur la page principale de l'application, la liste Connecteurs affiche vos connecteurs de contenu externes avec leur source, leur état, le nombre de documents récupérés, la date et l'heure de début de la dernière analyse de document et le nombre d'analyses échouées.

Exécuter une analyse de document complète ou partielle unique pour un connecteur de contenu externe

Récupérez le contenu et les métadonnées d'un document à partir de tout ou partie de la source de données de votre connecteur de contenu externe sur demande. Une analyse de document envoie le contenu et les métadonnées récupérés à l'indexation Recherche IA , les rendant disponibles pour les utilisateurs de vos Recherche IA applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez une analyse de document unique lorsque vous souhaitez récupérer le contenu et les métadonnées d'un document mis à jour à partir d'un système source sans configurer d'analyse planifiée.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs de contenu externe** > **Accueil de l'administrateur de contenu externe**.
2. Sélectionnez l'enregistrement du connecteur de contenu externe pour lequel vous souhaitez exécuter une analyse de document unique.
3. Sélectionnez **Créer des analyses**, puis Créer **une analyse ponctuelle**.
4. Dans la boîte de dialogue Paramètres d'analyse, sélectionnez l'un des types d'analyse de document suivants :
   - Pour analyser l'ensemble de votre système source, en commençant par son URL racine, sélectionnez **Analyse complète du document**.
   - Pour analyser un sous-ensemble de votre système source, en partant d'un point que vous spécifiez et en récupérant uniquement les documents situés sous ce point de départ, sélectionnez **Analyse partielle du document**.
5. Si vous avez sélectionné **Analyse partielle du document** dans Étape 4, sélectionnez **Actualiser les points de départ**, attendez que la liste Sélectionner les points de **départ** se remplisse, puis sélectionnez le point où vous souhaitez que l'analyse partielle commence.

   Remarque :
   L'actualisation de la liste de points de départ nécessite que le connecteur récupère les données du système source, ce qui peut prendre une ou deux minutes.

6. Sélectionnez **Démarrer**.

Résultats
La tâche d'analyse de document unique est ajoutée à la file d'attente d'analyse et s'exécute lorsque le système est disponible.

Vous pouvez surveiller l'état et les résultats de l'analyse ponctuelle à partir de la liste des connecteurs, ou examiner l'historique d'analyse du connecteur de contenu externe pour en savoir plus. Pour obtenir des instructions sur l'affichage de l'historique d'analyse d'un connecteur de contenu externe, reportez-vous à la section Examiner l'historique d'analyse et les analyses d'un connecteur de contenu externe.

Exécuter une analyse de mappage d'utilisateur ponctuelle pour un connecteur de contenu externe

Récupérez les autorisations d'accès aux utilisateurs et aux groupes à partir de la source de données de votre connecteur de contenu externe sur demande. Une analyse de mappage utilisateur permet de récupérer les autorisations d'utilisateur et de groupe sur vos Now Platform® utilisateurs afin de faciliter la sécurité du contenu dans vos Recherche IA applications.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une analyse de mappage d'utilisateur unique lorsque vous souhaitez récupérer les autorisations d'accès des utilisateurs et des groupes mises à jour à partir d'un système source sans configurer d'analyse planifiée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs de contenu externe** > **Accueil de l'administrateur de contenu externe**.
2. Sélectionnez l'enregistrement du connecteur de contenu externe pour lequel vous souhaitez exécuter une analyse de mappage d'utilisateur unique.
3. Sélectionnez **Créer des analyses**, puis Créer **une analyse ponctuelle**.
4. Dans la boîte de dialogue Réglages d'analyse, sélectionnez **Analyse du mappage de l'utilisateur**.
5. Sélectionnez **Démarrer**.

Résultats

La tâche d'analyse de mappage d'utilisateur unique est ajoutée à la file d'attente d'analyse et s'exécute lorsque le système est disponible.

Vous pouvez surveiller l'état et les résultats de l'analyse ponctuelle à partir de la liste des connecteurs, ou examiner l'historique d'analyse du connecteur de contenu externe ou ses mappages d'utilisateurs pour en savoir plus. Pour obtenir des instructions sur l'affichage de l'historique d'analyse d'un connecteur de contenu externe, reportez-vous à la section Examiner l'historique d'analyse et les analyses d'un connecteur de contenu externe. Pour savoir comment afficher les mappages utilisateur d'un connecteur de contenu externe, reportez-vous à la section Examiner les mappages d'utilisateurs pour un connecteur de contenu externe.

Annuler une analyse du connecteur de contenu externe en cours d'exécution

Annulez une analyse en cours d'exécution pour un connecteur de contenu externe afin d'empêcher le connecteur de récupérer et d'alimenter des documents supplémentaires ou d'accéder à des documents ou des autorisations d'accès pour l'indexation Recherche IA .

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs de Search peuvent annuler manuellement les analyses du connecteur de contenu externe qui sont à l'état En cours d'exécution. Lorsque vous annulez l'analyse d'un connecteur de contenu externe, le connecteur arrête de récupérer les documents ou les autorisations d'accès et de les alimenter pour Recherche IA l'indexation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs de contenu externe** > **Accueil de l'administrateur de contenu externe**.
2. Dans la liste Connecteurs, sélectionnez l'enregistrement du connecteur de contenu externe dont vous souhaitez annuler l'analyse.
3. Dans l'éditeur de connecteur, sélectionnez l'onglet **Historique d'analyse** .
4. Sélectionnez l'enregistrement de l'historique d'analyse pour l'analyse en cours.
   L'analyse en cours a l'état **En cours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Annuler**, puis Oui **, annuler** dans la boîte de dialogue Annuler l'analyse.

Remarque :
L'annulation d'une exploration peut prendre une minute ou deux. Pendant ce temps, le connecteur peut continuer à récupérer des documents et des autorisations d'accès et les transmettre à Recherche IA.

Résultats
Le connecteur de contenu externe sélectionné arrête son analyse.

Examiner l'historique d'analyse et les analyses d'un connecteur de contenu externe

Affichez les enregistrements et les analyses de l'historique d'analyse d'un connecteur de contenu externe. Explorez un enregistrement d'historique d'analyse pour afficher les mesures détaillées et les erreurs de l'analyse en question.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'écran d'historique d'analyse d'un connecteur de contenu externe affiche les enregistrements d'historique d'analyse pour les explorations individuelles, ainsi que les analyses résumant les résultats d'analyse des 30 derniers jours et le nombre total de documents externes du connecteur alimentés pour Recherche IA l'indexation.

Vous pouvez sélectionner un enregistrement d'historique d'analyse individuel pour examiner une analyse plus en détail, avec le nombre d'éléments trouvés, détectés et mis à jour, ainsi que les données de performance et les listes des erreurs rencontrées pendant l'analyse. De plus, vous pouvez afficher les messages liés à l'analyse dans le journal système ou annuler une analyse en cours d'exécution.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs de contenu externe** > **Accueil de l'administrateur de contenu externe**.
2. Dans la liste Connecteurs, sélectionnez l'enregistrement du connecteur de contenu externe dont vous souhaitez examiner les mappages utilisateur.
3. Dans l'éditeur de connecteur, sélectionnez l'onglet **Historique d'analyse** .
   La section Historique d'analyse affiche un enregistrement pour chaque exécution d'analyse du connecteur au cours des 30 derniers jours. La section Analyse résume les résultats de l'analyse des 30 derniers jours et affiche le nombre total de documents externes alimentés pour Recherche IA l'indexation.
4. **Facultatif :** Pour afficher des mesures plus détaillées et des messages d'erreur pour une analyse spécifique, sélectionnez l'enregistrement de l'historique d'analyse pour cette analyse.
   L'écran des détails de l'analyse indique les heures de début et de fin de l'analyse, son type, qui l'a commencée, son état et sa durée, son nombre d'éléments traités et d'erreurs, ainsi que ses données de performance. Les sections Erreurs de tâche, Erreurs d'élément et Erreurs diverses affichent les détails de toutes les erreurs rencontrées pendant l'analyse. Une analyse avec l'état **En cours** est en cours d'exécution.
5. **Facultatif :** Pour annuler une analyse en cours, sélectionnez **Annuler** sur l'écran des détails de l'analyse, puis sélectionnez **Oui, annuler** dans la boîte de dialogue Annuler l'analyse.

Remarque :
L'annulation d'une exploration peut prendre une minute ou deux. Pendant ce temps, le connecteur peut continuer à récupérer des documents et des autorisations d'accès et les transmettre à Recherche IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** [store-future: BEGIN review] Pour afficher les messages de l'analyse dans le journal système, sélectionnez **Afficher les journaux** sur l'écran Détails de l'analyse.
   Pour plus d'informations sur l'utilisation du journal système pour examiner les messages et diagnostiquer les problèmes, reportez-vous à la section System log .
   Le journal système s'ouvre, avec un filtre appliqué pour afficher uniquement les messages de l'analyse sélectionnée.
   [End]

Examiner les mappages d'utilisateurs pour un connecteur de contenu externe

Affichez les autorisations d'accès aux utilisateurs et aux groupes récupérées par un connecteur de contenu externe et voyez comment le connecteur mappe ces principaux aux utilisateurs de votre Now Platform® instance.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin, plus ais_high_security_admin pour afficher les détails complets du mappage de l'utilisateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste Mappages d'utilisateurs pour un connecteur de contenu externe affiche les autorisations d'accès aux utilisateurs et aux groupes récupérées à partir de la source de données du connecteur, ainsi que des détails sur la façon dont ces autorisations sont mappées aux utilisateurs de votre Now Platform instance. Examinez ces informations lorsque vous souhaitez vérifier les mappages d'autorisation d'utilisateur et de groupe pour votre connecteur de contenu externe.

Remarque :
Pour afficher la liste des mappages de l'utilisateur, vous devez accéder au rôle ais_high_security_admin . Si vous n'êtes pas élevé ou si vous ne disposez pas de ce rôle, vous pouvez voir le nombre de mappages d'utilisateurs créés pour le connecteur de contenu externe, mais vous ne pouvez pas voir les détails de ces mappages d'utilisateurs.

Procédure

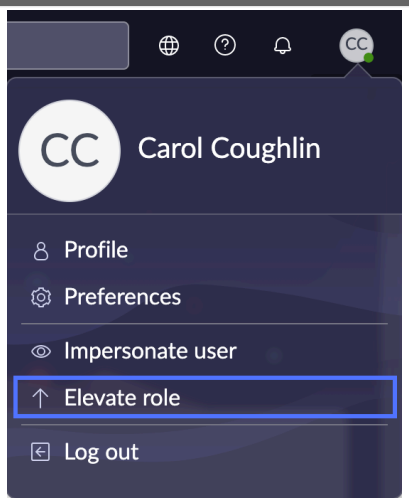
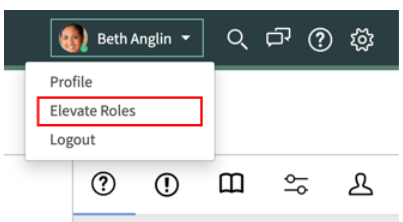
1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs de contenu externe** > **Accueil de l'administrateur de contenu externe**.
2. Dans le volet Connecteurs, sélectionnez l'enregistrement du connecteur de contenu externe dont vous souhaitez examiner les mappages utilisateur.
3. Dans l'éditeur de connecteurs, sélectionnez l'onglet **Mappages de l'utilisateur** .
   L'écran Mappages d'utilisateurs affiche le nombre total de mappages d'utilisateurs créés par le connecteur de contenu externe.
4. **Facultatif :** Élevez-vous au ais_high_security_admin rôle en effectuant les étapes suivantes :

   a. Effectuez l'action appropriée pour votre version de l'interface utilisateur :

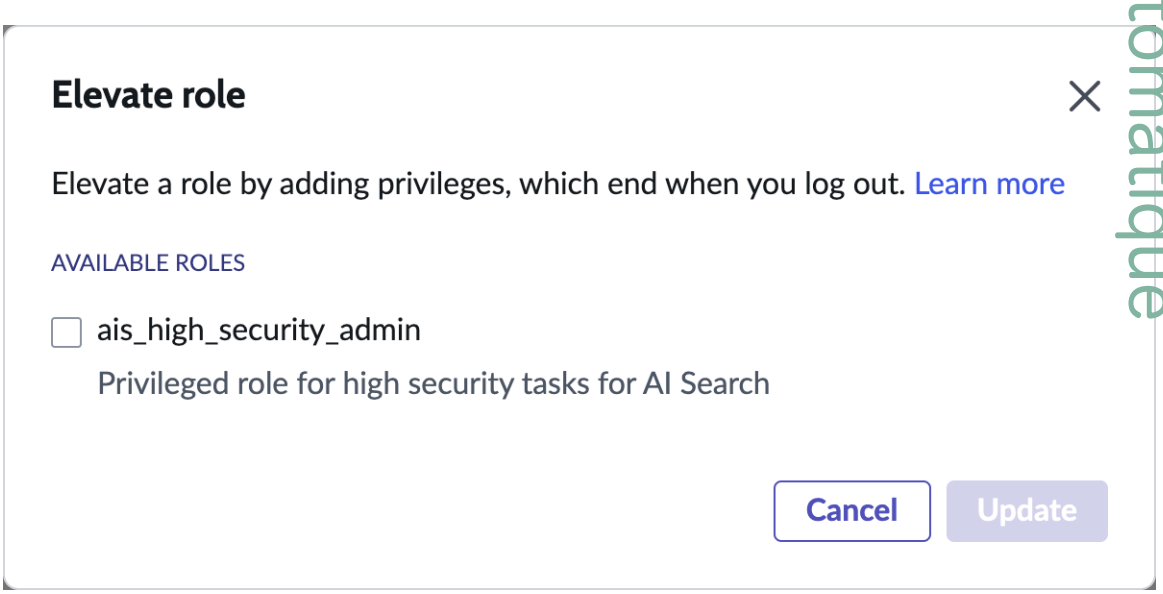
Version d'interface utilisateur	Action
(Optional) Interface utilisateur Next Experience	Dans la bannière, sélectionnez l'icône de votre compte pour ouvrir le menu utilisateur, puis sélectionnez **Élever le rôle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Version d'interface utilisateur	Action
	
Interface utilisateur principale	Dans la bannière, sélectionnez votre nom pour ouvrir le menu utilisateur, puis sélectionnez **Élever les rôles**. 

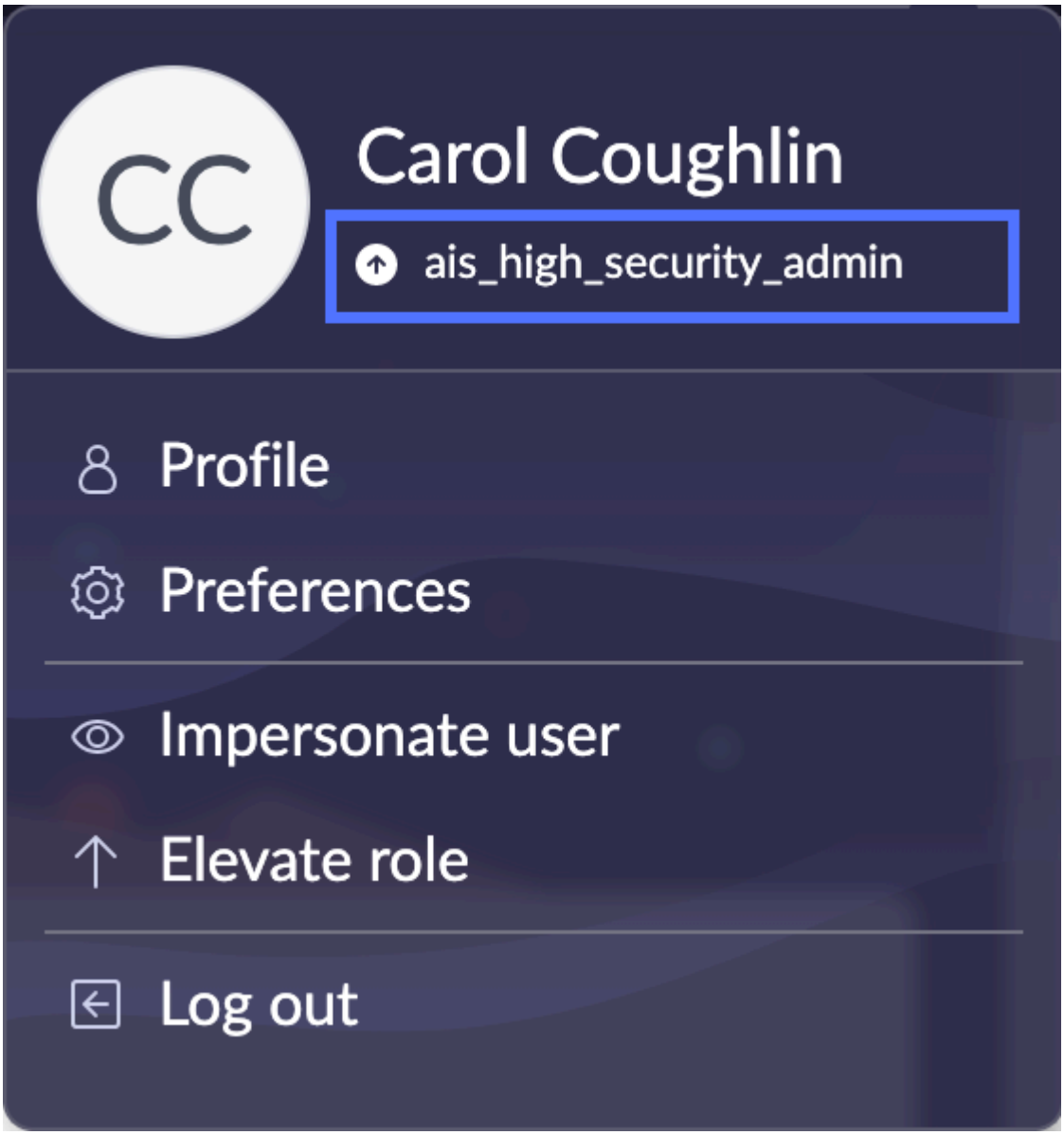
Une boîte de dialogue s'affiche, affichant une liste de vérification de vos rôles privilégiés disponibles.



b. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez l'option **ais_high_security_admin**, puis Mettre **à jour** (dans Next Experience l'interface utilisateur) ou **OK.**
La page se recharge et un indicateur de rôle élevé s'affiche à côté de votre nom d'utilisateur dans le menu utilisateur. Dans Next Experience l'interface utilisateur, cet indicateur affiche les noms des rôles privilégiés actifs. Dans Interface utilisateur principale, l'indicateur affiche l'icône de rôle).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Remarque :
Lorsque la page se recharge, toutes les modifications non enregistrées sont perdues.

5. **Facultatif :** Examinez les entrées dans la liste des mappages d'utilisateurs.
   Chaque entrée affiche un utilisateur unique Now Platform , ainsi que l'utilisateur externe mappé à eux et toute appartenance à un groupe externe associée à cet utilisateur externe. Vous pouvez trier et filtrer la liste pour localiser les entrées d'intérêt.
6. **Facultatif :** [store-future: BEGIN review] Pour afficher les détails d'une entrée de mappage d'utilisateur, sélectionnez cette entrée.
   La vue de détails affiche [[[SOMETHING]]].
   [End]

Désactiver, réactiver ou supprimer un connecteur de contenu externe

Désactivez un connecteur externe pour mettre en pause ses analyses planifiées tout en conservant tout le contenu et les métadonnées qu'il a déjà explorés. Réactiver un connecteur désactivé pour reprendre ses analyses planifiées. Supprimer un connecteur de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contenu externe pour supprimer la définition du connecteur ainsi que tout le contenu et les métadonnées qu'il a explorés.

Avant de commencer

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez désactiver un connecteur de contenu externe pour suspendre ses analyses planifiées. L'état du connecteur passe à Inactif. L'ensemble du contenu, des métadonnées et des autorisations indexés à partir des analyses précédentes du connecteur désactivé restent disponibles dans la recherche, mais aucune nouvelle mise à jour n'est récupérée à partir de la source de données externe, sauf si vous choisissez d'exécuter une analyse ponctuelle. Vous pouvez réactiver le connecteur pour reprendre ses analyses planifiées.

Vous pouvez supprimer un connecteur de contenu externe pour supprimer sa définition. Lorsque vous supprimez un connecteur, Recherche IA tout le contenu, les métadonnées et les autorisations des analyses de ce connecteur sont supprimés de l'index. Par conséquent, les utilisateurs ne peuvent pas trouver le contenu du connecteur supprimé lorsqu'ils effectuent une recherche dans Recherche IA les applications.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connecteurs de contenu externe** > **Accueil de l'administrateur de contenu externe**.
2. Dans le volet Connecteurs, recherchez l'enregistrement du connecteur que vous souhaitez désactiver ou supprimer, puis ouvrez son menu contextuel de l'une des manières suivantes :
   - Sélectionnez l'icône Débordement de l'enregistrement du connecteur (⋮).
   - Sélectionnez avec le bouton droit l'enregistrement du connecteur.
3. Dans le menu contextuel, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Pour suspendre l'analyse d'un connecteur actif, sélectionnez **Désactiver**.
   - Pour réactiver un connecteur inactif, sélectionnez **Activer**.
   - Pour supprimer définitivement un connecteur, sélectionnez **Supprimer**, puis sélectionnez **Je comprends** et **Supprimer** dans la boîte de dialogue Supprimer le connecteur.

> ⚠ **Avertissement :**
> La suppression d'un connecteur externe n'est pas réversible. Une fois que vous avez supprimé un connecteur, vous ne pouvez pas restaurer sa définition ou son contenu analysé, ses métadonnées et ses autorisations.

Résultats

Le résultat dépend de la sélection que vous avez faite :

- Si vous avez désactivé un connecteur, son état devient Inactif.
- Si vous avez réactivé un connecteur désactivé, son état passe d'Inactif à une autre valeur.
- Si vous avez supprimé un connecteur, il disparaît de la liste des connecteurs.

Que faire ensuite

Si vous avez désactivé un connecteur de contenu externe pour désactiver ses analyses planifiées, vous pouvez toujours exécuter des analyses ponctuelles pour mettre à jour son contenu et ses métadonnées ou ses autorisations sur demande. Pour plus d'informations sur l'exécution d'analyses ponctuelles, consultez Exécuter une analyse de document complète ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

partielle unique pour un connecteur de contenu externe et Exécuter une analyse de mappage d'utilisateur ponctuelle pour un connecteur de contenu externe.

Référence des connecteurs de contenu externe

Informations de référence pour Connecteurs de contenu externe comprend la liste des composants installés avec l'application, les paramètres de connexion requis pour les sources de contenu externes prises en charge et les extensions de fichier que vous pouvez spécifier dans les filtres d'inclusion et d'exclusion lors de la définition des analyses pour un connecteur de contenu externe.

Paramètres de connexion pour le connecteur de Atlassian Confluence Cloud contenu externe

Les administrateurs de Search doivent renseigner ces paramètres de connexion lors de la création d'un connecteur de Atlassian Confluence Cloud contenu externe.

Paramètre de connexion	Description
URL	URL de votre Atlassian Confluence Cloud système source, au format suivant : https://<nom-votre-instance>.atlassian.net.
ID d'instance	ID du serveur Confluence pour votre Atlassian Confluence Cloud système source. Il doit s'agir du nom d'hôte de l'URL système source, donc si l'URL de votre instance est https://example.atlassian.net, votre identifiant de serveur Confluence est un exemple. Si vous ne savez pas comment trouver l'ID de serveur Confluence pour votre Atlassian Confluence Cloud système source, contactez votre Atlassian administrateur.
ID client	Identificateur client de l'application de développement OAuth 2.0 Atlassian qui accorde l'accès de l'API Confluence à votre Atlassian Confluence Cloud système source. Si vous ne savez pas comment trouver l'ID client pour l'application OAuth 2.0 dans votre Atlassian console développeur, contactez votre Atlassian administrateur.
Secret client	Secret client OAuth 2.0 pour l'application de développement OAuth 2.0 Atlassian qui accorde l'accès API Confluence à votre Atlassian Confluence Cloud système source. Si vous ne savez pas comment trouver le secret client pour l'application OAuth 2.0 dans votre Atlassian console développeur, contactez votre Atlassian administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre de connexion	Description
Clé API	clé API de votre Administration Atlassian console. Si vous ne savez pas comment trouver la clé API dans votre Administration Atlassian console, contactez votre Atlassian administrateur.

Paramètres de connexion pour le connecteur de Atlassian Jira contenu externe

Les administrateurs de Search doivent renseigner ces paramètres de connexion lors de la création d'un connecteur de Atlassian Jira contenu externe.

Paramètre de connexion	Description

Paramètres de connexion pour le connecteur de Google Drive contenu externe

Les administrateurs de Search doivent renseigner ces paramètres de connexion lors de la création d'un connecteur de Google Drive contenu externe.

Paramètre de connexion	Description
Domaine d'espace de travail	Google Workspace pour votre système source, au format suivant : https://workspace.example.com. Le Google Drive connecteur de contenu externe analyse les lecteurs trouvés dans ce domaine.
E-mail du compte de service	Adresse e-mail d'un compte d'utilisateur qui a l'autorisation d'accéder au répertoire utilisateur de votre Google Workspace domaine. Le Google Drive connecteur de contenu externe utilise ce compte afin d'énumérer les utilisateurs et les groupes du domaine. Par exemple, vous pouvez saisir admin@example.com.
Fichier JSON de compte de service	Fichier de clé privée au format JSON pour le compte de service configuré Google Cloud pour le connecteur de Google Drive contenu externe. Pour savoir comment générer ce fichier de clé privée, reportez-vous à la section Configurer Google Cloud les paramètres d'administration Google pour le connecteur de Google Drive contenu externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de connexion pour le connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe

Les administrateurs de Search doivent renseigner ces paramètres de connexion lors de la création d'un connecteur de Microsoft SharePoint Online contenu externe.

Paramètre de connexion	Description
ID de locataire	ID (locataire) du répertoire pour l'application Microsoft Azure OAuth 2.0 pour ce connecteur de contenu externe. Si vous avez accès à l'enregistrement d'inscription de l'application OAuth 2.0 dans votre Microsoft Azure portail, vous pouvez accéder à **Vue d'ensemble** et copier cet ID à partir du champ **ID (locataire) du répertoire** de la section Essentiels. Si vous ne parvenez pas à accéder à l'enregistrement d'inscription de l'application OAuth 2.0 dans Microsoft Azure, demandez à votre Microsoft Azure administrateur la valeur de **l'ID du répertoire (locataire)** de l'application.
Empreinte digitale	Hachage SHA1 d'empreinte codé en Base64 pour le certificat X.509 auto-signé téléchargé dans l'application Microsoft Azure OAuth 2.0 pour ce connecteur de contenu externe. Si vous avez accès à l'enregistrement d'inscription de l'application OAuth 2.0 dans votre Microsoft Azure portail, vous pouvez accéder à **Gérer** > **Certificats et secrets** et copiez le hachage d'empreinte digitale du certificat à partir de la liste Certificats. **Important :** Vous devez entrer le hachage de l'empreinte SHA1 du certificat dans l'encodage base64. Si vous recevez le hachage d'empreinte SHA1 au format hexadécimal, décodez-le en binaire, puis encodez la valeur binaire en base64 avant de la saisir dans ce champ. Par exemple, si le hachage de l'empreinte SHA1 de votre certificat est `65F6A383EA1624879F01473EE6DDF86C7E8FE477` au format hexadécimal, vous devez saisir son équivalent codé en base64, `Zfajg+oWJIefAUc+5t34bH6P5Hc=`. Si vous ne parvenez pas à accéder à l'enregistrement d'inscription de l'application OAuth 2.0 dans Microsoft

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre de connexion	Description
	Azure, demandez à votre Microsoft Azure administrateur le hachage SHA1 d'empreinte digitale pour le certificat X.509 de l'application.
ID client	ID (client) de l'application Microsoft Azure OAuth 2.0 pour ce connecteur de contenu externe. Si vous avez accès à l'enregistrement d'inscription de l'application OAuth 2.0 dans votre Microsoft Azure portail, vous pouvez accéder à **Vue d'ensemble** et copier cet ID à partir du champ **ID de l'application (client)** dans la section Essentiels. Si vous ne parvenez pas à accéder à l'enregistrement d'inscription de l'application OAuth 2.0 dans Microsoft Azure, demandez à votre Microsoft Azure administrateur la valeur de **l'ID de l'application (client).**
Certificat JKS	Fichier de référentiel Java KeyStore (JKS) contenant un certificat X.509 auto-signé, généré avec l'utilitaire Java keytool. Ce certificat doit correspondre au certificat téléchargé dans l'application Microsoft Azure OAuth 2.0 pour ce connecteur de contenu externe. Si vous n'avez pas de copie du fichier JKS, demandez-la à votre administrateur de sécurité. Vous ne pouvez pas télécharger le fichier de référentiel JKS à partir de l'enregistrement d'inscription de l'application OAuth 2.0 dans le Microsoft Azure portail.
Mot de passe du certificat	Mot de passe du fichier du référentiel Java KeyStore (JKS) spécifié dans *.JKS Certificate* Si vous n'avez pas le mot de passe du fichier JKS, demandez-le à votre administrateur de sécurité. Vous ne pouvez pas récupérer le mot de passe du certificat JKS à partir de l'enregistrement d'inscription de l'application OAuth 2.0 dans le Microsoft Azure portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de connexion pour le connecteur de Microsoft Teams contenu externe

Les administrateurs de Search doivent renseigner ces paramètres de connexion lors de la création d'un connecteur de Microsoft Teams contenu externe.

Paramètre de connexion	Description

Paramètres de connexion pour le connecteur de Salesforce Slack contenu externe

Les administrateurs de Search doivent renseigner ces paramètres de connexion lors de la création d'un connecteur de Salesforce Slack contenu externe.

Paramètre de connexion	Description

Paramètres de connexion pour le connecteur de contenu externe de la ServiceNow® documentation

Les administrateurs de Search doivent renseigner ces paramètres de connexion lors de la création d'un connecteur de ServiceNow contenu externe de documentation.

Paramètre de connexion	Description

Extensions de fichier prises en charge dans les connecteurs de contenu externe

Les administrateurs de Search peuvent restreindre les éléments qu'un connecteur de contenu externe analyse en spécifiant des extensions de fichier dans les filtres d'inclusion ou d'exclusion.

Type de fichier	Extensions de fichiers prises en charge
Valeurs séparées par des virgules	.csv
Langage de balisage extensible	.xml
Langage de balisage hypertexte	• .htm • .HTML
Microsoft Excel	• .xls • .xlsm • .xlsx • .xltx
Microsoft PowerPoint	• .potx • .Ppt • .pptm • .pptx

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de fichier	Extensions de fichiers prises en charge
Microsoft Word	• .médecin • .docm • .docx • .dotx
Texte brut	.txt
Portable Document Format	.PDF
Format de texte enrichi	.Rtf

Pour plus d'informations sur la définition des filtres d'inclusion et d'exclusion d'extension de fichier dans les connecteurs de contenu externes, reportez-vous à la section Configuration des paramètres d'analyse pour un connecteur de contenu externe.

Recherche contextuelle

La recherche contextuelle est une technologie de recherche qui se concentre sur le contexte de la requête ainsi que sur l'intention de l'utilisateur afin d'obtenir l'ensemble de résultats le plus pertinent. Recherche contextuelle affiche les résultats connexes dans un formulaire ou un créateur d'enregistrement en fonction du texte que vous saisissez dans un champ.

Exemples de cas d'utilisation pour l'incident :

- Un agent travaillant sur un enregistrement d'incident peut utiliser la recherche contextuelle pour trouver et joindre des articles de la base de connaissances, commander un élément de catalogue au nom de l'appelant ou rechercher un article et le lier à un incident ou problème connexe.
- Un utilisateur qui crée un incident via le portail de services peut voir les éléments de catalogue connexes qu'il peut commander. L'utilisateur peut également consulter des articles de la base de connaissances connexes pour l'aider à résoudre le problème par lui-même sans impliquer les opérateurs du centre de services.

La recherche contextuelle aide à réorienter l'incident pour les domaines suivants :

- Créateurs d'enregistrements d'incidents : déviation des incidents en aidant les utilisateurs finaux à résoudre les problèmes avant qu'ils ne soumettent un incident.
- Formulaires d'incident : aider le personnel du Centre de services à résoudre rapidement les incidents en fournissant des connaissances pertinentes.
- Notifications par e-mail d'incident : aider les utilisateurs finaux à résoudre eux-mêmes leurs incidents sans intervention manuelle du personnel du Centre de services.

Module d'extension Recherche contextuelle

Le module d'extension Recherche contextuelle est activé dans le système de base.

Module d'extension Recherche contextuelle

Le module d'extension Recherche contextuelle (com.snc.contextual_search) est activé par défaut dans le système de base. Ce module d'extension active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si les modules d'extension connexes ne sont pas activés, Recherche contextuelle active les module d'extension.

Modules d'extension pour Recherche contextuelle

Module d'extension	Description
Modèle de demande/réponse de service JSON [com.snc.application.json_service]	Composants principaux et aides pour un modèle de demande/réponse JSON. Inclut des transports JSON et XML pour la prise en charge de NG et GlideAjax. Extension du cadre de travail du processeur.
Recherche contextuelle : interne [com.snc.contextual_search.interne]	Un composant de module d'extension interne pour Recherche contextuelle.
Schéma GraphQL pour Recherche contextuelle [com.snc.contextual_search.graphql]	Fournit le schéma GraphQL pour les services de recherche contextuelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Recherche contextuelle

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Recherche contextuelle (com.snc.contextual_search), notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Description
Ressource de recherche disponible [cxs_search_resource]	Liste des ressources de recherche disponibles utilisées dans la configuration des recherches.
Configuration des e-mails [cxs_table_email_config]	Liste des notifications par e-mail configurées pour que les résultats de la recherche contextuelle soient joints.
Configuration du créateur d'enregistrement [cxs_rp_config]	Liste des créateurs d'enregistrements configurés pour avoir une recherche contextuelle.
Document approprié [cxs_relevant_doc]	Regroupe les actions enregistrées individuelles détaillées du document pertinent par session de recherche. **Remarque :** Un nouveau groupe de sessions de recherche est créé chaque fois que vous créez ou ouvrez un enregistrement ou rechargez la page. Pour plus d'informations sur le tableau, reportez-vous à Informations de commentaires sur la recherche contextuelle.
Détail du document approprié [cxs_rel_doc_detail]	Liste des actions enregistrées individuelles. Par exemple, **Aperçu**, **Aide supplémentaire**, **Joindre** ou **Ordre**. Pour plus d'informations sur le tableau, reportez-vous à Informations de commentaires sur la recherche contextuelle.
Contexte de recherche [cxs_context_config]	Contextes de recherche pour la recherche contextuelle.
Champ de recherche [cxs_table_field_config]	Tous les champs de formulaire sur lesquels une recherche contextuelle est configurée.
Ressource de recherche [cxs_search_res_config]	Configurations des ressources de recherche pour le module de recherche connexe.
Configuration du contexte de la ressource de recherche [cxs_res_context_config]	Conditions de ce contexte de recherche qui restreignent les résultats renvoyés à un utilisateur.
Propriété du contexte de la ressource de recherche [cxs_res_context_config_prop]	Valeurs des propriétés pour la configuration du contexte de la ressource de recherche.
Propriété de la ressource de recherche	Valeurs des propriétés pour la configuration du module de recherche de ressources de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[cxs_search_res_config_prop]	
Configuration du module de recherche [cxs_searcher_config]	Détails des configurations de recherche disponibles.
Configuration des tables [cxs_table_config]	Répertorie les tables configurées pour les configurations de tables.
Configuration de l'Assistant [cxs_wizard_config]	Répertorie les tables configurées pour les configurations d'assistants.
Configuration de l'interface utilisateur de base [cxs_ui_config_base]	Éléments communs pour les configurations du créateur d'enregistrement, de la table et de l'assistant.

Concepts de la recherche contextuelle

Les concepts de Recherche contextuelle vous aident à comprendre les différents composants de Recherche contextuelle utilisés dans la documentation, la configuration et l'interface utilisateur. La compréhension des concepts vous permet de comprendre plus facilement l'interconnexion entre les composants.

La recherche contextuelle utilise des termes et des concepts qui peuvent différer des normes du secteur en raison de la nature unique de la ServiceNow plateforme. La recherche contextuelle comprend les concepts et composants suivants :

Ressource de recherche

Ressource pouvant faire l'objet de recherches, comme le catalogue ou les articles de la base de connaissances. Comme les ressources sont scriptées et contiennent JavaScript, elles peuvent combiner les résultats de plusieurs tables.

Remarque :

- ServiceNow fournit des ressources de recherche scriptées prédéfinies. Vous ne pouvez pas créer, mettre à jour ou supprimer des ressources de recherche.
- Une ressource de recherche utilise le moteur de recherche Zing pour rechercher une table.

Configuration du module de recherche

Une ressource de recherche unique ou un groupe de ressources de recherche dans lesquelles il est possible d'effectuer des recherches. Par exemple, le module de recherche Connaissances et catalogue contient des articles de la base de connaissances, des questions et des éléments de catalogue comme ressources de recherche.

Remarque :
ServiceNow fournit des configurations de recherche prédéfinies. Vous ne pouvez pas créer, mettre à jour ou supprimer des modules de recherche.

Ressources supplémentaires

Une ressource supplémentaire est une source de table unique avec des conditions de requête dans lesquelles vous pouvez effectuer des recherches. Les ressources supplémentaires ne sont pas

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

scriptées lorsque vous effectuez une recherche à partir d'une seule table. Par exemple, Incidents résolus (au cours des six derniers mois).

Remarque :

- ServiceNow fournit des ressources supplémentaires prédéfinies. Vous ne pouvez pas créer ni supprimer de ressources supplémentaires, mais vous pouvez mettre à jour les ressources supplémentaires pour mieux répondre aux besoins de votre organisation. Par exemple, vous pouvez mettre à jour la condition et la description des incidents résolus (6 derniers mois) pour les remplacer par Incidents résolus (3 derniers mois).
- Une ressource supplémentaire effectue la recherche en fonction du type de la source :
  - Table : moteur de recherche Zing à utiliser pour rechercher une table.
  - Similarité avec Intelligence prédictive : la recherche est basée sur la similarité et non sur le moteur de recherche Zing.

Champs d'affichage des résultats de la recherche

Définit les champs dont les valeurs sont affichées avec le résultat de recherche d'une ressource supplémentaire. Les champs peuvent inclure **Affecté à**, **Ouvert par** et **État**. Les champs d'affichage des résultats de recherche apparaissent au bas de l'enregistrement des résultats de recherche.

Remarque :
ServiceNow Fournit des champs d'affichage des résultats de recherche prédéfinis. Vous ne pouvez pas créer ni supprimer de ressources supplémentaires, mais vous pouvez mettre à jour les champs d'affichage des résultats de recherche pour mieux correspondre aux besoins de votre organisation. Par exemple, modifiez le champ à utiliser comme titre ou description ou les champs à afficher au bas d'un enregistrement de résultats de recherche.

Contexte de recherche

Rassemble un module de recherche et des ressources supplémentaires (le cas échéant) pouvant faire l'objet d'une recherche.

Remarque :
ServiceNow fournit des contextes de recherche prédéfinis. Vous pouvez également créer des contextes de recherche.

Texte du module de recherche

Défini dans un contexte de recherche, un texte de recherche spécifie un nom de groupe convivial pour la personne qui effectue la recherche. Lorsqu'un module de recherche contient plusieurs ressources de recherche, un nom de groupe est utilisé pour représenter ce groupe de ressources de recherche. Par exemple, le contexte de recherche Réorientation d'incident utilise un module de recherche qui recherche les articles de la base de connaissances, les questions et les éléments de catalogue. Le nom convivial du groupe de recherche qui les représente tous est Knowledge & Catalog.

Rechercher au changement de focus

Définie dans le contexte de recherche, **l'option Rechercher sous l'onglet** spécifie quand une recherche contextuelle doit démarrer la recherche. Les différents scénarios lors de la recherche sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous cochez la case **Rechercher sous l'onglet** , la recherche s'exécute uniquement lorsque vous mettez à jour et quittez le champ de recherche (recommandé).
- Si vous décochez la case **Rechercher sous l'onglet** , la recherche s'exécute lorsque vous interrompez la saisie.

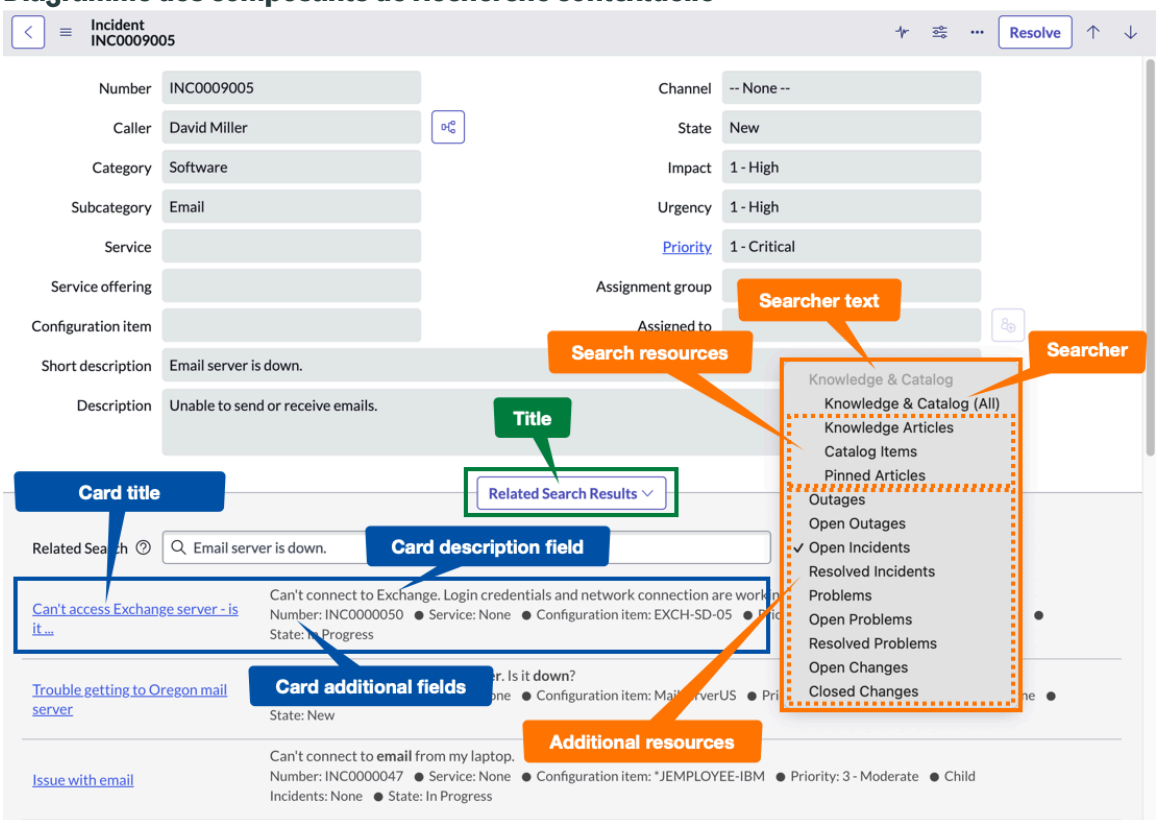
Rechercher des actions

Spécifie les actions pour chacun de ces résultats. Par exemple, pour les éléments de catalogue, l'action de recherche est **Ordre** et pour les articles de la base de connaissances, c'est **Joindre**. Toutes les sources ont l'action **Cela a aidé** .

Diagramme des composants de Recherche contextuelle

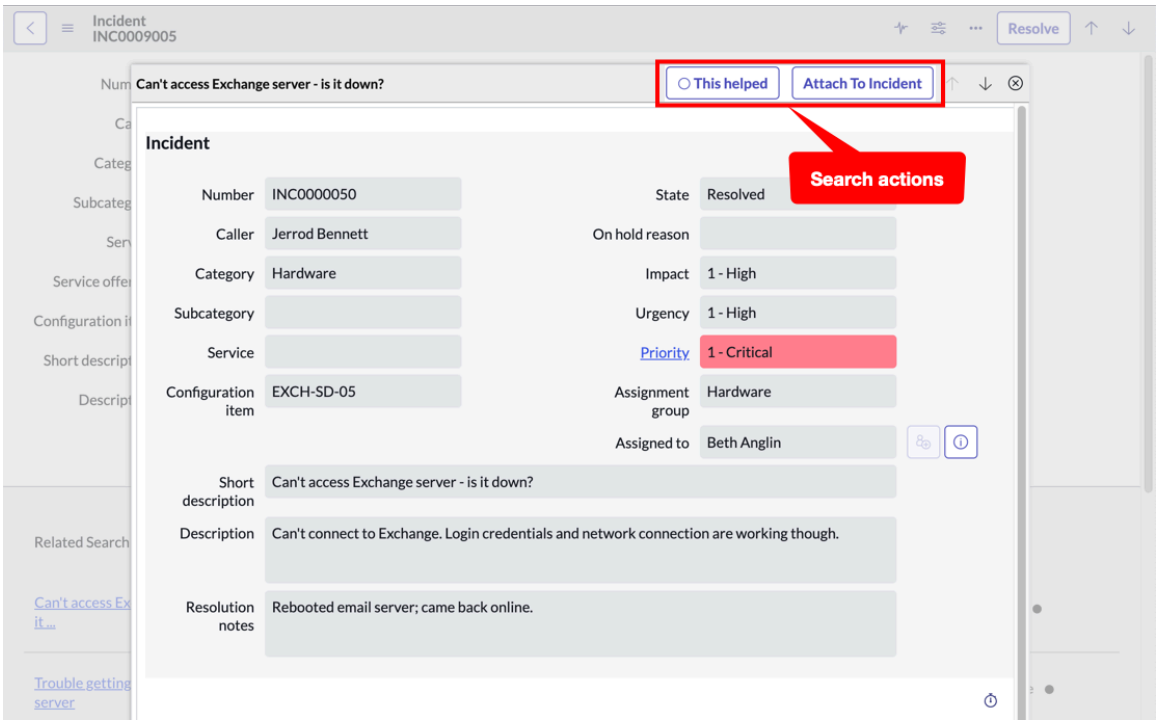
Le diagramme des composants Recherche contextuelle vous aide à comprendre comment les concepts de recherche contextuelle fonctionnent ensemble pour effectuer une recherche et à partir de quel module vous pouvez configurer les composants.

Diagramme des composants de Recherche contextuelle



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Composants	Navigation
Table configuration	Vous pouvez configurer le titre de recherche et le formulaire à l'aide du **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables** module. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer la table pour une recherche contextuelle.
Search Contexts	Vous pouvez configurer le texte du module de recherche et le module de recherche à l'aide de la commande **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche** module. Pour plus d'informations, consultez Définir un contexte de recherche.
Search Result Display Configurations	Vous pouvez configurer le titre de la carte, le champ de description de la carte et les champs supplémentaires de carte à l'aide de l' **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configurations d'affichage des résultats de la recherche** module. Pour plus d'informations, consultez Modifier l'enregistrement du champ d'affichage de la ressource de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants	Navigation
	Vous pouvez configurer les actions de recherche à l'aide de l' **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables** > **Configurations de l'action de recherche** module. Pour plus d'informations, consultez Modifier ou désactiver les actions de recherche disponibles pour la recherche contextuelle.

Configuration de la recherche contextuelle

Vous pouvez configurer différents composants de la recherche contextuelle.

Propriétés de la recherche contextuelle

Les propriétés de la recherche contextuelle sont utilisées pour contrôler les champs à partir desquels vous pouvez effectuer des recherches et le nombre de résultats affichés par page.

Les propriétés de la recherche contextuelle sont disponibles à l'adresse **Recherche contextuelle** > **Propriétés**.

Propriétés pour la recherche contextuelle

Étiquette de propriété	Description
Valeur par défaut correspondant au nombre maximal de résultats de recherche renvoyés pour les configurations des tables et du créateur d'enregistrement [com.snc.contextual_search.result.default.limit]	Valeur par défaut correspondant au nombre maximal de résultats de recherche renvoyés lorsque vous créez une nouvelle configuration de créateur de table ou d'enregistrement. Par défaut, la valeur est 10.
Nombre de caractères dont un champ configuré a besoin avant de déclencher une recherche [com.snc.contextual_search.min_length]	Nombre de caractères requis par la recherche contextuelle avant de déclencher une recherche basée sur le texte saisi dans le champ de recherche. Par défaut, la valeur est fixée à 3 caractères. Cette propriété s'applique également à la recherche de l'Assistant d'agent.
Délai en millisecondes à l'issue duquel un champ configuré déclenche une recherche [com.snc.contextual_search.wait_time]	Nombre de millisecondes pendant lesquelles la recherche contextuelle attend avant de déclencher une recherche basée sur le texte saisi dans le champ de recherche. Par défaut, la valeur est définie sur 1 000 millisecondes (une seconde).
Les enregistrements renvoyés au-dessus de ce seuil entraînent la journalisation d'avertissements. [com.snc.contextual_search.résultat.seuil]	Déclenche un message d'avertissement dans le journal système chaque fois qu'une recherche dépasse ce nombre de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour la recherche contextuelle (suite)

Étiquette de propriété	Description
	résultats. Cette journalisation est utile si vous rencontrez des problèmes de performances en raison de recherches volumineuses. Par défaut, la valeur est définie sur 10 000 résultats.
Lorsqu'une configuration de formulaire est créée, un champ de recherche portant un nom correspondant à cette propriété est automatiquement créé [com.snc.contextual_search.widget.form.default_field]	Champ par défaut utilisé pour la recherche lorsque vous créez une nouvelle configuration de table. Par défaut, la valeur est définie sur short_description.
Réduire le widget des résultats de recherche lors de la création d'un nouvel enregistrement dans un formulaire [com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_new_records]	Lorsque la valeur est définie sur vrai et que vous créez un nouvel enregistrement, le widget des résultats de recherche est réduit pour économiser de l'espace. Par défaut, la valeur est définie sur faux.
Réduire le widget des résultats de recherche lors de l'ouverture d'un enregistrement existant dans un formulaire [com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_existing_records]	Lorsque la valeur est définie sur vrai et que vous ouvrez un enregistrement existant, le widget des résultats de recherche est réduit pour économiser de l'espace. Par défaut, la valeur est définie sur vrai. **Remarque :** La propriété s'applique uniquement aux enregistrements existants et non aux nouveaux enregistrements.
Développez automatiquement le widget des résultats de recherche lorsque des mises à jour de champ de recherche se trouvent dans un formulaire [com.snc.contextual_search.widget.form.expand_on_search_field_update]	Lorsque la valeur est définie sur vrai et que vous mettez à jour le champ de recherche dans un formulaire, le widget des résultats de recherche se développe automatiquement et exécute la recherche. Par défaut, la valeur est définie sur vrai.
Afficher les métadonnées sur les résultats de la recherche contextuelle par formulaire [com.snc.contextual_search.widget.form.show_meta_data]	Lorsque la valeur est définie sur vrai, chaque résultat de recherche inclut des métadonnées supplémentaires sous chaque enregistrement de résultat. par défaut, cette propriété est définie sur true.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour la recherche contextuelle (suite)

Étiquette de propriété	Description
	• Pour les articles de la base de connaissances, configurez les champs de métadonnées à afficher en modifiant les propriétés de recherche dans la base de connaissances. À titre d'exemple, vous pouvez afficher l'auteur de l'article, le numéro d'article et le nom de la base de connaissances. Pour en savoir plus sur les propriétés de recherche dans la base de connaissances, consultez Propriétés de Gestion des connaissances . • Configurez les champs d'affichage des résultats de recherche pour d'autres ressources en modifiant les configurations d'affichage des résultats de recherche. Pour plus de détails sur les paramètres de configuration d'affichage des résultats de recherche, reportez-vous à la section Modifier l'enregistrement du champ d'affichage de la ressource de recherche.

Traduction automatique

Définir un contexte de recherche

Définissez où les agents peuvent rechercher une ressource particulière. Vous pouvez spécifier que les ressources de recherche sont des ressources prédéfinies ou des ressources supplémentaires en dehors du système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contexte de recherche

Champ	Description
Nom	Nom unique du contexte de recherche.
Description brève	Bref résumé du contexte.
Configuration du module de recherche	Icône de recherche (icône  permettant de sélectionner un module de recherche pour ce contexte. Le chercheur détermine la source d'information à rechercher. ○ Catalogue uniquement : fournit des résultats de recherche à partir d'éléments de catalogue de services. ○ Connaissances et catalogue : fournit des résultats de recherche à partir d'articles de la base de connaissances et d'éléments de catalogue de services. ○ Connaissances uniquement : fournit des résultats de recherche à partir d'articles de la base de connaissances. ○ Connaissances, Discussions et épinglés : fournit des résultats de recherche à partir d'articles de la base de connaissances, d'articles de la base de connaissances épinglés et ServiceNow Community. ○ Base de connaissances, base de connaissances épinglée et catalogue : fournit des résultats de recherche à partir d'articles de la base de connaissances, d'articles de la base de connaissances épinglés et d'éléments de catalogue de services. ○ Connaissances et connaissances épinglées : recherche des articles de la base de connaissances et des articles de la base de connaissances épinglés. ○ Base de connaissances, épinglé, catalogue : fournit des résultats de recherche à partir d'éléments de catalogue, de la base de connaissances épinglée et de catalogue. ○ Connaissances et épinglés : fournit des résultats de recherche à partir d'articles de la base de connaissances et d'articles de la base de connaissances épinglés. ○ Connaissances épinglées uniquement : fournit des résultats de recherche à partir d'articles de la base de connaissances épinglés. **Remarque :** Le champ **Module de recherche** est facultatif. Vous pouvez décider d'afficher ou de masquer les sources pour un agent.
Recherche par défaut du chercheur	Liste utilisée pour sélectionner une ressource spécifique dans le champ **Module de recherche** pour effectuer la recherche par défaut.
Texte du module de recherche	Étiquette unique pour le groupe de recherche utilisée lorsqu'il existe plusieurs ressources dans le module de recherche.
Actif	Option permettant d'activer le formulaire de contexte de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Activer les recherches par caractères génériques	Option permettant d’activer les caractères génériques, tels que * et %, pour les recherches.
Rechercher au changement de focus	Option permettant de déterminer quand effectuer la recherche. Si vous sélectionnez cette option, la recherche s’exécute uniquement lorsque vous saisissez du texte dans un champ, puis quittez le champ. Si vous décochez la case, la recherche s’exécute une fois que vous avez arrêté de taper, même si le curseur se trouve toujours dans le même champ. **Remarque :** Pour afficher le contexte de recherche dans le sélecteur de source sur la plateforme, vous devez sélectionner cette option. Les contextes de recherche pour lesquels cette option est désélectionnée n’apparaissent pas dans le sélecteur de source sur la plateforme.

La liste **de recherche par défaut du module de recherche** est disponible si le **module de recherche** est le module de recherche par défaut. Si une ressource supplémentaire est la recherche par défaut, le lien connexe **Définir le module de recherche comme recherche par défaut s’affiche** . Pour plus d’informations sur la définition de la source par défaut pour le contexte de recherche, reportez-vous à la section Définir la source par défaut pour le contexte de recherche.

4. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer la table pour une recherche contextuelle

Configurez les options de recherche contextuelle qu’une table effectue.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

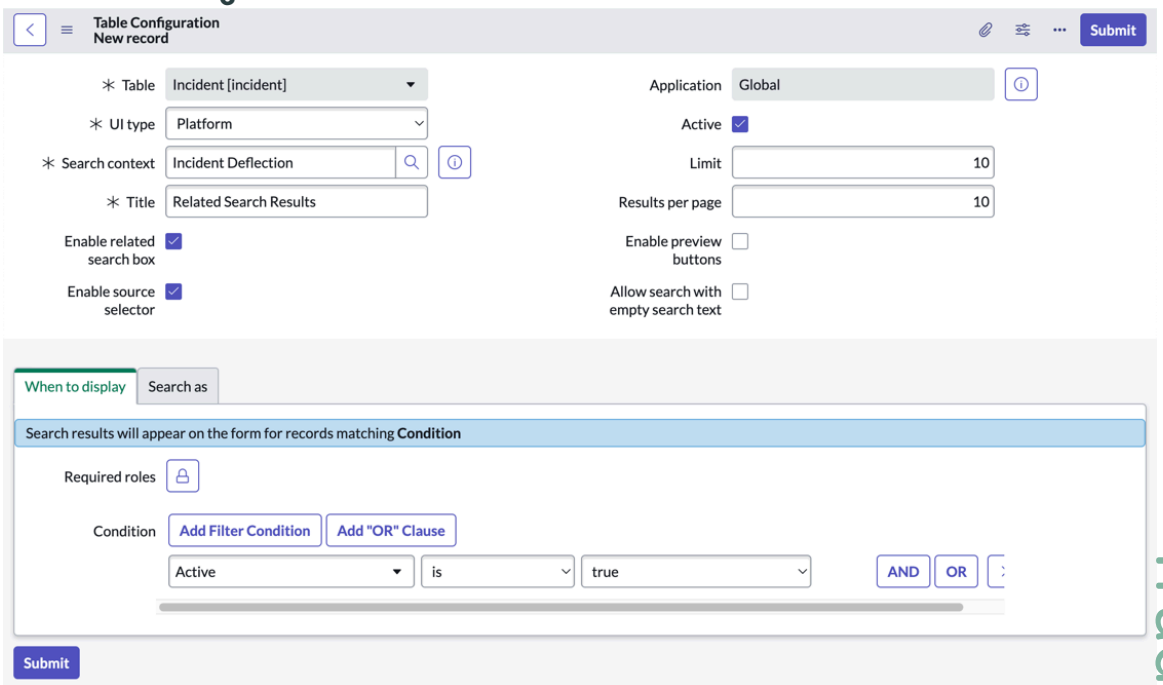
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

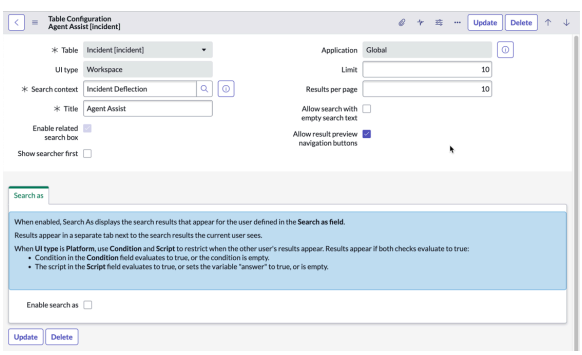
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration des tables



Champs de configuration des tables

Champ	Description
Table	Nom et étiquette de la table associée au formulaire. Par exemple, Incident [incident].
Type d'interface utilisateur	L'interface utilisateur diffère selon que vous utilisez la configuration de table pour Plateforme ou Espace de travail. **Remarque :** La section **Quand afficher s'affiche** uniquement lorsque vous sélectionnez `Platform` un **type d'interface utilisateur**. 
Contexte de recherche	Icône de recherche afin de sélectionner un contexte de recherche pour lequel vous configurez la table.
Titre	Titre unique pour la zone des résultats de recherche qui s'affiche dans le formulaire. Par exemple, si vous saisissez des résultats de la `base de connaissances` comme valeur dans ce champ, la zone de recherche associée affiche les résultats de la **base de connaissances** comme titre. 
Activer la zone de	Option permettant d'afficher la zone de recherche associée dans le formulaire.

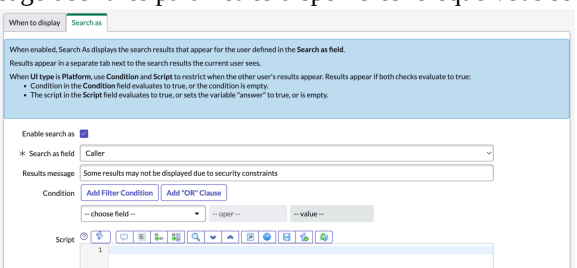
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
recherche associée	
Afficher d'abord la configuration du module de recherche	Option permettant d'afficher les ressources de recherche avant les ressources supplémentaires dans le contexte de recherche. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous effectuez une sélection `Workspace` à partir du **type d'interface utilisateur**.
Activer le sélecteur de source	Option permettant d'afficher la liste des sources de recherche à partir desquelles vous pouvez effectuer des recherches. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Activer la zone de recherche associée**.
Demande	Périmètre de l'application de la configuration de table. La configuration est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de table.
Limite	Nombre maximal de résultats de recherche renvoyés.
Résultats par page	Nombre des résultats affichés par page.
Autoriser Développer/ réduire	Option permettant à un utilisateur de réduire les résultats de la recherche dans le formulaire.
Activer les boutons d'aperçu	Option permettant d'afficher un bouton d'aperçu (plateforme uniquement) pour chaque résultat de recherche. L'utilisateur peut ensuite utiliser le bouton d'aperçu ou le titre du résultat de la recherche pour prévisualiser l'enregistrement du résultat. **Remarque :** L'option est disponible à partir de la version London. Désactivez l'option pour fournir un affichage plus compact pour chaque résultat de recherche.
Autoriser la recherche avec un texte de recherche vide	Option permettant de spécifier si la recherche s'exécute en l'absence de texte de recherche. **Remarque :** Il n'y a pas de texte de recherche lorsqu'aucun **champ de recherche** n'est spécifié ou lorsqu'il existe un **champ de recherche** dont la valeur est vide.
Ce qu'il faut afficher	
Rôles requis	Liste des rôles qui accordent l'accès au widget des résultats de recherche connexes à partir de la table. Les utilisateurs doivent avoir l'un de ces rôles pour voir le widget lors de l'affichage de la table.
Condition	Conditions que les enregistrements doivent remplir pour apparaître en tant que résultats de recherche connexes. Par exemple, définissez **[Actif] [is] [vrai]** pour n'activer que les enregistrements actifs comme résultats de recherche connexes.
Recherche en tant que	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Activer la recherche en tant que	Option permettant d'activer la recherche en tant qu'utilisateur différent. La boîte de message décrit les paramètres disponibles lorsque vous sélectionnez cette option.  Pour plus d'informations sur l'utilisation **de la recherche en tant que, reportez-vous** à la section Activer l'affichage des résultats de recherche pour l'utilisateur actuel et un autre utilisateur sélectionné.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les listes connexes Champs de recherche, Configurations de filtre, Configurations d'e-mail et Configurations de l'action de recherche s'affichent. Par défaut, le champ **Description brève** est ajouté à la liste connexe Champs de recherche.

> **Remarque :**
> Les résultats de la recherche s'affichent uniquement pour les champs de recherche visibles sur le formulaire.

Filtrer la configuration pour la recherche contextuelle

Définissez des configurations de filtre pour mapper les champs à partir du formulaire afin de fournir un ensemble de résultats de recherche plus ciblé.

Créer une configuration de filtre à l'aide du mappage

Créez des conditions de filtre à l'aide de mappages que vous pouvez associer à une configuration de table. Les résultats de la recherche affichent les résultats qui répondent aux conditions de filtre.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Ouvrez un enregistrement de configuration de table sur lequel créer le filtre.
3. Dans la liste connexe Filtrer les configurations, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des filtres

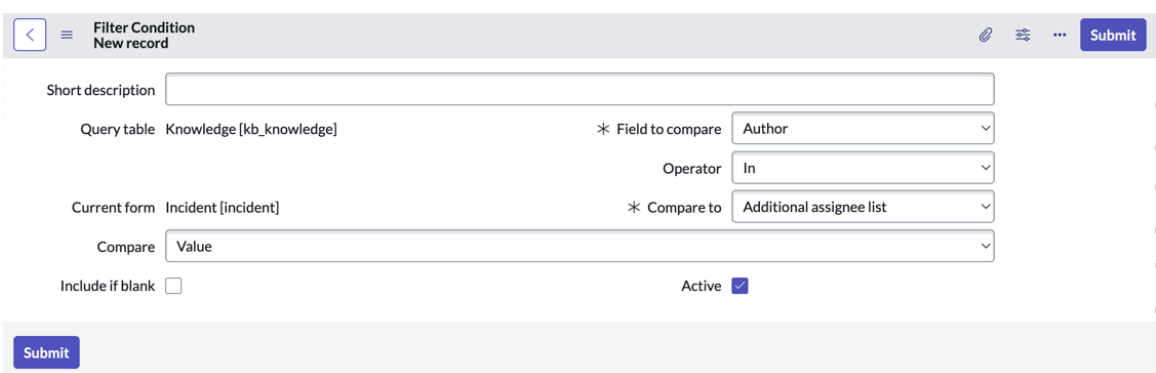
Champ	Description
Configuration des ressources	Icône de recherche afin de sélectionner une ressource telle que les articles de la base de connaissances.
Configuration des tables	[Champ en lecture seule]. Table pour laquelle vous appliquez la configuration de filtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Filtre par script	Option permettant de définir le filtre à l'aide d'un script. **Remarque :** Décochez cette option, car vous souhaitez créer une configuration de filtre à l'aide du mappage.
Actif	Option permettant d'activer la configuration du filtre.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le formulaire Configurations de table s'affiche.
6. Dans la liste connexe Configuration du filtre, cliquez sur le filtre que vous avez créé.
7. Dans la liste connexe Conditions de filtre, cliquez sur **Nouveau**.



8. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Description brève	Bref résumé de la condition de filtre.
Table de requêtes	[Lecture seule] Table à partir de laquelle la condition de filtre est interrogée.
Formulaire actuel	[Lecture seule] Formulaire pour lequel vous avez créé les conditions de filtre.
Champ à comparer	La valeur du champ est comparée à la valeur du champ **Comparer à** .
Opérateur	Opération qui doit être effectuée sur le **champ à comparer** et comparer **au** champ.
Comparaison à	La valeur du champ est comparée à la valeur du **champ à comparer**.
Comparer	La comparaison du champ peut être basée sur la valeur réelle stockée dans la base de données ou sur la valeur affichée sur l'interface. Les valeurs disponibles sont : **Valeur** et **Valeur d'affichage**.
Inclusion s'il est vide	Option permettant d'inclure une condition lorsque la valeur du champ **Comparer à** est vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer la configuration du filtre.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une configuration de filtre à l'aide de scripts

Créez des conditions de filtre à l'aide d'un script que vous pouvez associer à une configuration de table. Les résultats de la recherche affichent les résultats qui répondent aux conditions de filtre.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Ouvrez un enregistrement de configuration de table sur lequel créer le filtre.
3. Dans la liste connexe Filtrer les configurations, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des filtres

Champ	Description
Configuration des ressources	Icône de recherche afin de sélectionner une ressource telle que les articles de la base de connaissances.
Configuration des tables	[Champ en lecture seule]. Table à laquelle vous souhaitez appliquer la configuration de filtre.
Filtre par script	Cochez la case pour indiquer si vous souhaitez entrer des scripts dans le champ **Script** . **Remarque :** Le champ **Script** s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **le filtre par script**.
Demande	Périmètre de l'application pour la configuration de votre filtre.
Actif	Case à cocher pour activer la configuration du filtre.

5. Entrez un script correspondant à la configuration des ressources.

Remarque :

Utilisez l'un de ces scripts de filtre dynamique pour configurer votre filtre dynamique.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les propriétés du contexte de la ressource de recherche

Configurez les propriétés pour limiter la recherche à un catalogue ou à une base de connaissances spécifique. Par exemple, si vous souhaitez limiter la recherche dans la base

Traduction automatique

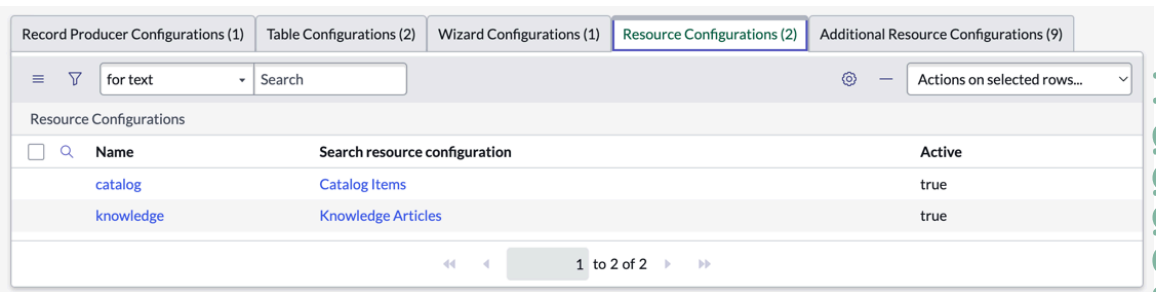
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de connaissances informatique ou la recherche de catalogue de services au catalogue de services logiciels, vous pouvez configurer les propriétés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La procédure suivante utilise la déviation d'incident comme exemple.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche**.
2. Ouvrez l'enregistrement Déviation d'incident.
3. Affichez la liste connexe Configurations des ressources.



Dans la liste connexe à Configurations des ressources, modifiez un enregistrement de configuration des ressources pour afficher les propriétés de la ressource de recherche.

L'enregistrement de connaissances affiche les propriétés de configuration des ressources de connaissances suivantes :

Propriétés de configuration des ressources de connaissances

Propriété	Description
Condition	Conditions pour spécifier une ou plusieurs bases de connaissances à rechercher.
Exclure les articles épinglés	L'article épinglé est un article de la base de connaissances. Cette propriété permet de décider s'il faut exclure ou non les articles épinglés de la recherche dans la base de connaissances.

L'enregistrement de **catalogue** affiche les propriétés de configuration des ressources de catalogue suivantes :

Propriétés de configuration des ressources de catalogue

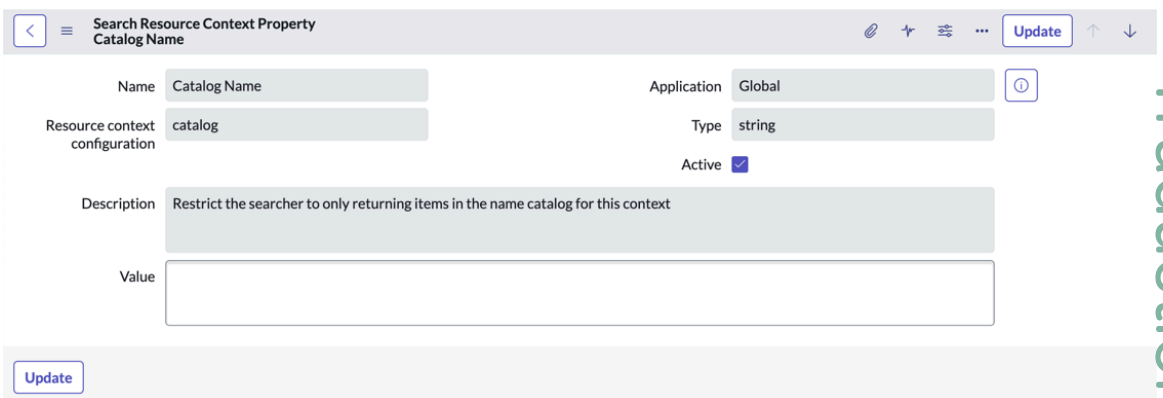
Propriété	Description
Nom du catalogue	Nom de catalogue pour rechercher les éléments de catalogue.
Opérateur de recherche	La valeur de l'opérateur est utilisée dans le moteur de recherche Zing pour indiquer comment combiner les conditions AND et OR lors de l'analyse de la chaîne de recherche. L'intégration des chaînes de recherche permet de noter les résultats affichés. La valeur ne peut être qu'une des valeurs suivantes : ○ **IR_AND_OR_QUERY** (par défaut) : affiche les résultats avec des correspondances exactes avec tous les termes si le nombre de résultats est supérieur à la valeur de la `glide.ts.query.and_or_limit`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	propriété (0 par défaut) ou à la valeur (en remplacement) de l'attribut *text_search_and_or_limit* personnalisé de table (lorsqu'il est ajouté). Sinon, afficher les résultats avec n'importe quelle correspondance de n'importe quel terme. ○ **IR_AND_QUERY** : affiche uniquement les résultats contenant les correspondances exactes de tous les termes. ○ **IR_OR_QUERY** : affiche les résultats avec n'importe quelle correspondance de n'importe quel terme.

4. Pour modifier la valeur d'une propriété, cliquez sur son nom et, dans le formulaire Propriété du contexte de la ressource de recherche, mettez à jour le champ **Valeur** sur vrai ou faux.



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Gestion de la recherche contextuelle

La recherche contextuelle fournit un moyen d'afficher des résultats qui peuvent être pertinents pour le problème pour lequel vous créez un incident ou demandez un service.

Cette section couvre les rubriques qui vous aident à :

- Comprendre les actions effectuées sur les résultats de la recherche.
- Utilisez les résultats de la recherche contextuelle dans un créateur d'enregistrement dans Service Portal ou en tant qu'agent dans un formulaire.

Définir un contexte de recherche par défaut

Si vous utilisez l'API REST de recherche contextuelle et que vous ne spécifiez pas le contexte de recherche à utiliser, l'API utilise le contexte de recherche que vous avez défini par défaut. Le contexte de recherche que vous utilisez dans l'API est prioritaire sur celui marqué comme valeur par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

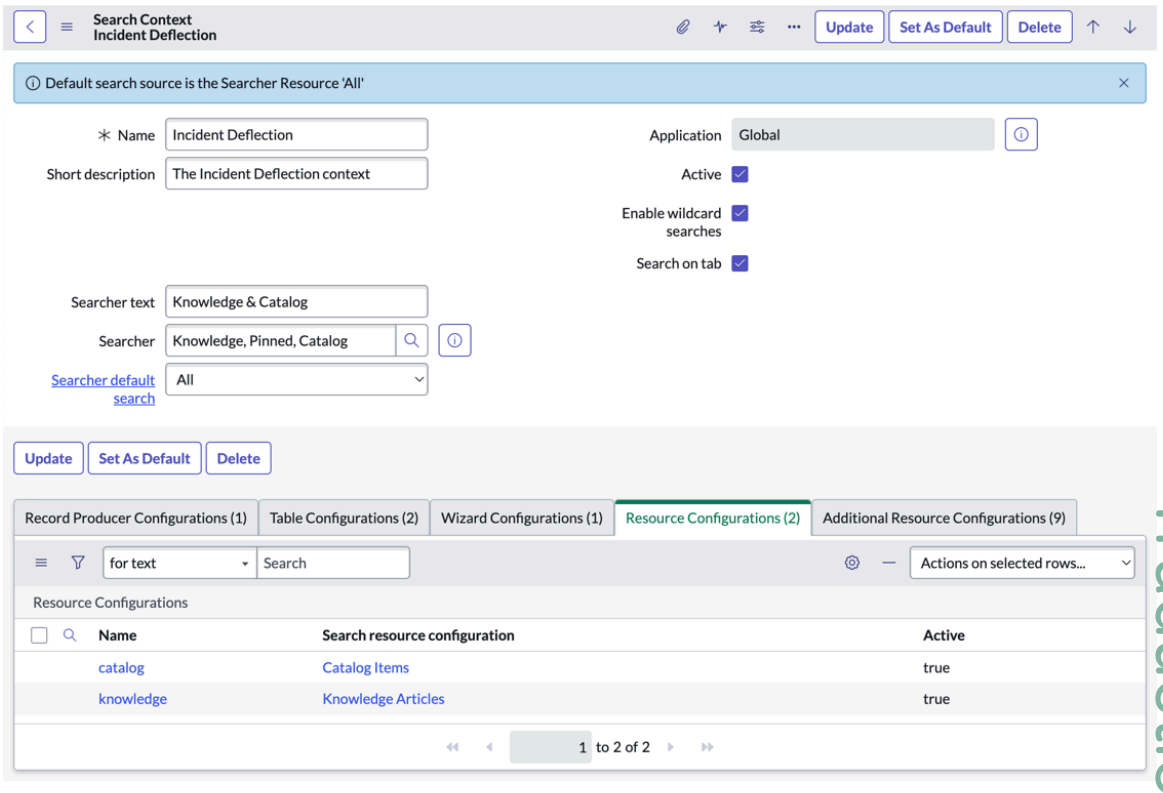
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche**.
2. Ouvrez l'enregistrement de contexte de recherche que vous souhaitez définir par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. **Sélectionnez Définir par défaut**.



Définir la source par défaut pour le contexte de recherche

Vous pouvez choisir la source à définir comme source de recherche par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Si vous définissez une ressource supplémentaire comme source par défaut, cette source est considérée comme la source de recherche par défaut.
- Si vous ne marquez aucune ressource supplémentaire comme source par défaut, la source de recherche est considérée comme la source de recherche par défaut.
- Si vous n'avez pas de module de recherche et que vous n'avez marqué aucune ressource supplémentaire comme source par défaut, la ressource supplémentaire dont la valeur par défaut est la plus faible dans le champ **Commande** .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche**.
2. Ouvrez l'enregistrement de contexte de recherche pour modifier sa source par défaut.
3. Pour définir une ressource supplémentaire comme source de recherche par défaut :
   a. Cliquez sur la liste connexe Configuration des ressources supplémentaires.
   b. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) l'enregistrement de configuration de la ressource de recherche, puis cliquez sur **Définir comme recherche par défaut**.
4. Pour définir une source de recherche comme source de recherche par défaut :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur le lien connexe **Définir le module de recherche comme source de recherche par défaut** pour définir **le module de recherche** comme source de recherche par défaut.

> **Remarque :**
> Le lien connexe **Définir le module de recherche comme outil de recherche par défaut s'affiche** uniquement si une ressource supplémentaire est la source de recherche par défaut.

b. Pour rechercher toutes les sources de recherche ou une source de recherche spécifique dans la liste, sélectionnez **Toutes**.

> **Remarque :**
> Le champ **de recherche par défaut Module de recherche** s'affiche uniquement lorsque le champ **Module de recherche** contient plus d'une source.

Afficher un module de recherche

Affichez les détails d'un module de recherche pour savoir quelles ressources de recherche il recherche et quels contextes de recherche l'utilisent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

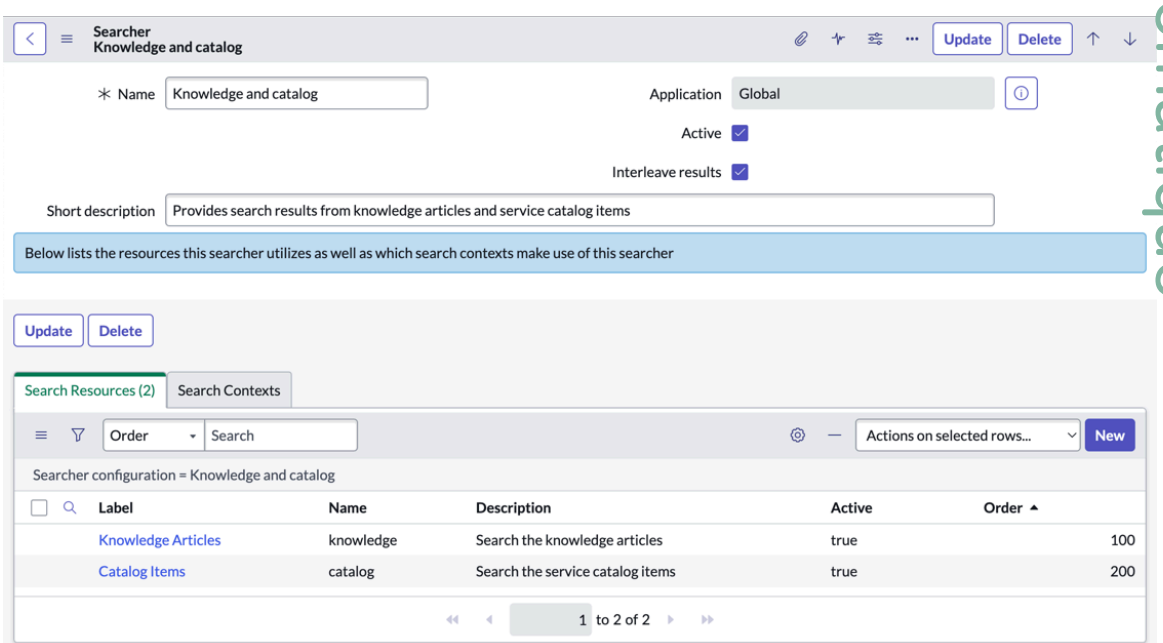
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

ServiceNow fournit des configurations de recherche prédéfinies. Vous ne pouvez pas créer, mettre à jour ou supprimer des modules de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Modules de recherche**.

2. Modifiez un enregistrement du module de recherche.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. **Facultatif :** Dans la liste connexe Ressources de recherche, affichez les ressources recherchées par ce module de recherche.
4. **Facultatif :** Dans la liste connexe Contextes de recherche, affichez tous les contextes de recherche qui utilisent ce module de recherche spécifique.

Afficher la zone de recherche associée dans un formulaire

Permettez aux agents de rechercher du contenu connexe sans avoir à modifier le texte dans le champ **Brève description** .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Depuis la London version, la zone de recherche connexe est disponible dans les formulaires par défaut pour les nouvelles instances. Si votre formulaire n'affiche pas la zone de recherche associée, vous pouvez suivre cette procédure pour l'afficher.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la table sur le formulaire de laquelle vous souhaitez afficher la zone de recherche associée.
3. Sélectionnez l'option **Activer la zone de recherche associée** .
   L'option **Activer le sélecteur de source** s'affiche.
4. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur le formulaire d'en-tête et sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter plusieurs champs de recherche pour la recherche contextuelle

Ajoutez plusieurs champs de recherche si vous souhaitez effectuer une recherche à partir d'un champ autre que la description brève sans utiliser la zone de recherche connexe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les résultats de la recherche pour le champ de recherche par défaut s'affichent automatiquement lorsque vous ouvrez un enregistrement. Vous pouvez configurer la recherche contextuelle pour rechercher des résultats, même lorsqu'il n'y a pas de texte dans le champ de recherche par défaut. Les résultats de recherche dans d'autres champs associés n'apparaissent que lorsque vous avez mis à jour le contenu dans ces champs.

Par exemple, dans le système de base, le champ Description **brève** est le champ de recherche par défaut pour le formulaire Incident, de sorte que les résultats de la recherche basés sur le champ s'affichent automatiquement. Si vous configurez **la description** comme champ de recherche supplémentaire, la recherche contextuelle affiche les résultats de la recherche pour **la description** lorsque vous ouvrez un enregistrement avec une **brève description** vide.

⚠ Avertissement :
L'ajout de champs volumineux peut affecter considérablement les performances de la recherche contextuelle. Pour obtenir de meilleurs résultats, ajoutez uniquement les champs de recherche limités à 100 caractères ou moins.

Traduction automatique

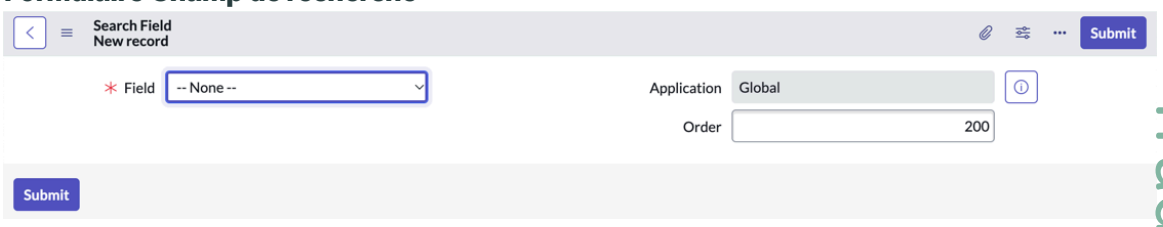
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les résultats de la recherche s'affichent uniquement pour les champs de recherche visibles sur le formulaire.

Procédure

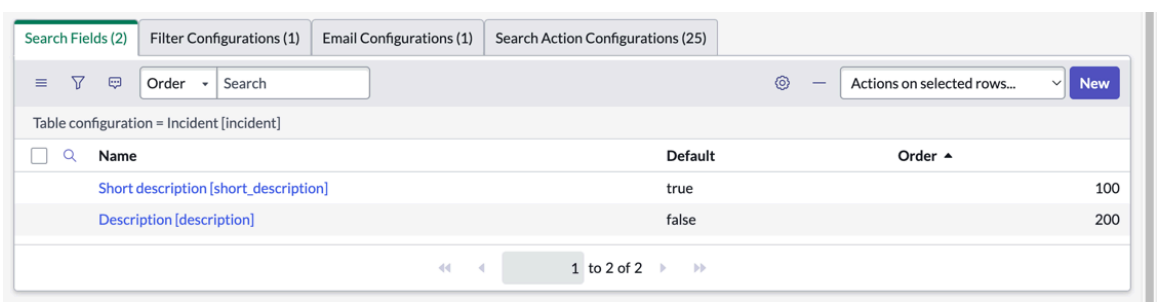
1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Ouvrez l'enregistrement de configuration de la table pour lequel vous souhaitez ajouter plusieurs champs de recherche.
3. Dans la liste connexe Champs de recherche, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Champ de recherche



Champ	Description
Champ	Le champ de recherche à ajouter dans la liste des champs de recherche. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'un champ de texte.
Demande	Périmètre de l'application de la configuration de table. La configuration est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Commande	Ordre dans lequel le champ apparaît dans la liste des champs de recherche. S'il existe plusieurs champs de recherche, ce champ indique le champ recherché qui est exécuté en premier.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
Le nouveau champ de recherche apparaît dans la liste connexe Champs de recherche de l'enregistrement de configuration de table.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Utilisez la colonne **Par défaut** pour définir un champ de recherche comme champ de recherche par défaut.

Ajouter des ressources supplémentaires au sélecteur de source d'un formulaire

Ajoutez des ressources supplémentaires lorsque vous souhaitez que l'utilisateur effectue une recherche au-delà des ressources de recherche de Catalogue de connaissances et de Catalogue de services. Par exemple, ajoutez des ressources supplémentaires pour les **incidents ouverts**, les **incidents résolus** ou **les incidents ouverts similaires**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les ressources supplémentaires sont prédéfinies. Une ressource supplémentaire est soit une table source interrogeable avec des conditions de requête, soit une référence à une Intelligence prédictive définition de solution de similarité.

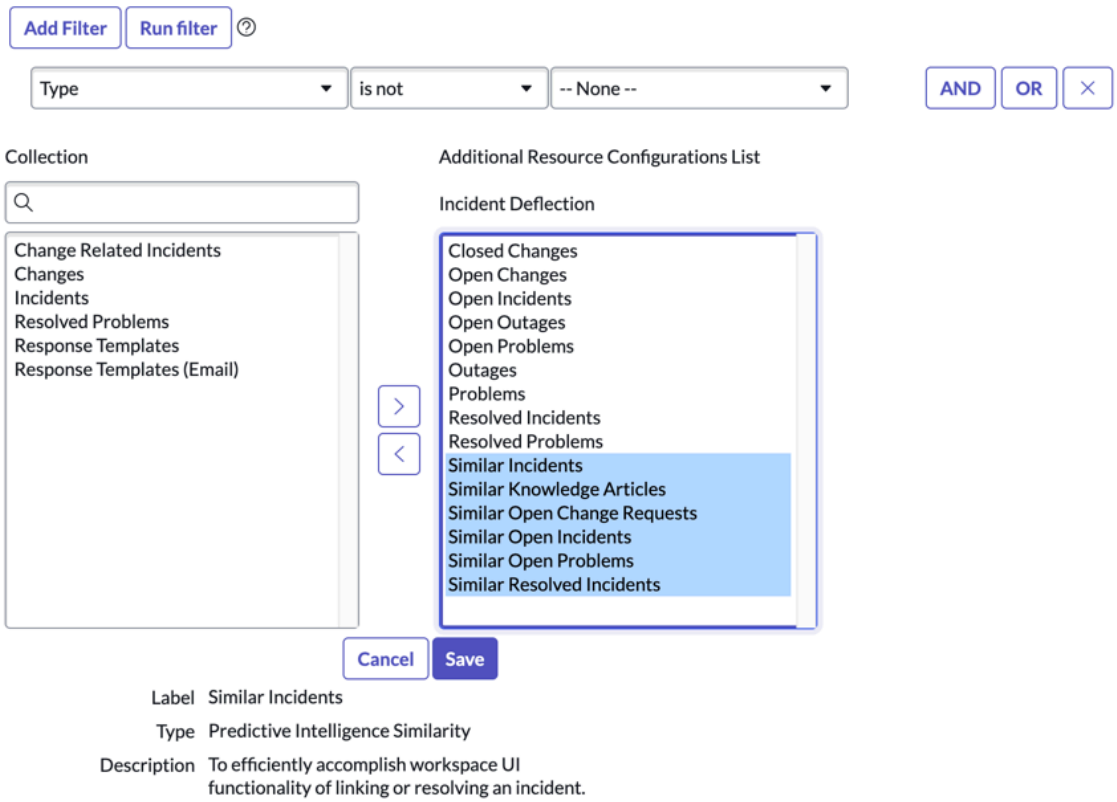
Remarque :
Vous ne pouvez afficher les Intelligence prédictive ressources que si vous disposez d'une licence et Intelligence prédictive que vous avez activé Intelligence prédictive pour Recherche contextuelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche**.
2. Ouvrez l'enregistrement de contexte de recherche pour lequel vous souhaitez afficher les ressources supplémentaires.
3. Dans la liste connexe Configurations des ressources supplémentaires, sélectionnez **Modifier**.
4. **Facultatif :** Filtrez les ressources supplémentaires affichées dans le champ **Collection** en définissant des conditions de filtre et en sélectionnant **Exécuter le filtre**.
   Par exemple, vous pouvez afficher uniquement les ressources supplémentaires avec le type Similarité avec Intelligence prédictive.
5. À partir du champ **Collecte** , déplacez les ressources supplémentaires requises vers le champ Liste **Configurations de ressources supplémentaires** .
   Par exemple, si vous souhaitez déplacer des ressources supplémentaires **dont le type** est **Similarité avec Intelligence prédictive**, déplacez des **incidents similaires**, des **articles de la base de connaissances similaires**, des **demandes de changement ouvertes similaires**, des **incidents ouverts similaires**, des **problèmes ouverts similaires** et des **incidents résolus similaires** du champ Collection vers le champ **Liste Configurations de ressources supplémentaires**.

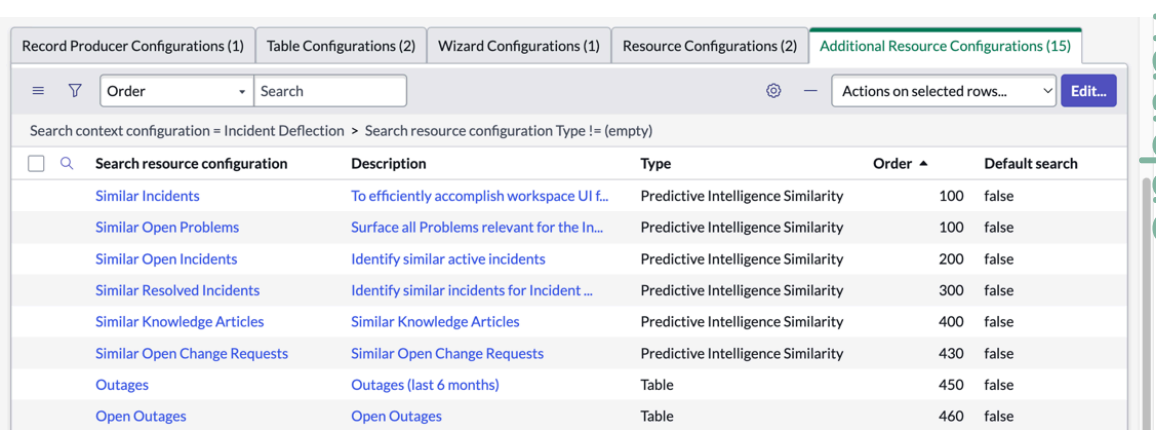
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Vous pouvez afficher les sources uniquement si vous disposez d'une Intelligence prédictive licence pour Intelligence prédictive.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les ressources supplémentaires apparaissent sous **Configurations des ressources supplémentaires**.



Information associée

Ressources de recherche supplémentaires

Définitions de la solution de similarité

Modifier l'enregistrement du champ d'affichage de la ressource de recherche

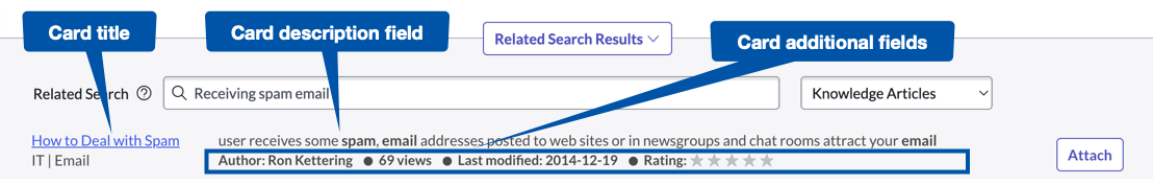
Utilisez les champs d'affichage des résultats de recherche pour fournir des titres, des descriptions et des détails supplémentaires pour les résultats de la recherche contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
ServiceNow Fournit des ressources ou des sources de recherche supplémentaires prédéfinies à l'utilisateur. Vous ne pouvez pas créer ni supprimer de configurations d'affichage des résultats de recherche. Chaque table référencée par une ressource supplémentaire a un enregistrement de configuration d'affichage des résultats de recherche. Vous pouvez modifier les valeurs dans les **champs Titre de la carte**, **Description de la carte** et **Champs supplémentaires de carte**.



Remarque :
Assurez-vous de sélectionner la propriété de recherche contextuelle **Affiche les métadonnées sur les résultats de recherche contextuelle du formulaire** à afficher **Champs supplémentaires** de carte dans les résultats de la recherche.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configurations d'affichage des résultats de la recherche**.
2. Ouvrez l'enregistrement de configuration d'affichage des résultats de la recherche que vous souhaitez modifier.

   Remarque :
   Les enregistrements de configuration d'affichage des résultats de la recherche avec le type d'interface utilisateur de la plateforme n'affectent pas la recherche d'articles, d'éléments Knowledge de catalogue ou d'articles épinglés. Vous pouvez configurer les paramètres des recherches d'articles de plateforme Knowledge à l'aide de Knowledge Propriétés de recherche .
3. Dans le formulaire, modifiez les champs.

Formulaire Champs de résultats de recherche

Champ	Description
Type d'interface utilisateur	[Lecture seule] Interface dans laquelle les valeurs des champs d'affichage des résultats de recherche doivent apparaître. Il peut apparaître dans la plateforme ou l'espace de travail.
Table	[Lecture seule] Nom de la table dans laquelle les valeurs des champs d'affichage des résultats de recherche doivent apparaître. Par exemple, si vous mentionnez Incident [incident] dans la table, les valeurs de champ de ressource supplémentaires apparaissent dans les résultats de la recherche pour la table Incident [incident].
Demande	[Lecture seule] Périmètre de l'application de l'enregistrement. L'enregistrement est disponible

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	pour toutes les applications ou pour les applications incluses dans le périmètre.
Vue carte	
Icône de carte	[Espace de travail] Nom de l'icône affiché dans la vue de la carte des résultats de la recherche.
Étiquette de carte	[Espace de travail] Étiquette affichée dans la vue de la carte des résultats de la recherche.
Champ de titre de la carte	[Plateforme ou espace de travail] Champ dont la valeur est affichée comme titre dans le titre des résultats de la recherche.
Champs supplémentaires de carte	[Plateforme ou espace de travail] Liste de noms de champs affichés sur les résultats de la recherche pour fournir plus de contexte au résultat de la recherche. Les champs supplémentaires de la carte apparaissent au bas d'un enregistrement de résultat de recherche.
Champ de description de carte	[Plateforme ou espace de travail] Nom du champ dont la valeur est affichée comme description des résultats de recherche.
Date de mise à jour de l'affichage de la carte	[Espace de travail] Cochez la case pour afficher la dernière date sur la vue de la carte des résultats de la recherche.
Vue des détails (uniquement lorsque le type d'interface utilisateur est Espace de travail)	
Champ de titre de détail	Champ dont la valeur est affichée comme titre dans la vue de détail des résultats de la recherche.
Champ de lien de détail	Champ utilisé comme lien cliquable dans la vue de détail des résultats de la recherche.
Champs supplémentaires de détail	Liste des noms de champs affichés dans la vue détaillée des résultats de la recherche.
Affichage des détails de la dernière note de travail	Case à cocher pour afficher la dernière note de travail dans la vue de détail des résultats de la recherche.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Spécifier les champs pour la vue Cxs_popup

Modifiez la vue Cxs_popup pour spécifier les champs à afficher pour les ressources supplémentaires dans la fenêtre d'aperçu d'un enregistrement de tâche. L'aperçu vous aide avec le résumé de l'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

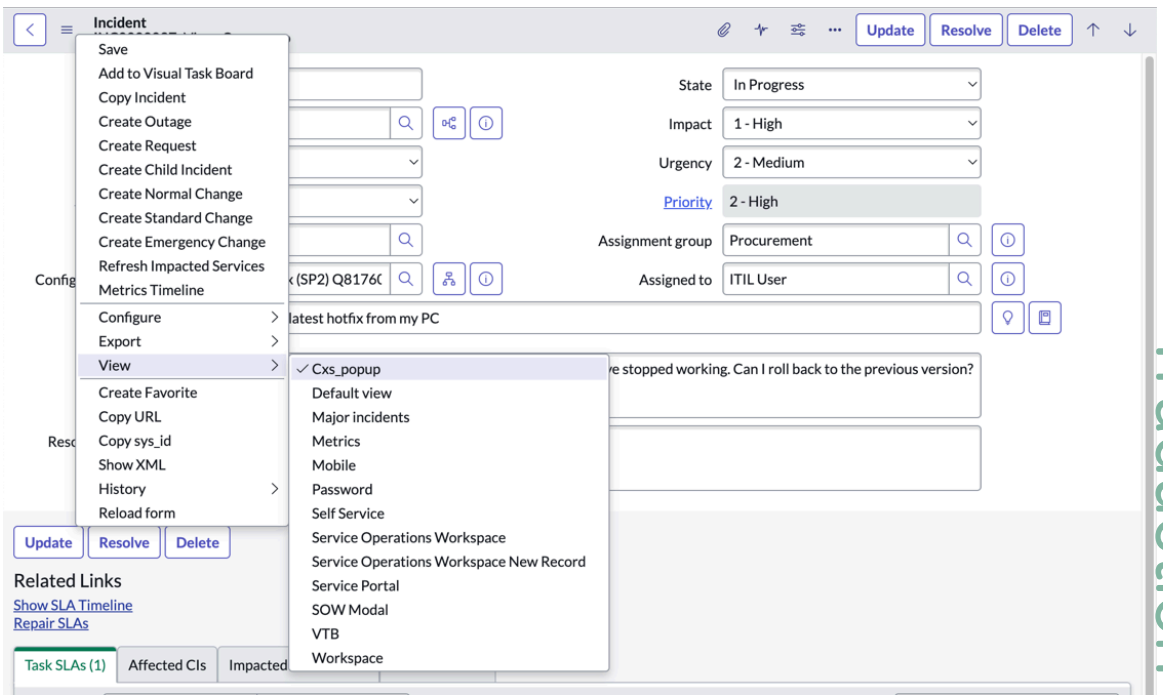
Si une vue Cxs_popup n'est pas définie pour la table de ressources supplémentaires, la vue sys_popup est utilisée. Si la vue sys_popup n'est pas non plus définie, la vue par défaut est prise en compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident dont vous souhaitez passer à la vue Cxs_popup.
3. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) et dans l'option **Afficher** , sélectionnez **Cxs_popup**.



La vue de l'enregistrement d'incident passe à Cxs_popup vue.

4. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) puis, dans l'option **Configurer** , sélectionnez **Mise en page**.
5. Dans la liste des champs **disponibles** , sélectionnez les champs que vous souhaitez rendre disponibles dans la vue Cxs_popup et déplacez-les sous **Sélectionné**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier ou désactiver les actions de recherche disponibles pour la recherche contextuelle

Modifiez ou désactivez les actions de recherche pour restreindre les actions qu'un utilisateur peut effectuer sur un résultat de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste connexe Configurations de l'action de recherche contient toutes les actions de recherche disponibles pour le contexte de recherche sélectionné. Les actions de recherche peuvent être modifiées et désactivées, mais pas supprimées.

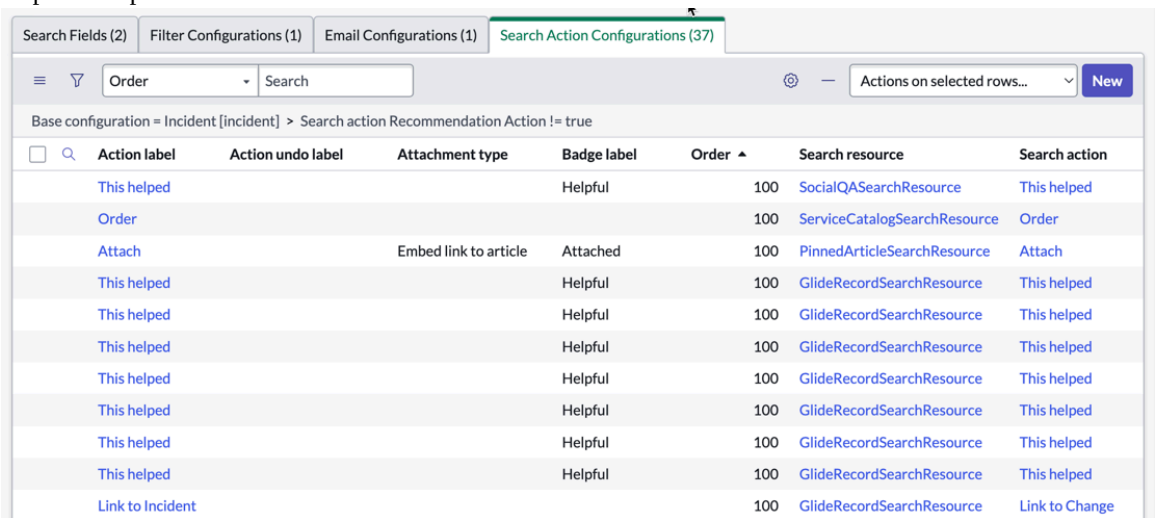
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Modifiez un enregistrement de configuration de table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe Configurations de l'action de recherche, affichez la liste des actions de recherche disponibles pour la recherche contextuelle.



Action label	Action undo label	Attachment type	Badge label	Order	Search resource	Search action
This helped			Helpful	100	SocialQASearchResource	This helped
Order				100	ServiceCatalogSearchResource	Order
Attach		Embed link to article	Attached	100	PinnedArticleSearchResource	Attach
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
Link to Incident				100	GlideRecordSearchResource	Link to Change

Pour désactiver une action de recherche, définissez la valeur **Actif** sur **faux**.

Remarque :
Vous ne pouvez pas désactiver l'action **Aide faite** .

Les actions de recherche que vous pouvez modifier sont les suivantes :

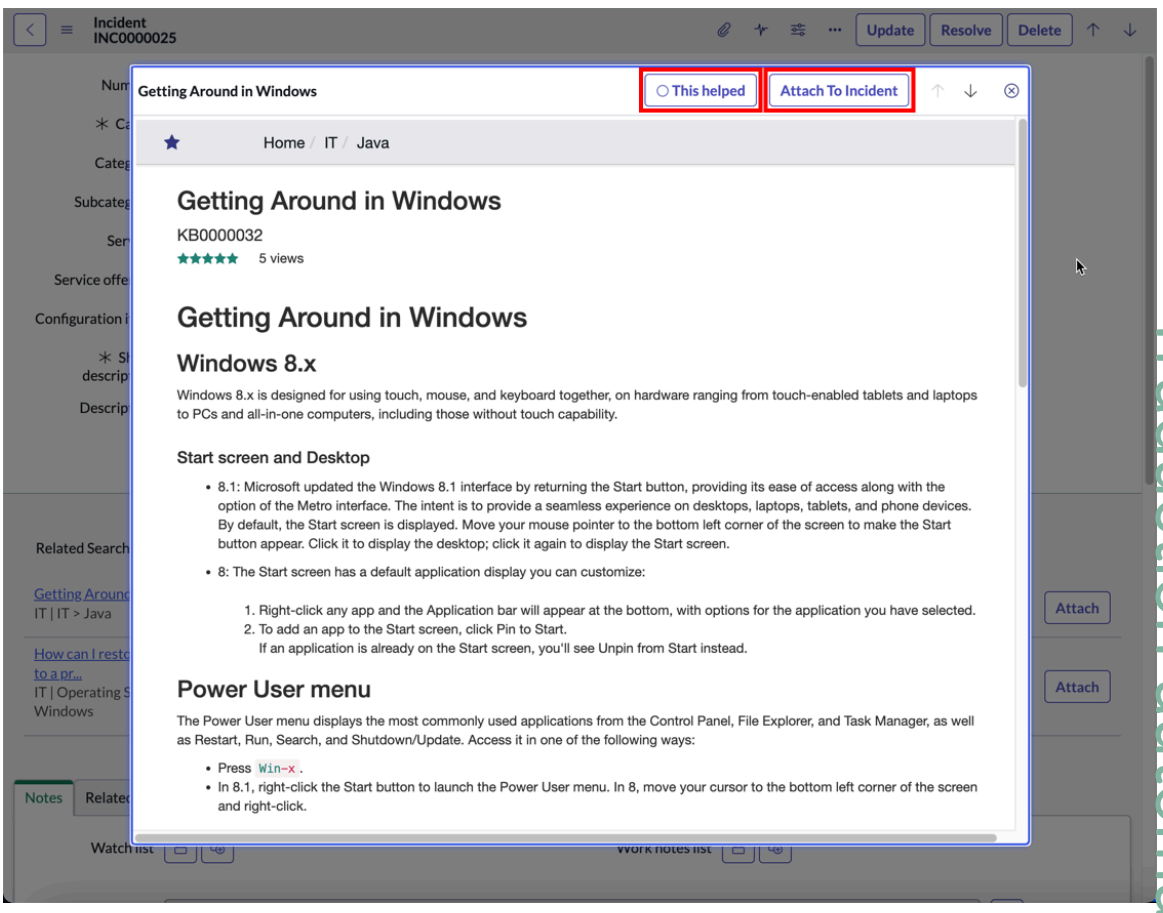
- **Étiquette de l'action** : étiquette sur le bouton d'action dans la fenêtre d'aperçu. Par exemple, **Aide apportée** ou **Attaché à l'incident**.
- **Type de pièce jointe** : méthode pour joindre un article de la base de connaissances à l'enregistrement. Vous pouvez intégrer un lien (recommandé) vers l'article ou intégrer une copie de l'article.
- **Afficher dans le nouvel enregistrement** : active l'apparition du bouton **Joindre** lorsque vous créez un enregistrement. Avant la London mise en production, l'utilisateur devait

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

remplir et enregistrer le formulaire, puis développer à nouveau les résultats de recherche connexes pour accéder au bouton **Joindre** .

Remarque :
Cette option s'applique uniquement aux tables de type Interface utilisateur de la plateforme. La valeur par défaut est **false** pour fournir une expérience utilisateur cohérente entre les tables Platform et Workspace.



Traduction automatique

Activer l'affichage des résultats de recherche pour l'utilisateur actuel et un autre utilisateur sélectionné

Activez la fonctionnalité de recherche en tant que lorsque vous souhaitez afficher les résultats de recherche communs à l'utilisateur actuel et à un autre utilisateur que vous spécifiez.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

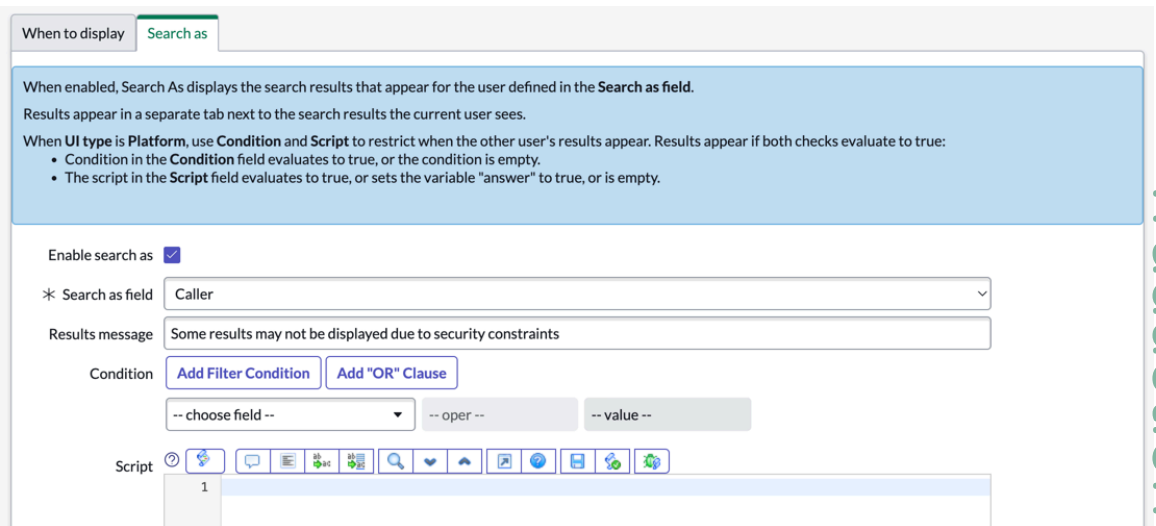
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, un administrateur RH peut détenir des informations confidentielles. Un utilisateur peut avoir un accès partiel aux informations. La fonctionnalité Recherche en tant que applique un accès de sécurité pour afficher les résultats communs à l'utilisateur connecté ou actuel et à l'utilisateur référencé dans le **champ Recherche en tant que**. Les résultats de la recherche pour l'autre utilisateur peuvent avoir moins d'entrées que ce que l'utilisateur actuel peut réellement afficher.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Aucun résultat de recherche n'est affiché pour les ressources supplémentaires **Similarité avec Intelligence prédictive** . Les créateurs d'enregistrements ne prennent en charge que la recherche de l'utilisateur actuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Modifiez un enregistrement de configuration de table.
3. Dans la section Rechercher en tant que, renseignez les champs.



Champs de configuration Rechercher en tant que

Champ	Description
Activer la recherche en tant que	Option permettant d'activer la fonctionnalité Rechercher en tant que.
Champ Recherche en tant que	Champ définissant l'autre utilisateur avec lequel effectuer la recherche. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Activer la recherche sous**.
Message présentant les résultats	Message à afficher avec les résultats de recherche lors d'une recherche en tant qu'utilisateur différent. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Activer la recherche sous**.
Condition	Condition limitant le moment d'affichage des résultats de recherche de l'utilisateur mentionné dans le **champ Rechercher en tant que** . Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Activer la recherche sous**. **Remarque :** **La condition** et le **script** doivent tous deux être définis *sur vrai* pour que les résultats de la recherche apparaissent. Une condition ou un script vide est également évalué comme *vrai*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Script	Script de condition permettant aux administrateurs d'implémenter des conditions plus puissantes. Par exemple, pour restreindre l'accès aux utilisateurs membres d'un groupe, utilisez `gs.getUser().isMemberOf(« <nom du groupe> »)`. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Activer la recherche sous**. **Remarque :** **La condition** et le **script** doivent tous deux être définis *sur vrai* pour que les résultats de la recherche apparaissent. Une condition ou un script vide est également évalué comme *vrai*.

Résultats

L'onglet **Mes résultats** affiche les résultats de recherche pour l'utilisateur actuellement connecté. **L'onglet Résultats <nom d'utilisateur>** affiche les résultats de recherche pour l'utilisateur référencé dans le **champ Recherche en tant que**.

Définir la recherche contextuelle pour le créateur d'enregistrement

Définissez un créateur d'enregistrement pour déclencher une recherche en fonction du texte que vous saisissez dans un champ de variable. Les résultats de la recherche s'affichent au bas du formulaire du créateur d'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

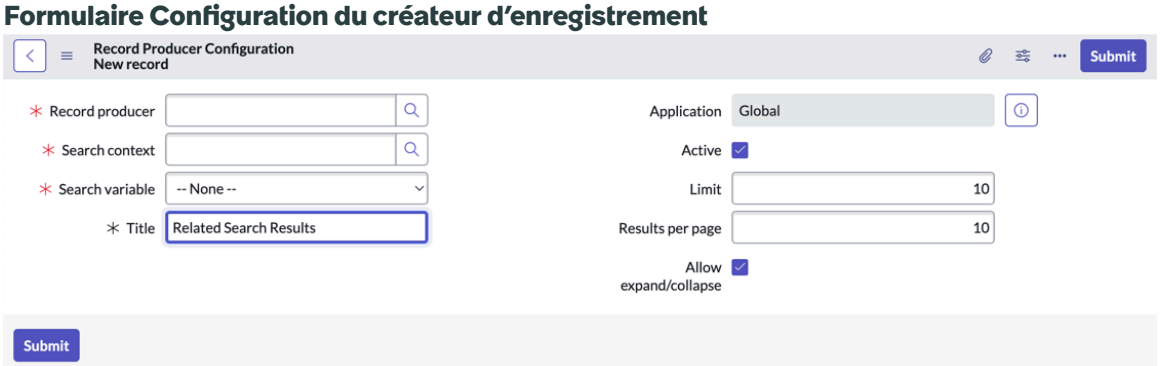
Le créateur d'enregistrement **Créer un incident** du système de base est configuré pour utiliser la recherche contextuelle. Si vous avez personnalisé ce créateur d'enregistrement, vous pouvez configurer la recherche contextuelle pour qu'elle soit liée à un champ spécifique de votre créateur d'enregistrement.

Remarque :
Une seule variable dans un créateur d'enregistrement peut utiliser la recherche contextuelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configuration du créateur d'enregistrement**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du créateur d'enregistrement



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration du créateur d'enregistrement

Champ	Description
Créateur d'enregistrement	Nom unique du créateur d'enregistrement dans lequel vous souhaitez ajouter la recherche contextuelle.
Contexte de recherche	Nom du contexte de recherche à utiliser.
Variable de recherche	Variable dans le créateur d'enregistrement sélectionné qui utilise la recherche contextuelle.
Titre	Titre de la zone des résultats de recherche qui s'affiche dans le formulaire.
Actif	Option permettant d'activer la configuration du créateur d'enregistrement.
Limite	Nombre maximal de résultats de recherche renvoyés.
Résultats par page	Nombre de résultats de recherche à afficher par page.
Autoriser Développer/réduire	Option permettant de développer ou de réduire les résultats de la recherche dans le formulaire.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir la configuration de l'e-mail pour la recherche contextuelle

Définissez des configurations d'e-mail pour permettre au système d'inclure les résultats de la recherche avec les notifications par e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque Knowledge des articles sont associés à un enregistrement, ces résultats de recherche peuvent être inclus dans les notifications par e-mail. Par exemple, les notifications par e-mail envoyées lors de la création d'un incident peuvent inclure des Knowledge résultats de recherche. Un article dans les résultats de recherche peut aider l'utilisateur qui a soumis l'incident à résoudre le problème de manière indépendante.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Dans la liste connexe Configurations d'e-mail, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration d'e-mail

Champ	Description
Notification par e-mail	Icône de recherche pour sélectionner une notification par e-mail à laquelle joindre les résultats de la recherche. Vous pouvez sélectionner uniquement parmi les notifications figurant sur la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	même table que l'enregistrement de configuration de table.
Champ d'utilisateur	Champ de référence qui permet d'affiner les résultats de la recherche. Par exemple, si vous sélectionnez **Ouvert par**, les résultats de la recherche incluent uniquement les articles auxquels l'utilisateur **Ouvert par** peut accéder en fonction des critères d'utilisateur.
Demande	Périmètre de l'application de la configuration d'e-mail. La configuration est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Limite	Nombre maximal de résultats de recherche renvoyés.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Fournir une connaissance dans la notification d'incident par e-mail

Les résultats de la recherche contextuelle sont inclus dans les notifications par e-mail envoyées aux utilisateurs qui créent un nouvel incident.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La notification par e-mail fournit des liens vers des articles de la base de connaissances qui peuvent aider les utilisateurs à résoudre leurs problèmes plus rapidement. Par exemple, si un utilisateur soumet un incident lorsque le personnel du Centre de services n'est pas disponible, la notification par e-mail fournit des liens de connaissances susceptibles d'aider l'utilisateur.

Par défaut, les résultats de la recherche contextuelle sont basés sur la brève description contenue dans l'incident. Dans la réponse automatique par e-mail, la recherche contextuelle ajoute des liens vers des articles de la base de connaissances pertinents.

Procédure

1. Un client envoie un e-mail à l'assistance informatique avec l'objet `Mon ordinateur portable n'arrête pas de planter`.
2. Un incident est créé sur la base de cet e-mail.
3. L'objet de l'e-mail est inséré dans le champ **Description brève** du nouvel incident.
4. La notification par e-mail automatisée envoyée à l'utilisateur inclut les résultats de la recherche basés sur `Mon ordinateur portable continue de planter`.
   Par défaut, les notifications fournissent trois liens d'article.
5. Le client peut alors être en mesure d'utiliser les résultats de la recherche pour résoudre l'incident.

Remarque :
Les liens de la base de connaissances fournis sont filtrés pour garantir que les articles sont accessibles à l'utilisateur qui a envoyé l'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous pouvez configurer des options de notification, telles que la modification du nombre de liens fournis avec les notifications. Vous pouvez également configurer la fonctionnalité de recherche contextuelle pour qu'elle corresponde aux notifications par e-mail de votre organisation ou vous pouvez utiliser la recherche contextuelle avec les notifications pour d'autres enregistrements.

Information associée

Modifier une notification par e-mail pour les résultats de la recherche

Modifier une notification par e-mail pour les résultats de la recherche

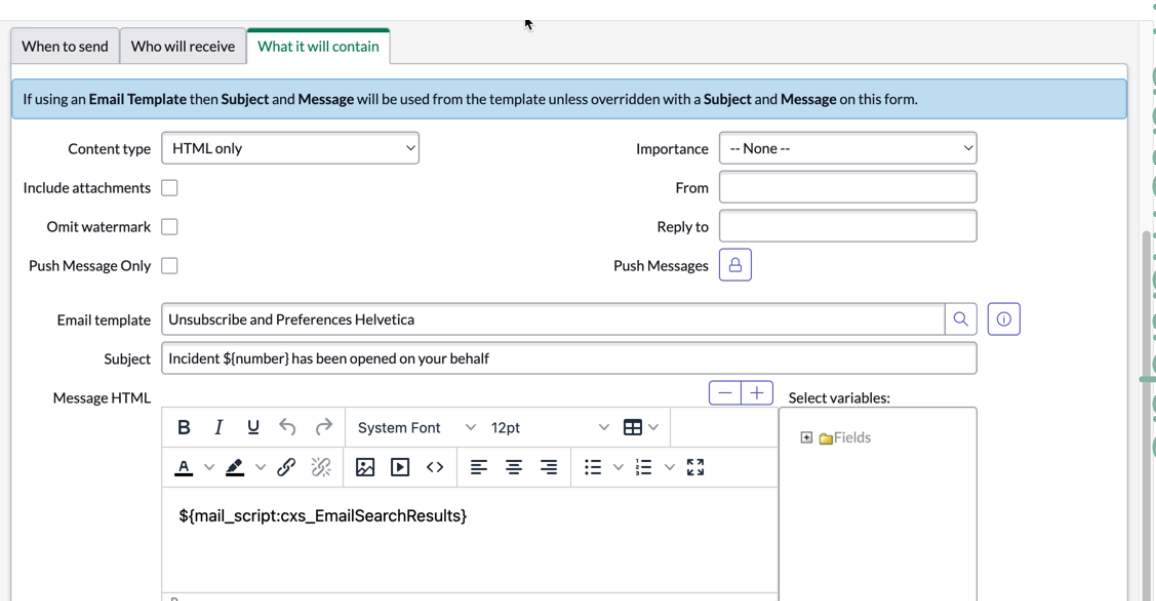
Inclure les résultats de la recherche dans une notification par e-mail envoyée aux utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Ouvrez le modèle d'e-mail que vous souhaitez modifier pour inclure les résultats de la recherche.
3. Sélectionnez **ce qu'il contiendra**.
4. Dans le champ **HTML du message** , ajoutez le script suivant :
   `${mail_script :cxs_EmailSearchResults}`



5. Sélectionnez et maintenez l'appui (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur le formulaire d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**.

Joindre un Knowledge article

Joignez un Knowledge article à un incident pour résoudre rapidement les problèmes en suivant les étapes de dépannage détaillées et en fournissant d'autres informations détaillées dans l'article.

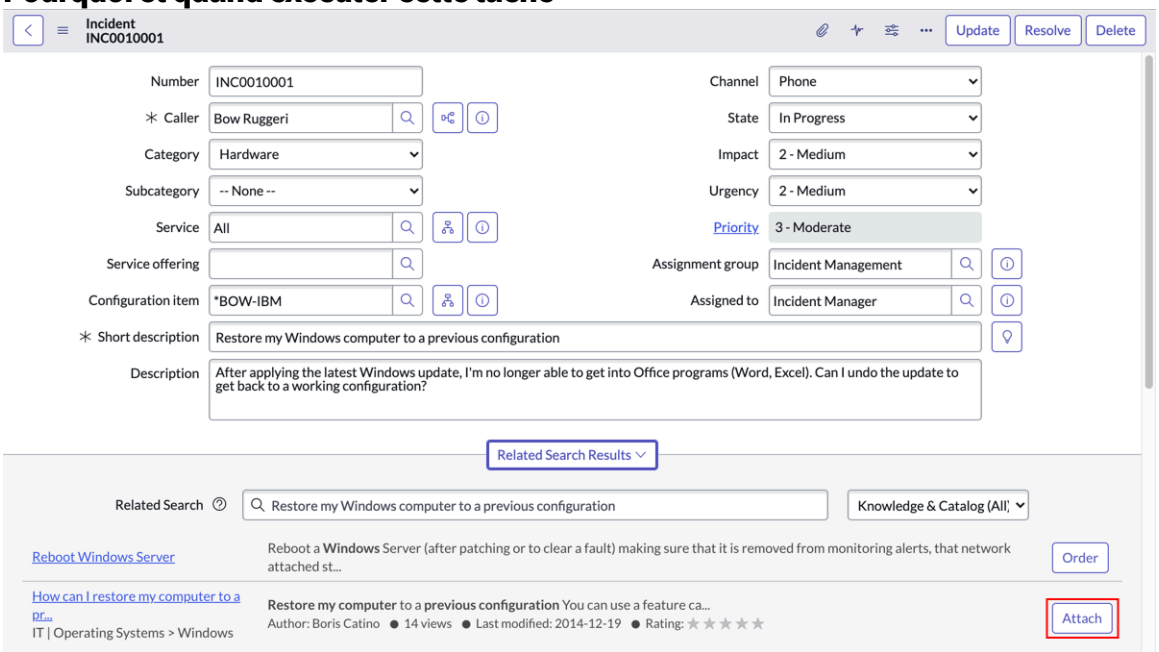
Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Incident** > **Tout**.
2. Modifiez un enregistrement d'incident actif.
3. **Sélectionnez les résultats de recherche connexes**.
   Les résultats de la recherche s'affichent dans le volet Résultats de recherche connexes.
4. **Facultatif :** Pour afficher uniquement les résultats de recherche d'articles de la base de connaissances, ouvrez le sélecteur de source et sélectionnez Articles de la **base de connaissances**.
5. Sélectionnez **Joindre** dans le résultat de la recherche l'article Knowledge que vous souhaitez joindre à l'enregistrement d'incident.
   Une note concernant l'article Knowledge est copiée ou ajoutée au champ **Commentaires supplémentaires (visibles par le client)** de l'enregistrement d'incident. Pour définir un champ de destination différent sur l'enregistrement d'incident, reportez-vous à la section Spécifier le champ pour les liens d'articles joints Knowledge.

   Remarque :
   Les pièces jointes de l'article sélectionné Knowledge ne sont pas jointes à l'enregistrement d'incident.

6. Pour ajouter la note au flux d'activité, sélectionnez **Publier**.
   Vous pouvez également sélectionner et maintenir (ou cliquer avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionner **Enregistrer**.

Résultats

Les détails de l'article sélectionné Knowledge s'affichent dans le champ prévu à cet effet.

Spécifier le champ pour les liens d'articles joints Knowledge

Spécifiez le champ auquel ajouter une note lorsque vous joignez un Knowledge article à un enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous joignez un Knowledge article à un enregistrement, un lien vers l'article est ajouté par défaut dans le champ **Commentaires supplémentaires (visibles par** les Knowledge clients). Vous pouvez spécifier le champ de ce lien en fonction de la table. Par exemple, un enregistrement de problème ne comporte pas de champ **Commentaires supplémentaires (visibles par le client)** sur le formulaire, c'est pourquoi l'action **Joindre est configurée** pour ajouter la note au champ **Notes de travail** .

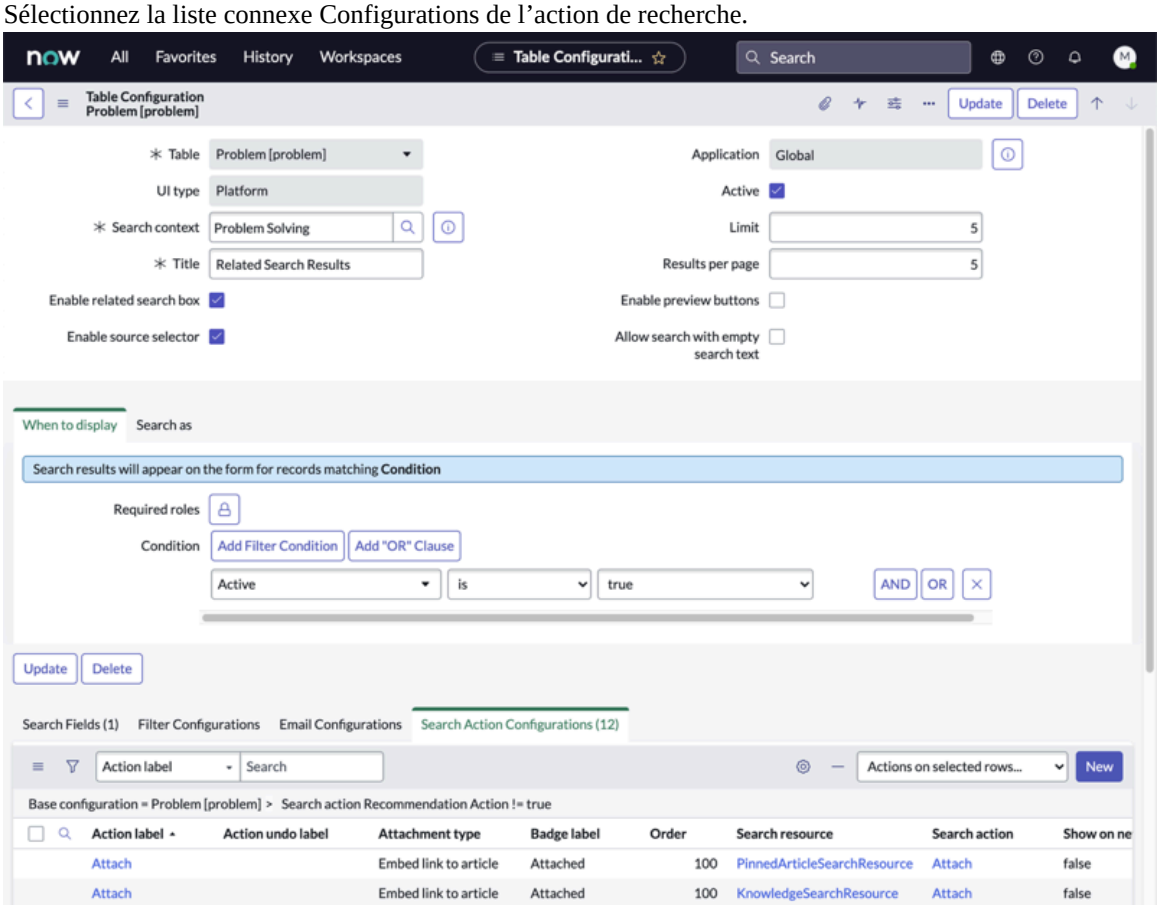
Vous pouvez spécifier le champ globalement ou localement. Le champ local d'une table remplace la valeur globale par défaut du champ.

Pour spécifier le champ global, accédez à *Knowledge* > **Administration** > **Propriétés** > **Autres propriétés des bases de connaissances** et spécifiez le nom du champ dans la *glide.knowman.attach.fields* propriété.

Vous pouvez spécifier le champ local en procédant comme suit.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche contextuelle* > **Configuration des tables**.
2. Ouvrez la configuration de table pour laquelle vous souhaitez modifier les champs de pièce jointe.
3. Sélectionnez la liste connexe Configurations de l'action de recherche.



4. Pour chaque action de recherche dont vous souhaitez modifier le champ par défaut, procédez comme suit :

   a. Ouvrez l'action de recherche.

   b. Sélectionnez l'option **Utiliser le champ personnalisés pour joindre une remarque** , si elle n'est pas déjà sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le **champ Joindre une remarque**, saisissez le nom du champ dans lequel vous souhaitez copier les informations de l'article, par exemple `commentaires` ou `work_notes`.

   Si le champ est absent du formulaire, l'assistant d'agent se rabat sur le champ `Commentaires` ou `Description` en fonction de ce qui est disponible.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Remarque :

- Si vous ne souhaitez ajouter de note à aucun champ, laissez le **champ Joindre une note** vide.
- Si le champ que vous avez spécifié dans le **champ Joindre une note** est introuvable sur le formulaire, la note n'est ajoutée à aucun champ.

Que faire ensuite

Effacez le cache système pour vous assurer que la spécification de champ modifiée s'applique. Vous pouvez vider le cache système en ajoutant `cache.do` à l'URL de l'instance. Par exemple, `https://<nom d'instance>.service-now.com/cache.do`.

Avertissement :

Vider le cache système peut affecter les performances globales et dégrader les délais de réponse du système. N'exécutez pas de purges de cache pendant les heures ouvrables et ne déclenchez pas automatiquement de purges de cache.

Informations de commentaires sur la recherche contextuelle

Lorsqu'un utilisateur clique sur l'un des boutons d'action tels que **Ceci aidé**, **Ordre** ou **Joint,** les informations des commentaires sont stockées dans des tables spécifiques. Ces informations vous aident à comprendre l'efficacité des recherches. Vous pouvez également créer des rapports personnalisés en interrogeant ces tables.

Table [nom]	Description
Détail du document approprié [cxs_rel_doc_detail]	La liste des actions enregistrées individuelles. Par exemple, Aperçu, Aide supplémentaire, Joindre ou Ordre. Les champs clés de la table détaillée du document approprié sont les suivants : • **Termes de recherche d'origine** : les termes de recherche d'origine. Ce champ n'est utilisé que lorsque le prestataire a remplacé les termes de recherche d'origine à l'aide de la zone de recherche connexe. • **Type de pertinence** : l'action enregistrée. • **Document approprié** : référence au groupe de sessions de recherche dans la table Document approprié. • **Créé par** : l'utilisateur qui a effectué l'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table [nom]	Description
	• **Position** : position de l'action enregistrée dans la liste des résultats. • **Ressource de recherche** : référence à la ressource de recherche pour ce résultat particulier. Utilisé uniquement pour un Intelligence prédictive résultat de similarité.
Document approprié [cxs_relevant_doc]	Regroupe les actions enregistrées individuelles détaillées du document pertinent par session de recherche. **Remarque :** Un nouveau groupe de sessions de recherche est créé chaque fois que vous créez ou ouvrez un enregistrement ou rechargez la page. Les champs clés de la table Document pertinent sont les suivants : • **Session de recherche** : le groupe de sessions de recherche. • **Affiché dans** : la table ou le créateur d'enregistrement où les résultats ont été affichés. • **Pertinent pour** : Référence à l'enregistrement de table quand **Affiché sur** est **Table**. • **Utilisateur/Créé par** : l'utilisateur qui a effectué l'action.

Exécuter un rapport sur l'utilisation de la recherche contextuelle

Exécutez un rapport sur l'utilisation, par exemple le nombre de fois qu'un article de la base de connaissances est joint à un enregistrement, afin de connaître l'efficacité des résultats de la recherche contextuelle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un gestionnaire du Centre de services peut générer un rapport sur les problèmes des utilisateurs qui ont été résolus sans qu'un incident ne soit signalé. Les informations peuvent aider à créer des connaissances ciblées basées sur les tendances. Vous pouvez analyser les incidents fréquemment soulevés, puis créer des articles de la base de connaissances autour de ces incidents qui peuvent aider à résoudre ou à rejeter des incidents similaires à l'avenir.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez **Créer un rapport**.
3. Sous **Données**, renseignez les champs.

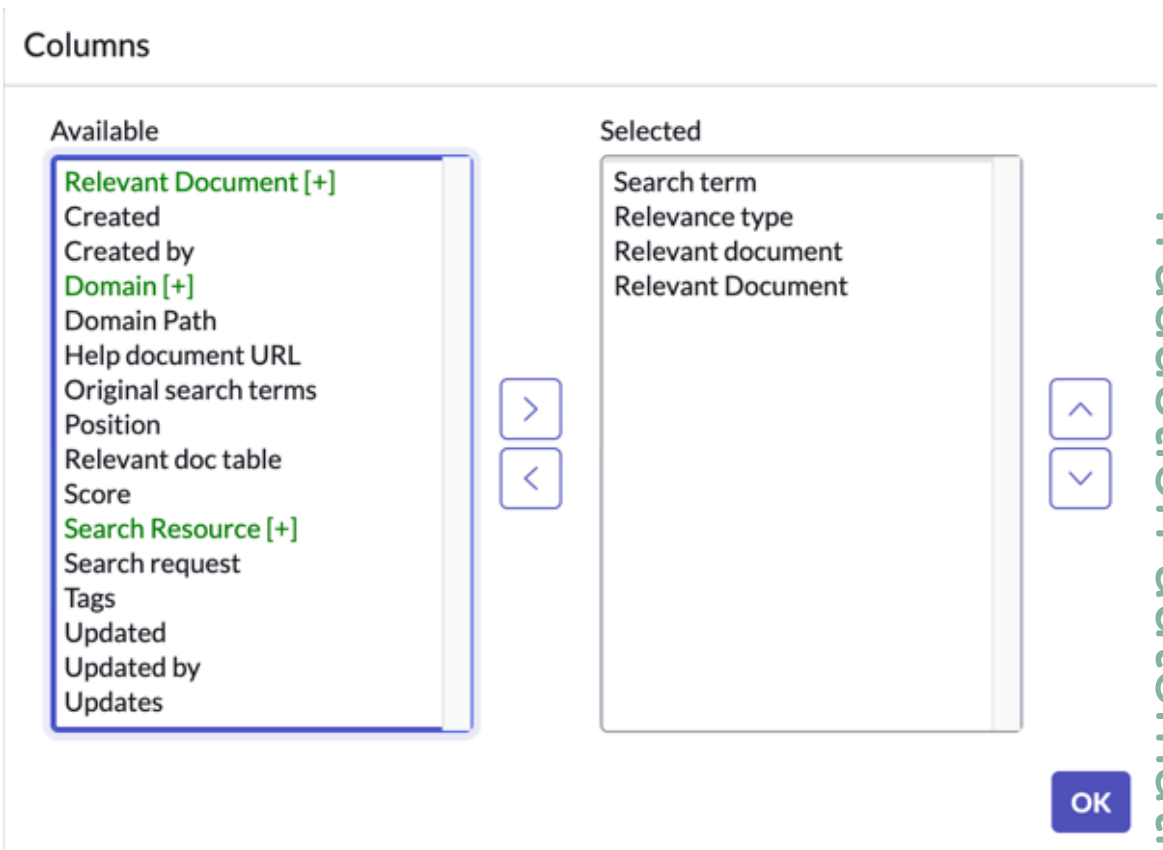
Champ	Description
Nom du rapport	Nom unique pour le rapport.
Type de source	Source à partir de laquelle les données sont renseignées. La valeur par défaut est **Source de données**. Sélectionnez **Table**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Sélectionnez la table détaillée du document appropriée [cxs_rel_doc_detail].

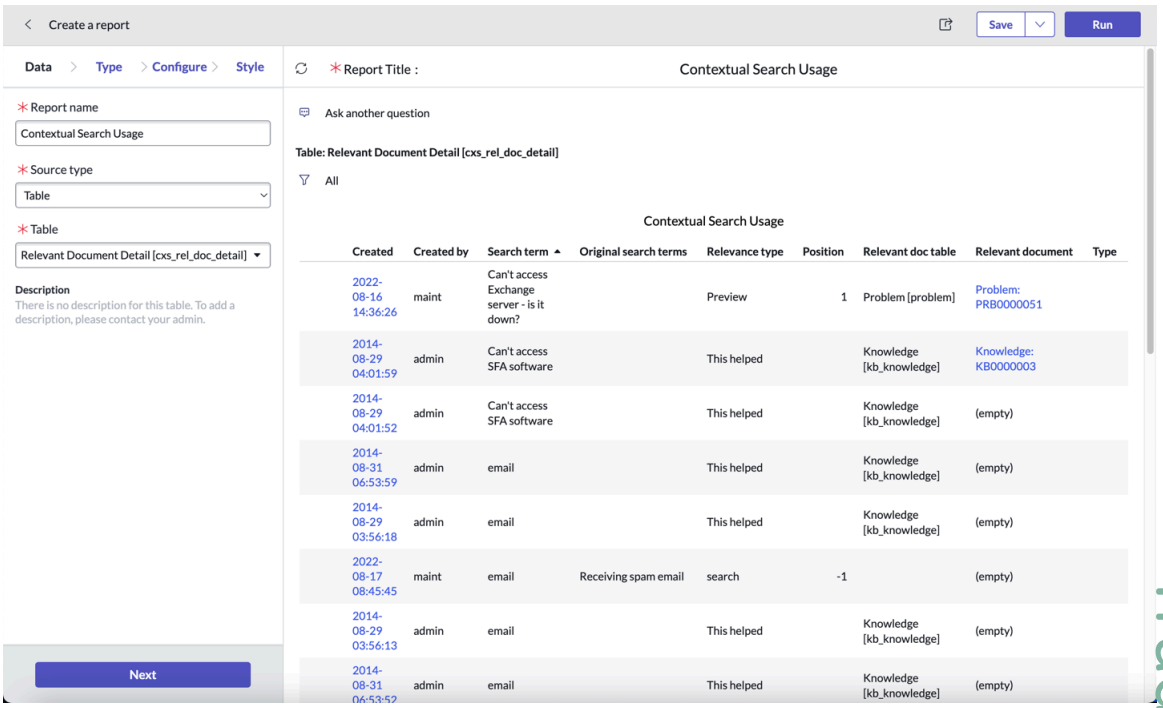
4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Sous **Type**, sélectionnez **Suivant**.
6. Sous **Configurer**, sélectionnez **Choisir des colonnes** et déplacez les champs requis de la zone **Disponible** vers la zone **Sélectionné** .



7. Sélectionnez **OK** , puis **Exécuter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Lorsque les utilisateurs cochent la case **Rechercher sous l'onglet** dans la table Contexte de recherche [csc_context_config], puis modifient et quittent le champ de recherche, une action est enregistrée dans la table Détails du document approprié [cxs_rel_doc_detail]. Les informations de la table peuvent vous aider à trouver les instances dans lesquelles les utilisateurs ont lancé une recherche, mais n'ont effectué aucune action. Dans ces cas, la valeur de la colonne **Position** est **-1**.

Séparation de domaine et Recherche contextuelle

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Recherche contextuelle. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support **de niveau basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Recherche contextuelle

Par défaut, les résultats des suggestions de Recherche contextuelle qui s'affichent utilisent le domaine de l'utilisateur actuellement connecté.

Rechercher en tant qu'autre utilisateur

En plus de pouvoir rechercher des résultats à l'aide du domaine de l'utilisateur connecté, l'administrateur peut également configurer Recherche contextuelle pour effectuer une recherche en tant qu'utilisateur différent .

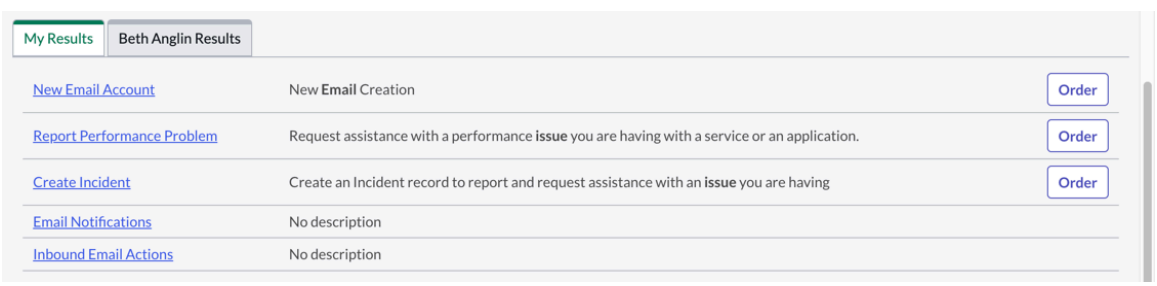
Lorsque **l'option Rechercher en tant que** est configurée, deux onglets apparaissent dans les résultats de la recherche :

1. **L'onglet Mes résultats** effectue des recherches à l'aide du domaine utilisateur actuellement connecté.
2. L'onglet **Rechercher en tant qu'utilisateur** effectue une recherche à l'aide du domaine du champ Référence de l'utilisateur sélectionné par l'administrateur. Par exemple, la sélection d'une demande dans le champ **Ouvert par** ou **Appelant** effectue des recherches à l'aide du domaine de l'utilisateur qui a fait la demande.

Remarque :

- Les résultats **de la recherche en tant qu'utilisateur** appliquent un accès de sécurité pour afficher les résultats communs à l'utilisateur connecté et à la **recherche en tant qu'utilisateur** . Par conséquent, l'affichage des résultats de la recherche pour cet utilisateur peut avoir moins d'entrées que ce que cet utilisateur peut réellement voir.
- Les créateurs d'enregistrements ne prennent en charge que la recherche en tant qu'utilisateur actuellement connecté.

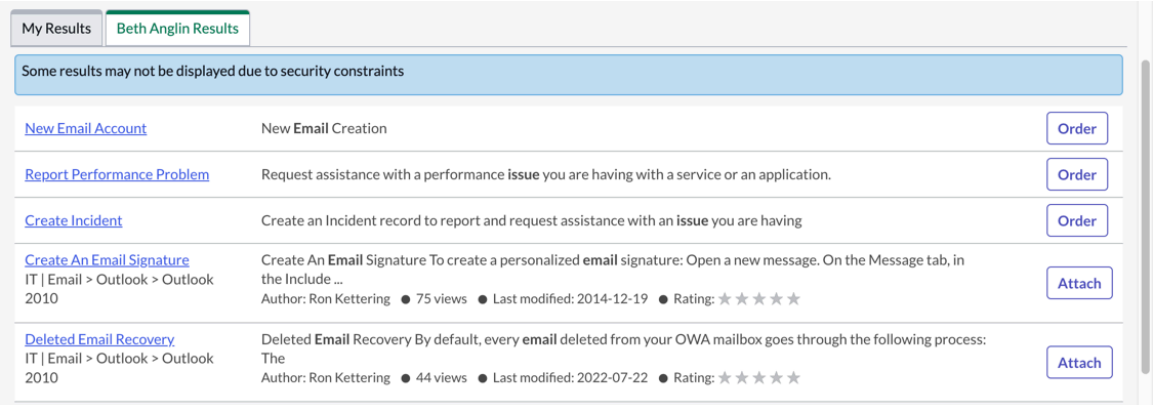
Exemple : un incident affichant les résultats de recherche pour l'utilisateur actuellement connecté dans l'onglet **Mes résultats** .



Exemple : le même incident affichant les résultats de recherche pour l'utilisateur à partir du champ de référence **Appelant** dans un deuxième onglet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

Activer l'affichage des résultats de recherche pour l'utilisateur actuel et un autre utilisateur sélectionné

Recherche contextuelle rôles

Recherche contextuelle est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Recherche contextuelle Lecteur de commentaires [cxs_feedback_reader]

Lire les enregistrements sur les tables de commentaires Document approprié [cxs_relevant_doc] et Détails du document approprié [cxs_rel_doc_detail].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Pour plus d'informations sur ces tables, reportez-vous à la section Informations de commentaires sur la recherche contextuelle.

Recherche intelligente pour CMDB

Utilisez une requête en langage naturel (NLQ) quotidienne dans une chaîne de recherche pour interroger un ensemble de CI dans la CMDB. La recherche intelligente pour CMDB analyse, résout les ambiguïtés et convertit votre chaîne de recherche en une requête CMDB valide. Les chaînes de recherche complexes s'ouvrent entièrement construites sur un canevas du générateur de requêtes CMDB où vous pouvez continuer et affiner, ou exécuter.

La recherche intelligente pour CMDB n'est prise en charge que sur les instances de langue anglaise et n'est pas prise en charge lorsque la langue préférée de l'instance est définie sur une langue autre que l'anglais.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration à l'espace de travail CMDB

La recherche intelligente pour CMDB est intégrée à la vue Accueil de l'application du magasin Espace de travail CMDB. Pour plus d'informations, voir :

- (section Recherche intelligente) pour plus de détails sur l'utilisation de la recherche intelligente, des exemples de chaînes de recherche et des conseils utiles.
- Espace de travail CMDB pour plus de détails sur Espace de travail CMDB.

Intégration au générateur de requêtes CMDB

La recherche intelligente pour CMDB est intégrée au générateur de requêtes CMDB dans le Now Platform. Cette intégration est contrôlée par la propriété `glide.cmdb.query.nlq.activated`système, qui est définie sur **vrai** par défaut. Recherche intelligente pour CMDB vous permet d'utiliser le traitement du langage naturel dans le générateur de requêtes CMDB pour trouver des CI et leurs relations à l'aide de la recherche intelligente pour les fonctions CMDB.

Utilisation de Recherche intelligente pour CMDB

La recherche intelligente est adaptée à la CMDB, en effectuant uniquement des recherches dans la hiérarchie des classes CMDB pour les tables, ainsi que pour les CI et leurs relations.

Utilisez le champ de recherche Recherche intelligente pour construire une chaîne de recherche à l'aide du langage naturel courant. Vos requêtes peuvent couvrir plusieurs classes CMDB et impliquer de nombreux CI qui sont connectés par différentes relations. Après avoir résolu toute ambiguïté concernant les noms de tables ou les types de relations, Recherche intelligente convertit votre chaîne de recherche en une requête que la CMDB peut exécuter. La requête CMDB est construite dynamiquement au fur et à mesure que vous tapez dans la zone de recherche et le correcteur orthographique est appliqué si nécessaire. Une liste dynamique de suggestions pertinentes s'affiche au fur et à mesure que vous tapez, avec des éléments tels que les noms de table, les mots individuels ou les phrases de parties correspondants dans le texte saisi.

Utilisez la recherche intelligente :

- **Conseils de recherche** : affiche des détails et des conseils sur l'utilisation, ainsi que des exemples de recherche dans une ou plusieurs tables, de filtrage avancé et de relations dans Recherche intelligente. L'onglet Relations contient un lien vers la Relations implicites CMDB table.

- **Recherche** : selon que la chaîne de recherche est déjà entièrement convertie en une requête CMDB valide et que la recherche porte sur une ou plusieurs tables.

  - Si la chaîne de recherche ne présente aucune ambiguïté avec le nom de la table ou les relations, la requête s'exécute et les résultats apparaissent sous forme de vue de liste.

    Si la requête CMDB construite contient plusieurs tables, le bouton **Afficher dans le générateur de requêtes** s'affiche. Cliquez sur le bouton pour ouvrir le générateur de requêtes CMDB avec votre requête entièrement construite sur le canevas du générateur de requêtes. Vous pouvez utiliser le générateur de requêtes pour continuer à modifier la requête.

  - S'il existe des ambiguïtés avec les noms de tables ou les types de relations dans la chaîne de recherche, la chaîne de recherche ne peut pas être convertie en une requête CMDB valide. Dans ce cas, la boîte de dialogue Affiner votre requête s'affiche pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

continuer et analyser votre chaîne de recherche en une requête CMDB valide. La boîte de dialogue contient des synonymes et des étiquettes suggérés pour les expressions de votre chaîne de recherche. Utilisez les listes déroulantes pour sélectionner les synonymes qui correspondent à votre recherche, puis cliquez sur **Aller** pour exécuter la requête.

- Si la recherche intelligente ne parvient pas à convertir votre chaîne de recherche en une requête CMDB valide, le fait de cliquer sur **Rechercher** ne génère aucun résultat de requête. À la place, un formulaire de commentaire apparaît. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer vos commentaires** pour envoyer vos commentaires à l'analyse ServiceNow .

- **Commentaires sur les résultats** : soumettez vos commentaires aux ServiceNow analystes pour exprimer votre évaluation des résultats. Choisissez des descriptions qui capturent tout écart entre les résultats et vos résultats attendus, et ajoutez tous les détails utiles.

Recherches d'exemples

Lorsque vous cliquez sur la zone de recherche, la liste déroulante des exemples de recherches prédéfinies s'affiche. La liste comprend les recherches les plus courantes ou les recherches plus difficiles à construire, telles que les recherches impliquant des services d'application. Exécutez l'une de ces recherches pour commencer.

- Les recherches d'exemples sont stockées dans la table de recherche d'exemples NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]
- Les tables référencées sont stockées dans la table de recherche d'exemple NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table]

Les administrateurs CMDB (sn_cmdb_admin rôle d'utilisateur) peuvent modifier un exemple de recherche en modifiant directement son enregistrement dans la table de recherche d'exemple NLQ. Cliquez sur **Tous** , puis dans le navigateur de filtre, saisissez sn_cmdb_ws_nlq_sample_search.list. Dans la vue de liste Recherches d'exemples NLQ, modifiez l'enregistrement d'une recherche que vous souhaitez modifier.

Toute modification apportée aux exemples de recherche est reflétée dans le Espace de travail CMDB générateur de requêtes CMDB et dans le générateur de requêtes CMDB.

Synonymes

La table Synonyme NLQ [nlq_synonym] est préremplie avec des synonymes de chaînes en langage naturel pour les noms de tables et de colonnes CMDB, ainsi que les relations. Cette table est utilisée pour faire correspondre les mots de recherche en langage naturel au langage de requête CMDB. Par exemple, l'expression « serveur Linux » contient des synonymes tels que « Serveur Linux », « Serveur » et « Instance d'ordinateur virtuel ».

Pour en savoir plus sur l'affichage et l'ajout de synonymes personnalisés en fonction de vos besoins professionnels, consultez Synonymes NLQ .

Relations implicites CMDB

Vous pouvez aider la recherche intelligente à trouver plus de résultats en définissant certaines des relations entre les classes comme des *relations implicites*. Les relations implicites peuvent être utiles dans les requêtes qui impliquent des offres de service et des services d'application.

Les administrateurs NLQ peuvent créer de nouvelles relations implicites en accédant à **Tout** > **NLQ** > **Relations implicites CMDB**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une relation implicite définit la relation entre deux tables et inclut tous les filtres que vous souhaitez appliquer. Lors de la création d'une relation implicite, vous définissez les éléments suivants :

- Table d'origine (from_table) : classe qui agit en tant que parent
- Filtres : conditions appliquées aux colonnes du from_table
- Vers la table : classe qui agit en tant qu'enfant
- Relation : Comment le from_table interagit avec le to_table. Par exemple, *Contient : Contenu par* signifie que le from_table contient le to_table
- Table ignorée : classe implicite et non capturée par le générateur de requêtes CMDB

Par exemple, dans le générateur de requêtes CMDB, vous souhaitez afficher vos offres de services qui ont fait l'objet d'un incident P1 au cours des 10 derniers jours. Toutefois, si vous deviez saisir Montrez-moi toutes les offres de services d'entreprise avec des incidents P1 au cours des 10 derniers jours, NLQ ne comprendrait pas la relation.

Les relations implicites sont stockées dans la table Relation implicite CMDB NLQ [nlq_cmdb_implicit_relationship] et sont utilisées dans le et si elles sont intégrées, également dans le Espace de travail CMDB générateur de requêtes CMDB.

Pour plus d'informations sur NLQ dans le Now Platform, voir Requête en langage naturel (NLQ).

Configuration de l'heure

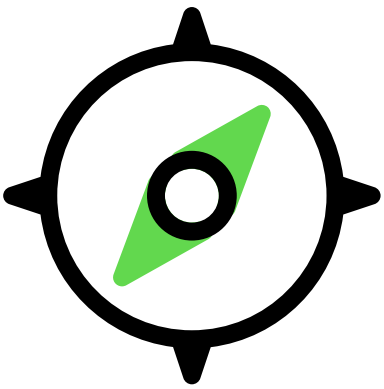
Fonctionnalité standard du système de configuration du temps de , ServiceNowgère la planification dans l'ensemble de Now Platformvotre entreprise, ce qui vous permet de gérer efficacement les projets, de suivre et de planifier les événements, etc.

Commencez

La configuration de l'heure comprend la planification d'événements et le suivi de l'heure. Plusieurs fonctions disponibles permettent de suivre le temps et d'utiliser ces informations dans toutes les applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer	Utiliser	Références
		
Découvrez les concepts et les fonctionnalités de configuration de l'heure.	Découvrez comment utiliser diverses options de configuration de l'heure.	Trouvez des documents de référence et des informations utiles sur la configuration du temps.

Traduction automatique

Exploration de la configuration temporelle

La configuration de l'heure vous aide à gérer facilement tous les aspects de planification ou de planification nécessaires de votre entreprise en ligne.

Les enregistrements stockés sur le Now Platform sont conservés avec des temps mesurés à la milliseconde près. La configuration du temps comprend plusieurs applications pour vous aider à utiliser ces enregistrements correctement, avec la planification et la surveillance des activités dans les opérations quotidiennes de votre entreprise.

Champs de date et de date/heure

Enregistrements dans le magasin les valeurs de date et d'heure Now Platform dans plusieurs types de champs différents. Ces valeurs sont stockées sous forme de nombres entiers, en millisecondes, et s'affichent au format de date ou de date/heure approprié.

Types de champs Date et Date/Heure

L'opération Now Platform stocke les informations de date et de date/heure dans des enregistrements utilisant les types de champs suivants :

Types de champs de date et d'heure

Type de champ	Type XML du dictionnaire	Type de base de données MySQL
Date	`glide_date`	DATE
Date/Heure	`glide_date_time`	DATE/HEURE
Heure	`glide_time`	DATE/HEURE
Durée	`glide_duration`	DATE/HEURE
Date d'échéance	`due_date`	DATE/HEURE

Pour obtenir la liste complète des types de champs, consultez Présentation des champs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Format de champ de date et heure global

Vous définissez globalement les formats de date et d'heure par défaut à l'aide de propriétés système.

Format de date

La *glide.sys.date_format* propriété définit le format de date. Un administrateur peut modifier la propriété en accédant à **Propriétés système** > **Système**. Le format par défaut est : aaaa-mm-jj.

Remarque :
Un utilisateur peut remplacer le format de date ou d'heure global par une préférence personnelle.

La modification de la *glide.sys.date_format* propriété change globalement le format de date ou d'heure. Lors de la modification du format de date standard, vérifiez également le format à l'aide d'un script Valider la date et l'heure . Vous pouvez utiliser les mêmes chaînes de modèle que la classe *java.text.SimpleDateFormat* , à l'exception suivante :

- Vous ne pouvez pas ajouter le caractère « z » pour inclure le fuseau horaire lors de son ajout à un script.
- Si le fuseau horaire obtenu n'est pas composé de trois caractères, une erreur « Date non valide » s'affiche lorsque vous validez le script, car le script de validation de la date/l'heure (sys_script_validator) échoue. Cet échec se produit même si le débogueur de script montre que le contenu de la valeur répond à l'exigence de « g_user_date_time_format ».

MM est mois, tandis qu'indique *mm* les minutes. La chaîne de format se compose des abréviations suivantes.

Champ	Formulaire complet	Formulaire court
Année	AAAA (4 chiffres)	yy (2 chiffres), y (2 ou 4 chiffres)
Mois	MMM (nom ou abréviation)	MM (2 chiffres), M (1 ou 2 chiffres)
Jour du mois	DD (2 chiffres)	d (1 ou 2 chiffres)

Remarque :
Il est recommandé d'utiliser une date basée sur le format `aaaa` . Par exemple, utilisez `mm-jj-aaaa`,`aaaa-mm-jj` ou `jj-mm-aaaa`.

- Si le format de date de votre système est défini pour utiliser le format de l'année `aa` , le système considère les dates 20 ans plus tard ou 80 ans plus tôt que la date actuelle comme une date dans le passé ou le futur, ce qui entraîne un comportement inattendu.
- Par exemple, si vous définissez l'année `51` pour 2051, le système considère l'année comme 1951. De même, si vous définissez l'année `comme 37` pour 1937, le système considère l'année comme 2037.

Format d'heure

Un administrateur peut modifier la *glide.sys.time_format* propriété en accédant à **Propriétés système** > **Système**. La modification de la propriété change globalement le format de date ou d'heure. Lors de la modification du format d'heure standard, vérifiez également le format à l'aide d'un script de date et d'heure Valider . Vous pouvez utiliser les mêmes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

chaînes de modèle que la classe *java.text.SimpleDateFormat* , à l'exception suivante : L'ajout de « z » pour inclure le fuseau horaire n'est pas pris en charge.

La chaîne de format se compose des abréviations suivantes.

Champ	Formulaire complet	Formulaire court
Heure (1-12)	hh (2 chiffres)	h (1 ou 2 chiffres)
Heure (0-23)	HH (2 chiffres)	H (1 ou 2 chiffres)
Minute	mm (2 chiffres)	m (1 ou 2 chiffres)
Deuxième	ss (2 chiffres)	s (1 ou 2 chiffres)

Ajoutez le caractère `a` à la fin de la chaîne de format d'heure pour indiquer le matin ou l'après-midi. Cette option indique le matin ou l'après-midi si vous utilisez l'heure de 12 heures (hh) ou de 24 heures (HH).

Le format par défaut est : HH :mm :ss.

Remarque :
Un utilisateur peut remplacer le format de date ou d'heure global par une préférence personnelle.

Information associée

Champs d'entrée de calendrier

Personnaliser le format de date du système

Vous pouvez personnaliser le format dans lequel les valeurs de date s'affichent dans votre instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La personnalisation du format de date ne modifie pas les paramètres globaux et n'a pas d'impact sur la façon dont les autres utilisateurs voient les valeurs de date.

Remarque :
Il est recommandé d'utiliser une date basée sur le format `aaaa` . Par exemple, utilisez `mm-jj-aaaa`,`aaaa-mm-jj` ou `jj-mm-aaaa`.

- Si le format de date de votre système est défini pour utiliser le format de l'année `aa` , le système considère les dates 20 ans plus tard ou 80 ans plus tôt que la date actuelle comme une date dans le passé ou le futur, ce qui entraîne un comportement inattendu.
- Par exemple, si vous définissez l'année `51` pour 2051, le système considère l'année comme 1951. De même, si vous définissez l'année `comme 37` pour 1937, le système considère l'année comme 2037.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mon profil**.
2. Dans le champ **Format de date** , sélectionnez une option.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Personnaliser le format d'heure du système

Vous pouvez personnaliser le format dans lequel les valeurs de temps s'affichent dans votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Un administrateur doit ajouter le champ **Format d'heure** à la vue Libre-service du formulaire Utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Configurer la mise en page du formulaire.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La personnalisation du format d'heure ne modifie pas les paramètres globaux et n'a pas d'impact sur la façon dont les autres utilisateurs voient les valeurs d'heure.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mon profil**.
2. Dans le champ **Format de l'heure** , sélectionnez une option.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer le sélecteur de date pour l'éditeur de liste

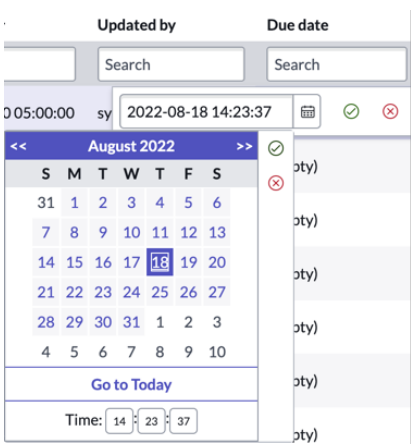
Une propriété système vous permet de choisir entre deux configurations de sélecteur de date pour l'éditeur de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

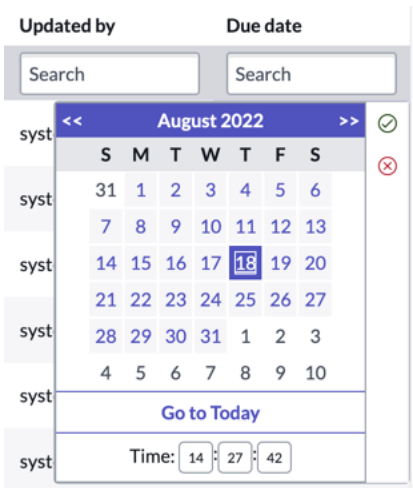
Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Recherchez la propriété nommée *glide.ui.list_edit.show_calendar_only*.
3. Définissez la **valeur** de la propriété sur l'une des options suivantes.

Valeur	Description
faux	Un calendrier ainsi qu'un champ apparaissent pour un sélecteur de date pour la saisie manuelle des dates. 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur	Description
VRAI	Le calendrier n’apparaît que pour un sélecteur de dates, qui est le comportement par défaut dans Interface utilisateur principale UI15. 

Information associée

Administration de l’éditeur de liste

Champs de date et d’heure par défaut

Certains champs d’heure sont fournis par défaut pour stocker des champs de date et d’heure particuliers.

Champs d’horodatage global

Tous les enregistrements héritent de certains champs d’horodatage de la table globale [global].

- **Date de création**
- **Mises à jour**

Ces champs sont automatiquement renseignés avec la date et l’heure correctes, exprimées en heure GMT (Greenwich Mean Time), plutôt que dans le fuseau horaire local de l’utilisateur connecté.

Champs de temps de la tâche planifiée

Le module d’extension Planned Task fournit une table (Planned Task [planned task]) avec des champs standard pour mesurer le temps d’une tâche planifiée. Pour plus d’informations, voir Tâche planifiée.

Champs de tâche pour la mesure du temps de travail

Utilisez les champs de tâche par défaut pour mesurer la progression et la résolution de certains enregistrements.

Les champs du système de base suivants sont fournis sur certaines tables pour suivre le temps nécessaire à la fermeture des tickets :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Temps passé : minuterie qui s'exécute lorsque vous affichez l'enregistrement et se met en pause lorsque vous le fermez ou lorsque vous le mettez en pause manuellement. Utilisée pour suivre le temps passé par le support technique pendant le travail sur l'enregistrement.
- Temps de résolution : champ calculé qui mesure le temps écoulé entre le moment où l'enregistrement est ouvert et le moment où il est fermé. Utilisé pour suivre le temps nécessaire pour résoudre l'enregistrement.

Ces champs fournissent différentes mesures pour la réponse à la demande.

Les outils supplémentaires suivants sont disponibles pour suivre le temps de travail :

- **Accord sur les niveaux de service (SLA)** : mesure le temps nécessaire à un enregistrement pour remplir certaines conditions (comme un incident marqué comme **résolu**).
- **Cartes de pointage** : utilisez le champ **Temps passé** pour ventiler le temps passé par jour de la semaine.

Temps passé

La table Tâche [task] fournit un champ de suivi du temps appelé **Temps passé.**

Champ Temps passé



Ce champ mesure la durée de consultation d'un enregistrement pour suivre le temps de travail sur un ticket. Toute table qui étend la tâche peut utiliser ce champ. Pour ajouter le champ, configurez le formulaire.

À mesure que l'enregistrement est affiché, le minuteur compte à rebours. Pour mettre en pause le minuteur, cliquez sur l'icône d'arrêt ( ).

Pour reprendre le minuteur, cliquez sur l'icône de démarrage ( ).

Lorsque vous enregistrez une tâche, la durée du nouveau minuteur est utilisée pour générer un enregistrement dans la table Temps passé [task_time_worked]. Vous pouvez afficher cette table sous forme de liste connexe sur le formulaire de tâche.

Par défaut, le temps indiqué dans le champ **Temps travaillé** est une valeur cumulative stockée dans l'enregistrement de tâche. Si vous modifiez un enregistrement de temps passé, les modifications ne sont pas reflétées dans le minuteur de la tâche.

Vous pouvez définir la propriété `com.snc.time_worked.update_task_timer` pour activer la mise à jour de la valeur du minuteur de tâche, en fonction des changements apportés aux enregistrements de temps de travail. Pour ce faire, utilisez la `Update task timer` règle métier.

Vous pouvez également activer l'attribut `time_worked_alert` de dictionnaire afin que les mises à jour du champ Temps passé salissent le formulaire. Par défaut, l'attribut est défini sur false.

Temps de résolution

Le champ **Temps de résolution** est disponible dans les tables Incident [incident] et Demande [sc_request]. Ce champ permet de signaler facilement le temps nécessaire à la fermeture des demandes et est stocké sous forme de nombre entier de secondes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calcul de règle métier

Des règles métier spécifiques calculent le champ **Temps de résolution** lorsque l'enregistrement est résolu ou marqué comme fermé et mesurent la différence entre les dates **d'ouverture** et de **fermeture** . Le champ est stocké dans le système sous la forme d'un nombre entier de secondes.

- Dans la table Incident, le champ est calculé à la fermeture par la règle *mark_closed*métier. Les lignes de code suivantes calculent le temps de résolution :

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
    current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, resolved, true);
```

- Lorsque l'incident est fermé directement, le calcul est basé sur la *mark_closed* règle métier. Les lignes de code suivantes calculent le temps de résolution :

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
      current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, closed, true);
```

Afficher le temps de résolution sous forme de durée

Vous pouvez afficher le délai de résolution sous la forme d'une durée lisible par l'homme plutôt que sous la forme d'un nombre entier représentant une durée en secondes.

Procédure

1. À partir du formulaire Incident ou Demande, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et cliquez sur **Configurer** > **Table**.
2. Dans la liste **Colonnes** incorporées, cliquez sur **Résoudre l'heure**.
3. Dans la liste connexe **Attributs** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez ces valeurs.

Valeurs d'attributs du dictionnaire

Champ	Valeur
Attribut	Format
Entrée du dictionnaire	Temps de résolution
Valeur	glide_duration

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Le délai de résolution apparaît dans les formulaires et les listes sous la forme d'une durée, exprimée en jours, en heures et en minutes.

Remarque :
Cet attribut ne modifie pas le format des données de champ, qui reste un nombre entier représentant une durée en secondes. Dans les rapports et les exportations de données, il apparaît toujours comme un nombre réel de secondes, plutôt que comme une durée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formats de date et d'heure d'exportation

Étant donné que certains formats d'exportation sont destinés à la consommation humaine et d'autres à l'utilisation des bases de données, diverses méthodes sont utilisées pour fournir des informations de champ de date et d'heure dans différents formats.

Excel

Les champs Date, Date-Heure et Heure sont tous exportés sous forme de valeurs d'affichage et s'affichent dans un format personnalisé au lieu du format de date du système. Toutefois, pour les champs de durée, exporter en tant que valeur stockée dans la base de données, qui est une valeur entière en secondes.

Remarque :
Si le format de date et d'heure est `hh :mm :ss` dans le *`glide.sys.date_format`* paramètre Propriétés système et que vous exportez les valeurs de temps vers Excel, elles s'affichent en heure militaire de 24 heures.

Pour afficher les valeurs exportées dans les formats d'heure standard de 12 heures AM/pm, sélectionnez le format d'heure `13h30` dans **Format de cellule** > **Heure** dans Excel.

XML

Tous les champs Date et Heure sont exportés en tant que valeur stockée dans la base de données.

PDF

Tous les champs Date et Heure (y compris la durée) sont exportés comme leur valeur d'affichage.

CSV

Tous les champs Date et Heure sont exportés en tant que valeur stockée dans la base de données.

Calendriers

Utilisez les calendriers pour spécifier quand les accords sur les niveaux de service ou les moniteurs d'inactivité sont actifs, ou pour spécifier quand les rotations d'astreinte doivent prendre effet. Les calendriers sont des règles qui incluent ou excluent du temps pour diverses actions ou tâches.

Par exemple, si un accord sur les niveaux de service est défini sur un calendrier de 8h00 à 17h00 en semaine, le SLA ne compte que le temps pendant ces heures. Générer et valider des calendriers dans le **Planificateur système** > **Calendriers** menu.

Remarque :
Les fonctions héritées que vous avez peut-être utilisées, sur le **Planificateur système** > **Calendriers** et les menus Calendrier fiscal, permettant de définir des calendriers et des calendriers fiscaux, continuent d'être pris en charge. Toutefois, vous devez utiliser le menu Calendrier d'entreprise à leur emplacement pour définir des calendriers et des calendriers, puis les associer à des packages spécifiques Now Platform . Pour en savoir plus sur la définition et l'utilisation des calendriers professionnels, reportez-vous à la section Création de calendriers d'entreprise.

Calendriers par défaut

Les calendriers par défaut sont disponibles dans un système de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Calendrier
8h-17h00 en semaine	Est répétée toutes les semaines, les jours de la semaine, du lundi au vendredi.
8h-17h00 en semaine sauf jours fériés	Est répétée toutes les semaines, les jours de la semaine, du lundi au vendredi. Inclut le calendrier enfant des jours fériés américains.
Demande	Est répétée toutes les semaines, le dimanche.
Application FLX	Est répétée toutes les semaines, le dimanche.
Mercredis bloqués (GMT)	Est répétée toutes les semaines, le mercredi.
Serveur de base de données FLX	Est répétée toutes les semaines, le samedi.
Projet MS par défaut	Est répétée toutes les semaines, les jours de la semaine, du lundi au vendredi de 8h à midi et de 13h à 17h.
Infrastructure mondiale	Est répétée toutes les semaines, le samedi.
Service de base de données MySQL	Est répétée toutes les semaines, le samedi.
Réseau	Est répétée toutes les semaines, le samedi.
Calendrier Project Management	Est répétée toutes les semaines, les jours de la semaine, du lundi au vendredi de 8h à midi et de 13h à 17h. Calendrier par défaut pour l'application Gestion des projets.
Calendrier de Resource Management	Est répétée toutes les semaines, les jours de la semaine, du lundi au vendredi de 8h à midi et de 13h à 17h. Calendrier par défaut pour l'application Gestion des ressources.
Serveur	Est répétée toutes les semaines, le samedi.
Serveurs San Diego	Est répétée toutes les semaines, le mercredi.
Indisponibilité logicielle	Est répétée toutes les semaines, le mercredi.
Jours fériés aux États-Unis	Répertorie 12 jours fériés américains.
Serveur Web FLX	Est répétée toutes les semaines, le dimanche.
Week-ends	Est répétée toutes les semaines, le samedi, pendant deux jours.

Information associée

Calendriers

Jours fériés

Vous pouvez définir chaque jour férié comme une entrée de calendrier pour créer des exceptions aux calendriers existants.

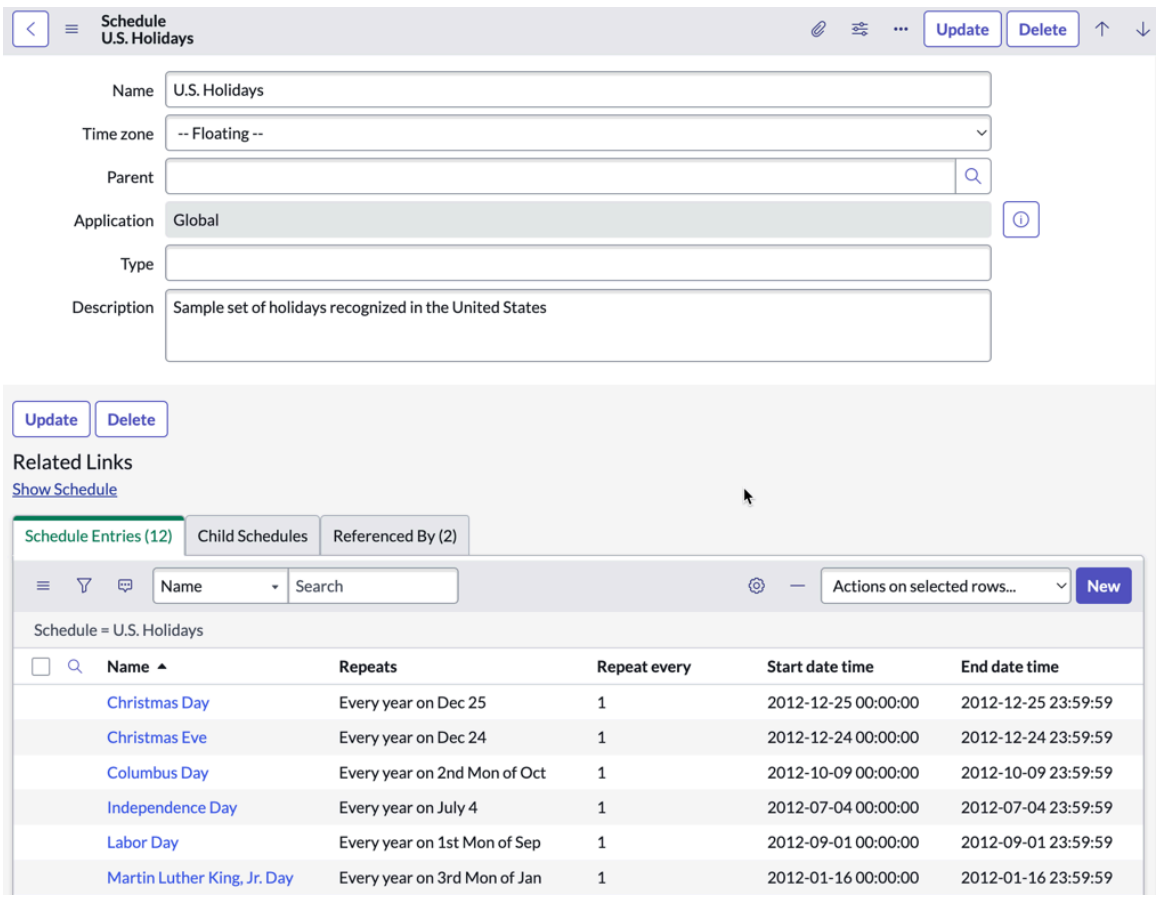
Par exemple, si un SLA exige qu'un incident soit résolu dans les trois jours ouvrables à l'exception de Noël, créez une entrée de calendrier pour Noël. La création de cette entrée garantit que les SLA ne comptent pas Noël dans le calcul du temps écoulé, même s'il tombe dans la semaine de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étant donné que les calendriers peuvent être inclus dans d'autres calendriers via une relation parent-enfant, il est également possible de créer un calendrier des jours non ouvrés et de l'inclure dans d'autres calendriers pour que les jours fériés restent cohérents. L'exemple suivant montre un calendrier des jours non ouvrés.

Jours fériés aux États-Unis

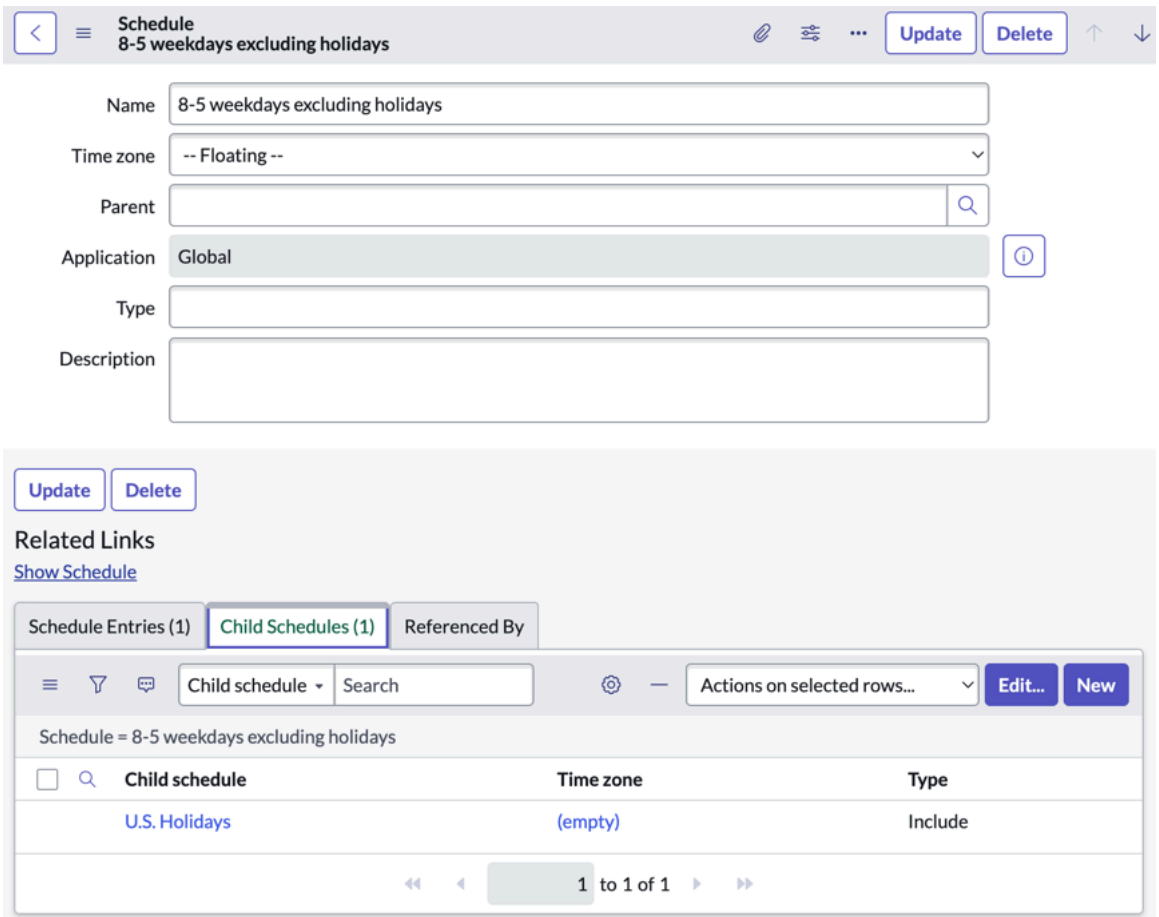


L'exemple suivant montre une planification qui inclut la planification des jours non ouvrés précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calendrier enfant



Information associée

Calendriers

Définir un calendrier

Créer un calendrier des jours non ouvrés pour plusieurs régions

Vous pouvez créer des calendriers des jours non ouvrés pour plusieurs régions qui suivent le même calendrier de travail, mais qui ont des jours fériés différents.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La méthode suivante prend en charge plusieurs régions avec le même calendrier de travail (par exemple, un calendrier de 8h00 à 17h00 en semaine), mais avec des calendriers de jours fériés différents.

Procédure

1. Créez un calendrier des jours non ouvrés pour chaque région. Par exemple, les jours fériés américains, les jours fériés britanniques et les jours fériés australiens.
2. Ajoutez le calendrier de travail en tant que calendrier enfant au calendrier des jours non ouvrés de chaque région.

   Cette méthode nécessite de créer <nombre de calendriers> + 1 calendrier au total. Si vous définissez le calendrier régional des jours non ouvrés comme calendrier enfant du calendrier des heures de travail, vous devez créer un calendrier des heures de travail distinct pour chaque région. Dans ce cas, le nombre total de calendriers est <nombre de calendriers> x deux calendriers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Calendriers

Définir un calendrier

Calendriers parents et enfants

Les calendriers peuvent avoir l'une des deux relations parent-enfant avec d'autres calendriers.

Champ parent

Lorsqu'un enregistrement de calendrier répertorie une valeur pour le champ **Parent** , les entrées de calendrier du calendrier parent s'appliquent à la fois au calendrier parent et au calendrier enfant. Par défaut, il n'existe aucun exemple de calendrier qui utilise le champ **Parent** .

Calendrier enfant

Lorsqu'un enregistrement de calendrier a un ou plusieurs calendriers enfants dans la liste connexe **Calendriers enfants** , les entrées de calendrier du calendrier enfant s'appliquent au calendrier conteneur. Par défaut, il existe plusieurs exemples de calendriers qui utilisent des calendriers enfants. Par exemple, consultez le calendrier des **jours fériés de 8h à 17h00 hors jours fériés** qui inclut le calendrier **des jours fériés aux États-Unis.**

Les calendriers parents et enfants ne peuvent pas contenir de types d'entrées de calendrier en conflit. Par exemple, un calendrier contenant des entrées de calendrier de maintenance ne peut pas contenir d'entrées de calendrier de proscription. Un calendrier de maintenance ne peut pas non plus avoir un calendrier enfant contenant des entrées de calendrier de proscription.

Remarque :
Pour créer un calendrier des jours non ouvrés et l'inclure dans un calendrier parent, vous devez l'ajouter en tant que calendrier enfant et avec un type Include.

Les calendriers parents doivent avoir au moins une entrée qui n'est pas un type **Exclu.** Si les calendriers parents sont uniquement exclusifs, ils ne sont pas valides.

Remarque :
Le lien connexe **Afficher le calendrier** affiche les entrées de calendrier du calendrier actuel et l'enregistrement du calendrier enfant. Par exemple, lors de l'affichage du calendrier **8h00-17h00 en semaine à l'exclusion des jours fériés** , les jours fériés sont également affichés comme exclus car le calendrier des jours non ouvrés est un calendrier enfant.

Information associée

Calendriers

Définir un calendrier

Définir un calendrier

Configurez les calendriers à l'aide d'enregistrements de planification et d'entrée de calendrier.

Avant de commencer
Rôle requis : schedule_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les enregistrements de calendrier précisent un fuseau horaire et un type de calendrier et utilisent une ou plusieurs entrées de calendrier. Les enregistrements de calendrier sont enregistrés dans la table Calendrier [cmn_schedule].
- Les enregistrements d'entrées de calendrier précisent les périodes qui sont comprises ou non dans un calendrier. Les entrées de calendrier sont enregistrées dans la table Entrée de calendrier [cmn_schedule_span].

Vous pouvez également utiliser les fonctions Calendrier d'entreprise pour créer des calendriers. Pour en savoir plus sur la création de calendriers et de calendriers professionnels, reportez-vous à la section Création de calendriers d'entreprise.

Avertissement :
Si vous utilisez Analyse des performances, faites attention lorsque vous modifiez une période. Tout changement que vous apportez à une période de calendrier d'entreprise ou fiscal peut rendre les données Analyse des performances non valides. Consultez un administrateur Analyse des performances avant d'effectuer de tels changements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Planificateur système** > **Calendriers** > **Calendriers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**, saisissez un **nom** et une **description** uniques et significatifs, puis remplissez le formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Calendrier, reportez-vous à la section Champs de calendrier.

   Remarque :
   Si aucune entrée active n'est définie pour le calendrier actuel, un message d'avertissement apparaît dans le formulaire de calendrier. Si votre calendrier est un calendrier enfant qui contient uniquement des exclusions, ignorez le message, car les exclusions sont des entrées non actives.

3. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque :

   - Dans le lien connexe, sélectionnez **Afficher le calendrier** pour afficher le calendrier dans le calendrier à l'aide de l'interface Next Experience utilisateur. Pour en savoir plus sur ce cadre de travail, reportez-vous à la section Next Experience UI . Pour créer des entrées de calendrier dans le Next Experience UI , reportez-vous à .Créer des entrées de calendrier dans le calendrier de planification

     Pour utiliser le calendrier de calendrier classique, vous pouvez ajouter la `glide.schedule.enable_classic_calendar` propriété et la définir sur **vrai**. Pour en savoir plus sur l'ajout d'une propriété système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système.

   - si vous créez un calendrier de type **maintenance** et enregistrez l'enregistrement, une politique d'interface utilisateur masque le champ **Type** du formulaire. Pour afficher ou modifier la valeur **Type** , utilisez la liste des calendriers plutôt que le formulaire de calendrier. Ajoutez la colonne **Type** si nécessaire. Vous pouvez cliquer sur la cellule correspondant à la valeur dans la colonne **Type** et modifier la valeur dans la vue de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Configurez une ou plusieurs entrées de calendrier.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Entrée de calendrier, reportez-vous à la section Champs d'entrée de calendrier.

Information associée

Calendriers

Champs de calendrier

Le formulaire de calendrier contient les champs suivants.

Champ	Description
Nom	Nom unique du calendrier.
Fuseau horaire	Fuseau horaire du calendrier. Si vous sélectionnez **Flottant**, le fuseau horaire est relatif au processus qui accède à l'élément à ce moment-là. • Par exemple, si un gestionnaire de ressources à Amsterdam définit un calendrier flottant de 8h00 à 17h00, un utilisateur de San Jose voit le calendrier comme étant de 8h00 à 17h00. • Lorsqu'un calendrier est défini sur un fuseau horaire spécifique, les utilisateurs de différents fuseaux horaires le voient avec leur propre fuseau horaire appliqué.
Société parente	Calendrier parent qui contraint le nouveau calendrier.
Demande	Périmètre de l'application du calendrier.
Type	Étiquette de texte qui décrit le but de la planification. Vous pouvez également utiliser l'une de ces conditions système pour déterminer comment traiter certains calendriers : • **Exclus** : exclut les périodes des nombres de SLA. • **Maintenance** : spécifie les périodes pendant lesquelles les activités de gestion des changements sont autorisées. Un calendrier contenant des entrées de calendrier de maintenance ne peut pas contenir des entrées de calendrier de proscription. • **Proscription** : exclut certaines périodes des calendriers de gestion des changements. Un calendrier contenant des entrées de calendrier de proscription ne peut pas contenir des entrées de calendrier de maintenance.
Description	Description du calendrier.

Information associée

Calendriers

Définir un calendrier

Champs d'entrée de calendrier

Vous ne pouvez associer une entrée de calendrier qu'à un seul calendrier. La liste connexe **Entrées de calendrier** contient les définitions des périodes que vous souhaitez inclure ou exclure du calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'entrée de calendrier.
Type	Étiquette qui décrit le but du calendrier. Le système utilise également le type de calendrier pour déterminer comment traiter certains calendriers. • **Exclus** : exclut les périodes des nombres de SLA. • **Maintenance** : spécifie les périodes pendant lesquelles les activités de gestion des changements sont autorisées. Un calendrier contenant des entrées de calendrier de maintenance ne peut pas contenir des entrées de calendrier de proscription. • **Proscription** : exclut certaines périodes des calendriers de gestion des changements. Un calendrier contenant des entrées de calendrier de proscription ne peut pas contenir des entrées de calendrier de maintenance.
Afficher comme	Option qui indique comment l'entrée de calendrier doit apparaître dans les applications de calendrier et comment elle doit interagir avec d'autres entrées de calendrier. • **Occupé** : l'entrée de planification n'est pas disponible pour planifier une tâche. • **Sans frais supplémentaires** : l'entrée de planification est disponible pour planifier une tâche. • **Provisoire** : l'entrée de planification est provisoirement disponible pour planifier une tâche. • **Astreinte** : l'entrée de planification est d'astreinte, ce qui permet de déterminer quel membre d'un groupe d'utilisateurs est disponible pour effectuer une tâche.
Quand	Date et heure auxquelles l'entrée de planification s'applique. Si l'entrée de planification s'applique à une journée complète de 24 heures, cochez la case Toute la **journée** . **Remarque :** La modification du format de date et d'heure global dans le `glide.sys.date_format` paramètre Propriétés système a un impact significatif sur les calculs de calendrier effectués lorsque vous cochez la case **Toute la journée** . Pour en savoir plus, consultez Format de champ de date et heure global.
Répétitions	Intervalle de répétition pour l'entrée de planification, le cas échéant. Si vous sélectionnez un intervalle de répétition, d'autres champs s'affichent afin que vous puissiez spécifier davantage l'intervalle de répétition.
Répéter tous les	Fréquence de répétition de la planification : hebdomadaire, mensuelle ou annuelle. Ce champ n'est visible que lorsque la valeur du champ **Répétitions** est **Quotidien**, **Hebdomadaire**, **Mensuel** ou **Annuel**.
Répéter sur	Jours de la semaine où un calendrier hebdomadaire se répète. Ce champ n'est visible que lorsque la valeur du champ **Répétitions** est **Hebdomadaire**.
Type mensuel	Fréquence de répétition mensuelle du calendrier. Ce champ n'est visible que lorsque la valeur du champ **Répétitions** est **Mensuel**. Les options de répétition mensuelle comprennent : • Répéter l'opération un jour spécifique du mois • Répéter un jour spécifique d'une semaine spécifique du mois

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Répéter l'opération le dernier jour du mois • Répéter un jour spécifique de la semaine de la dernière semaine du mois
Type annuel	Fréquence de répétition du calendrier annuel. Ce champ n'est visible que lorsque le champ **Répétitions** a une valeur **annuelle.** Les options de répétition annuelle comprennent : • Répéter l'opération un jour spécifique de l'année • Répéter sur une journée flottante
Semaine flottante	Semaine du mois sur laquelle un calendrier annuel flottant se répète. Ce champ n'est visible que lorsque la valeur du champ **Type annuel** est **Flottant**.
Jour flottant	Jour de la semaine, un calendrier annuel flottant se répète. Ce champ n'est visible que lorsque la valeur du champ **Type annuel** est **Flottant**.
Mois	Mois de l'année sur lequel un calendrier annuel flottant se répète. Ce champ n'est visible que lorsque la valeur du champ **Type annuel** est **Flottant**.
Répéter jusqu'à	Date de fin de la répétition. Si vous laissez ce champ vide, la planification se répète indéfiniment.
Type	[Facultatif] Description de l'entrée du calendrier.

Information associée

Calendriers

Définir un calendrier

Calendrier pour la cinquième instance d'une date de la semaine

Vous pouvez sélectionner une date qui correspond à la cinquième instance d'un jour de la semaine pour une date proche de la fin d'un mois pour un calendrier mensuel répétitif.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Trois options sont disponibles pour gérer les mois qui n'ont pas de cinquième instance correspondante du jour sélectionné.

- Dernière : sélectionne la dernière instance du jour de la semaine du mois.
- Suivant : sélectionne la première instance du jour de la semaine du mois suivant.
- Strict : ignore tout mois sans cinquième instance correspondante et sélectionne uniquement les mois qui ont une cinquième instance correspondante.

Utilisez la propriété système pour contrôler le `glide.schedules.fifth` comportement d'une entrée de calendrier qui sélectionne la cinquième occurrence d'un jour de la semaine dans les mois contenant seulement quatre occurrences de ce jour.

- L'utilisation de cette propriété n'est valide que lorsque la `glide.schedules.repeat_nth` propriété est définie sur **Jour**.
- L'exemple suivant illustre le calcul du jour du mois où une planification se répète lorsque la planification commence le cinquième jour de la semaine du mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à *sys_properties.list*.
2. Ouvrez la propriété *glide.schedules.fifth*.
3. Vérifiez que la **valeur** est définie sur **last**.
4. Accédez à la **Planificateur système** > **Calendriers** > **Calendriers**, définissez un nouveau calendrier, puis cliquez sur **Soumettre**.
5. Ouvrez le nouveau calendrier et, dans la liste connexe **Entrées de calendrier** , créez une nouvelle entrée avec les paramètres suivants :
   - Quand : du 29 novembre 2012 à 10h00 au 29 novembre 2012 à 11h00
   - Reprises : mensuelles
   - Type mensuel : Jour de la semaine
   - Début : 29 novembre

   Remarque :
   Dans cet exemple, le 29 novembre est le cinquième jeudi du mois.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Ouvrez la même entrée de planification.

   Remarque :
   Le message **Tous les mois, le cinquième jeudi** , apparaît sur le formulaire.

   Le calendrier pour les trois premiers mois est calculé comme suit :
   - 29 novembre 2012 (cinquième jeudi du mois)
   - 27 décembre 2012 (Dernier jeudi du mois)
   - 31 janvier 2013 (cinquième jeudi du mois)
8. Si vous définissez la **valeur** de la *glide.schedules.fifth* propriété sur **suivant** au lieu de **dernier** à l'étape 3, le calendrier pour les trois premiers mois est calculé comme suit :
   - 29 novembre 2012 (cinquième jeudi du mois)
   - 3 janvier 2012 (le premier jeudi du mois suivant depuis décembre 2012 n'a pas cinq jeudis)
   - 31 janvier 2013 (cinquième jeudi du mois)
9. Si la **valeur** sur la *glide.schedules.fifth* propriété est définie sur strict au lieu de **dernier** à l'étape 3, le calendrier pour les trois premiers mois est calculé comme suit :
   - 29 novembre 2012 (cinquième jeudi du mois)
   - Pas de réunion (décembre 2012 a été ignoré parce qu'il n'y a pas cinq jeudis)
   - 31 janvier 2013 (cinquième jeudi du mois)

Information associée

Calendriers

Définir un calendrier

Répéter un calendrier mensuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répéter un calendrier mensuel

Répétez une planification mensuelle pour réduire le temps nécessaire à la définition des planifications et assurer la cohérence de la planification.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier les options suivantes pour les calendriers mensuels qui commencent un jour particulier du mois (le **type mensuel** est défini sur **Jour du mois**). Les méthodes suivantes sont disponibles pour calculer le jour de la semaine où une planification mensuelle se répète :

- **Jour** : calcule le jour de la semaine à répéter en déterminant l'ordre de la date de début sélectionnée dans le mois. Par exemple, si vous avez spécifié que la date de début apparaît le premier lundi du mois, la planification se répète tous les premiers lundis de chaque mois.
- **Semaine** : calcule le jour du mois à répéter en déterminant le numéro de semaine où la date de début sélectionnée apparaît dans le mois. Par exemple, si la date de début est un lundi au cours de la deuxième semaine du mois, la planification se répète le deuxième lundi de chaque mois.

Utilisez la propriété *`glide.schedules.repeat_nth`* système pour déterminer la méthode utilisée par votre instance pour calculer le jour où se produit un calendrier mensuel répétitif. Par défaut, les instances utilisent la méthode Day, plus précise.

Remarque :
Utilisez la méthode **Semaine** pour maintenir la rétrocompatibilité avec la logique de calendrier personnalisée. Pour en savoir plus sur les calculs du jour de début de chaque mois, pour les calendriers mensuels qui commencent à la cinquième instance d'un jour, consultez Cinquième instance d'un jour de la semaine.

L'exemple suivant illustre le calcul du jour de la semaine où une planification mensuelle se répète.

Procédure

1. Accédez à *`sys_properties.list`*.
2. Ouvrez la propriété *`glide.schedules.repeat_nth`*.
3. Vérifiez que la **valeur** est définie sur **jour**.
4. Accédez à la **Planificateur système** > **Calendriers** > **Calendriers**, définissez un nouveau calendrier, puis cliquez sur **Soumettre**.
5. Ouvrez le nouveau calendrier et, dans la liste connexe **Entrées de calendrier** , créez une nouvelle entrée avec les paramètres suivants :
   - Quand : du 5 novembre 2012 à 10h00 au 5 novembre 2012 à 11h00
   - Reprises : mensuelles
   - Type mensuel : Jour de la semaine
   - Début : 5 novembre

   Remarque :
   Dans cet exemple, le 5 novembre est le premier lundi du mois, mais c'est la deuxième semaine.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. **Ouvrir l'entrée de calendrier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le message **Tous les mois, le premier lundi,** apparaît sur le formulaire. Les premières dates d'exécution de ce calendrier sont les suivantes :

- 5 novembre 2012 (premier lundi du mois)
- 3 décembre 2012 (Premier lundi du mois)
- 7 janvier 2012 (premier lundi du mois)

8. Si vous définissez la **valeur** de la *glide.schedules.repeat_nth* propriété sur **semaine** au lieu de **jour** à l'étape 3, les premières dates d'exécution de ce calendrier sont les suivantes :
   - 5 novembre 2012 (L'horaire commence le lundi de la deuxième semaine du mois)
   - 10 décembre 2012 (deuxième lundi du mois)
   - 14 janvier 2012 (deuxième lundi du mois)

Information associée

Calendriers

Définir un calendrier

Utilisation des calendriers et des calendriers

Applications spécifiques au sein de Générer un calendrier graphique s'affiche Now Platform en fonction des pages de calendrier.

Ces pages de calendrier apparaissent dans des vues quotidiennes, hebdomadaires ou mensuelles. Actuellement, les applications utilisant des pages de calendrier incluent :

- Gestion des projets
- Calendriers de maintenance
- Rotation d'astreinte de groupe
- Gestion des services sur site

Les pages de calendrier sont des enregistrements contenant les scripts qui déterminent la fonctionnalité de l'affichage graphique.

- En raison du degré élevé de scripting impliqué dans une page de calendrier, vous devez, dans la plupart des cas, utiliser les pages de calendrier par défaut dans la plateforme de base.
- La page de planification utilise une URL avec une série de paramètres joints pour générer l'affichage graphique.
- Une page de calendrier contrôle l'enregistrement de contenu de calendrier (cmn_schedule_page).

Pour accéder aux pages de calendrier, accédez à **Planificateur système > Calendriers > Pages de calendrier**. Le formulaire Pages de calendrier contient les champs suivants :

Champ	Type de champ	Description
Nom	Chaîne	Nom général utilisé pour identifier la page de calendrier actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Type de champ	Description
Type de calendrier	Chaîne	Le type de calendrier est une chaîne utilisée pour identifier de façon unique la page de calendrier via le para sysparm_page_schedule_type ». Par exemple, une page de planification peut être consultée comme suit **/show_schedule_page.do ? sysparm_page_schedule_type=gantt_chart&sysparm_timeline_task_id=d530bf907f000** Vous pouvez également accéder à la page de planification en définissant le paramètre d **sysparm_page_sys_id** » sur l'identificateur système hexadécimal unique de 32 caractère calendrier.
Type de vue	Choix	Chaque type de vue affiche différentes combinaisons de champs. Deux options sont disponibles : • **Calendriers** • Pages de calendrier
Description	Chaîne	Description générale qui fournit des informations supplémentaires sur la page de calendrier actuelle. Ce cha
Nom de fonction d'initiation	Chaîne	**Remarque :** Cette fonctionnalité n'est utilisée que par les pages **de calendrier de type Calendrier**. Le nom de la fonction init spécifie le nom de la fonction JavaScript à appeler à l'intérieur de la fonction **de** pages de calendrier de type calendrier.
HTML	Chaîne	**Remarque :** Cette fonctionnalité n'est utilisée que par les pages **de calendrier de type Calendrier**. Jelly analyse le champ HTML, qui est une section pouvant contenir des scripts. Il l'injecte ensuite dans la p reste du calendrier. Il peut être utilisé pour transmettre des variables du serveur et définir des champs supplé
Script client	Chaîne	Le script client est une section pouvant contenir des scripts qui permet de configurer les options d'affichage L'API est différente selon le type de vue de la page du calendrier.
Processeur de serveur AJAX	Chaîne	**Remarque :** Cette fonctionnalité n'est utilisée que par les pages **de calendrier de type Calendrier**. Le processeur AJAX du serveur est spécifique aux pages de calendrier qui sont utilisées pour renvoyer un e calendrier et de parcours qui s'affichent.

Appeler la page Calendrier et afficher un calendrier

Vous pouvez utiliser l'URL du module d'arguments, une décoration de champ (attribut de dictionnaire ref_contributions) ou une action d'interface utilisateur liée à show_schedule.dopour appeler la page de calendrier.

Par exemple, le module Calendrier d'astreinte génère le calendrier à partir de l'URL suivante :

```
$ocf.do?sysparm_start_date=2016-03-01&sysparm_current_view=monthly&sysparm_include_view=monthly,daily
```

Cette URL redirige l'utilisateur vers la vue de calendrier mensuel datée du 1er mars 2016.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le composant URL `sysparm_current_view = mensuel || hebdomadaire || quotidien` détermine la vue de calendrier actuelle. Si `sysparm_current_view` reçoit une valeur non valide ou vide, elle utilise par défaut la vue mensuelle et réécrit l'URL dans cette vue. Les valeurs valides sont mensuel, hebdomadaire ou quotidien.
- Le composant URL `sysparm_include_view = mensuel, hebdomadaire, quotidien` détermine les vues de calendrier disponibles. Si sysparm_include_view des valeurs non valides ou vides `s'affichent` , seules les vues valides s'affichent. Si toutes les valeurs ne sont pas valides, les trois vues par défaut s'affichent et réécrivent l'URL dans ces vues. Les valeurs `valides sont mensuel,hebdomadaire` et quotidien.

Remarque :
La `sysparm_include_view` n'est disponible que pour la nouvelle vue de calendrier d'astreinte.

- Le composant de l'URL `sysparm_group_id=group_sys_id` détermine le groupe spécifié sur lequel filtrer. Si `sysparm_group_id` est spécifiée, elle est filtrée par le groupe spécifié. La valeur valide est un sysId de groupe.
- Le composant URL `sysparm_start_date=2016-03-02` détermine la date d'affichage de chaque vue. Si `sysparm_start_date` est spécifié, il ouvre le calendrier contestant cette date particulière dans laquelle chaque vue est sélectionnée. Le format est AAAA-MM-JJ. Si un format ou une date non valide est spécifié, il utilise la date actuelle et réécrit l'URL à cette date.

Remarque :
Le composant d'URL `sysparm_zoom` a été remplacé par `sysparm_current_view` dans OnCallRotation uniquement.

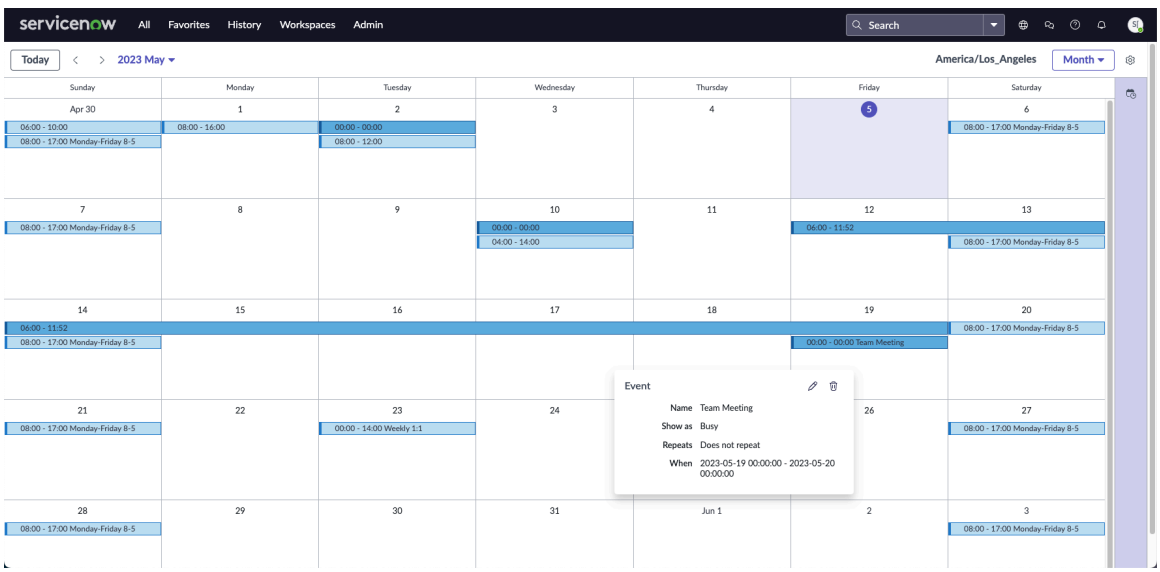
Calendrier de planification

Utilisez le calendrier de planification pour créer, afficher et modifier des événements.

Calendrier de planification

Le calendrier de planification est disponible en vues journalière, hebdomadaire ou mensuelle dans les vues Calendrier et Chronologie. Pour créer des événements dans le calendrier, reportez-vous à la section Créer des entrées de calendrier dans le calendrier de planification.

L'image montre l'interface utilisateur du calendrier.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour utiliser le calendrier classique, reportez-vous à la section Définir un calendrier.

Prise en charge et calendriers du domaine

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans les calendriers. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder. Activez le module d'extension Domain Support [com.glide.domain] afin d'activer la fonctionnalité Séparation de domaine pour les calendriers.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

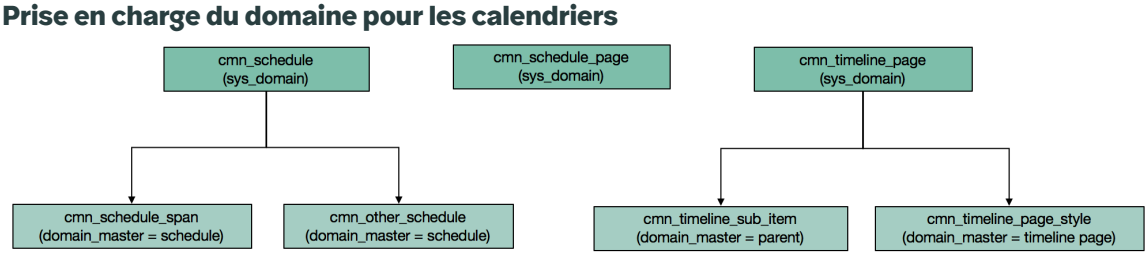
Vue d'ensemble

Les enregistrements des tables Calendrier [cmn_schedule], Page de calendrier [cmn_schedule_page] et Page de chronologie [cmn_timeline_page] ont un domaine défini.

- Les tables enfants utilisent l'attribut *`domain_master`* pour dériver le domaine de la table parente.
- Vous pouvez trouver l'attribut *`domain_master`* sur l'enregistrement du dictionnaire pour la table respective.

Le diagramme suivant illustre le champ d'application de Séparation de domaine dans différentes tables de calendrier :

Prise en charge du domaine pour les calendriers



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Implémentations de la prise en charge des domaines personnalisés

La prise en charge de Domain Separation ne se produit pas automatiquement lorsque vous migrez vers une nouvelle version contenant une implémentation personnalisée de la prise en charge de domaine pour des tables telles que Entrée de calendrier [cmn_schedule_span]. Cette action évite de modifier les configurations spécifiques que vous pourriez avoir mises en place.

Pour implémenter la prise en charge du domaine système de base pour les calendriers, un utilitaire sys.script est fourni. Pour exécuter cet utilitaire, accédez à **Arrière-plan** > **Scripts – Contexte**. Le script est répertorié sous le module d'extension com.glide.schedules en tant que fix_schedule_domain_support.js.

- L'utilitaire tente d'ajouter la colonne **Domaine** [sys_domain] aux tables Calendrier [cmn_schedule], Page de calendrier [cmn_schedule_page] et Page de chronologie [cmn_timeline_page].
- Il tente ensuite d'ajouter l'attribut domain_master aux tables Entrée de calendrier [cmn_schedule_span], Autre calendrier [cmn_other_schedule], Sous-élément de chronologie [cmn_timeline_sub_item] et Style de parcours de page de chronologie [cmn_timeline_page_style].
- Si le script trouve des enregistrements existants entre un enregistrement enfant et un enregistrement parent qui ont des domaines différents, le script n'introduit pas l'attribut *`domain_master`* dans la table enfant.

Par exemple, considérez la relation entre les tables Calendrier [cmn_schedule] (parent) et Entrée de calendrier [cmn_schedule_span] (enfant). Si la colonne **Domaine** [sys_domain] est disponible sur les deux tables de l'instance de mise à niveau, l'utilitaire doit migrer vers l'implémentation du système de base de la prise en charge de domaine pour les calendriers.

- Si le script détecte des enregistrements dans lesquels le domaine d'entrée de calendrier [cmn_schedule_span] enfant diffère de son domaine de calendrier parent [cmn_schedule], il arrête l'exécution et consigne un message d'avertissement.
- Si le script ne trouve pas d'enregistrements différents, il désactive et limite l'accès en lecture aux colonnes **Domaine** [sys_domain] et **Chemin de domaine** [sys_domain_path] de la table Entrée de calendrier [cmn_schedule_span].
- Enfin, le script ajoute l'attribut domain_master=schedule au fichier de dictionnaire pour la table Entrée de calendrier [cmn_schedule_span].

Remarque :
L'attribut *`domain_master`* garantit que les domaines d'enregistrement enfant et parent restent les mêmes que le domaine pour l'enfant dérivé du champ de référence spécifié.

Planificateur système

L'application Planificateur système contient deux moteurs distincts pour la planification : le moteur Travaux planifiés et le moteur Calendriers.

Travaux planifiés

Les travaux planifiés exécutent tout travail qui doit être effectué à une heure spécifique ou de façon récurrente. Le module Travaux planifiés est lié à la table Calendrier [sys_trigger]. Il n'est pas recommandé de manipuler les enregistrements de la table Calendrier. Quelle table permet d'afficher les travaux planifiés du système de base existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le module Travaux planifiés de System Definition est une interface conviviale pour les administrateurs pour la planification du travail. Utilisez ce module pour créer de nouveaux travaux planifiés. Pour plus d'informations, voir Créer une tâche planifiée.

Calendriers

Les calendriers sont des règles qui incluent ou excluent du temps sur un calendrier. Ils sont utilisés par les niveaux de service, le moniteur d'inactivité et la rotation d'astreinte de groupe. Par exemple, vous pouvez définir un calendrier pour restreindre les niveaux de service afin qu'ils ne s'appliquent qu'aux jours de la semaine pendant les heures ouvrables. Vous pouvez également exclure les jours fériés d'une rotation d'astreinte.

Pour plus d'informations, voir Utiliser les calendriers.

Planification d'événements

Vous pouvez utiliser différents outils pour planifier de futures actions ou tâches.

Calendriers de maintenance

Les changements apportés à la CMDB peuvent être gérés via le module d'extension Maintenance Schedules, qui permet de proposer des changements et de les afficher via une chronologie.

Rotation d'astreinte

Le module d'extension Group On-Call Rotation permet de définir un calendrier afin de déterminer quels utilisateurs sont des contacts principaux à des heures particulières de la journée.

Rapports planifiés

Une fois que vous avez défini des rapports, vous pouvez les programmer pour l'envoi par e-mail à une heure spécifique ou à intervalles réguliers, à l'aide de l'interface de création de rapports.

Workflows planifiés

Les workflows constituent un système robuste pour automatiser les processus avancés à plusieurs étapes. Les workflows sont déclenchés par des conditions, comme les règles métier, ou ils peuvent être planifiés pour une heure particulière/un calendrier récurrent, comme les travaux planifiés.

Travaux planifiés

Les travaux planifiés sont des scripts dont vous pouvez spécifier qu'ils doivent être générés automatiquement à une date et une heure spécifiques ou de manière répétée.

Registre des événements

Vous pouvez utiliser des événements pour planifier des actions ou des tâches à effectuer lorsque les conditions sont remplies.

Par exemple :

kb.view

Événement déclenché lorsqu'un utilisateur consulte un article de la base de connaissances. Vous pouvez l'utiliser pour déclencher l'action des scripts Affichage des bases de connaissances qui crée un enregistrement Utilisation de la base de connaissances chaque fois qu'un article est affiché.

incident.commenté

Événement déclenché lorsqu'un utilisateur commente un article, utilisé par deux notifications par e-mail commentées par incident.

Surveillances d'inactivité

Si un enregistrement n'a pas été mis à jour pendant une durée définie, un moniteur d'inactivité déclenche un événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions des scripts

Scripts qui se déclenchent lorsqu'un événement est enregistré dans le journal. Vous pouvez définir des scripts pour qu'ils s'exécutent chaque fois qu'une activité particulière se produit dans la plateforme, plutôt qu'à une heure particulière, comme les travaux planifiés, ou en réponse à des conditions particulières, telles que les règles métier .

Notifications

Vous pouvez également utiliser des événements pour déclencher des notifications par e-mail lorsqu'un événement est enregistré dans le journal.

Définir un moniteur d'inactivité

Vous pouvez définir un moniteur d'inactivité qui déclenche un événement pour un enregistrement de tâche lorsque la tâche a été inactive pendant un certain temps.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si la tâche reste inactive, le moniteur se répète à intervalles réguliers. Mises à jour utilisateur de l'enregistrement de tâche Redémarrez le moniteur. Si les conditions de réinitialisation que vous avez définies n'ont pas été remplies, le moniteur ne redémarre pas lorsque vous mettez à jour l'enregistrement de tâche. Les surveillances d'inactivité s'appliquent uniquement aux enregistrements des tables qui étendent la table Tâche ou la table Tâche elle-même.

Lorsqu'un moniteur d'inactivité se déclenche, il génère un événement sous la forme <tablename>.inactivity (par exemple, incident.inactivity). Définissez une action de script ou des notifications par e-mail et SMS pour générer d'autres actions concernant le moniteur d'inactivité.

L'activité d'un enregistrement est uniquement basée sur les mises à jour de l'utilisateur. Les mises à jour système ne comptent pas comme une activité.

Les moniteurs d'inactivité ne prennent en charge qu'un seul moniteur d'inactivité correspondant par tâche.

Si plusieurs moniteurs d'inactivité correspondent à un enregistrement de tâche, l'un des moniteurs d'inactivité supprime tous les autres travaux sys_trigger, ne laissant que les siens, empêchant ainsi les autres de se déclencher. Étant donné que les moniteurs d'inactivité sont générés par le générateur de conditions, l'heure de définition ne peut pas identifier les moniteurs d'inactivité qui se croisent par enregistrement de tâche.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **SLA** > **Surveillances d'inactivité** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Donnez un nom au moniteur d'inactivité.
3. Spécifiez le type d'enregistrement à surveiller dans le champ **Table** .
4. Spécifiez le temps pendant lequel le moniteur d'inactivité doit attendre avant d'envoyer chaque notification dans le champ **Attente** .
5. Spécifiez toutes les conditions supplémentaires dans le champ **Condition** .
   Au moins une condition doit être spécifiée pour que le moniteur d'inactivité fonctionne.
   - Si vous utilisez la fermeture automatique d'incident, ajoutez une condition de réinitialisation car, dans le cas contraire, la fermeture automatique ne fonctionnera pas correctement. Pour éviter cette réinitialisation, définissez une condition de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réinitialisation sur votre moniteur d'inactivité. Pour en savoir plus sur la fermeture automatique des incidents, consultez Configurer la fermeture automatique des incidents .

- Toutes les conditions doivent être Vrai par mise à jour utilisateur pour que le moniteur d'inactivité commence à s'exécuter. Par exemple, Définir cette condition fonctionne uniquement si la date d'échéance est antérieure à la date actuelle à laquelle l'utilisateur met à jour la tâche.

6. Spécifiez un ordre si les conditions de plusieurs moniteurs d'inactivité peuvent être remplies pour un enregistrement donné - celui avec l'ordre le plus bas est utilisé.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Si vous modifiez les conditions sur un moniteur d'inactivité, le moniteur cesse de suivre les enregistrements précédemment suivis. Il ne suit pas les enregistrements que vous avez créés avant le moniteur d'inactivité, même si l'enregistrement remplit toutes les autres conditions.

Intervalles d'escalade et conditions de pause

Les intervalles d'escalade et les conditions de pause ne sont pas pertinents pour un moniteur d'inactivité.

La liste connexe et le champ sont disponibles car la table de surveillance d'inactivité étend la table utilisée pour les SLA, mais ces éléments ne sont en aucun cas utilisés lorsqu'un moniteur d'inactivité se joint ou est déclenché.

Travaux planifiés

Les tâches planifiées sont des tâches automatisées qui peuvent être effectuées à une heure spécifique ou selon un calendrier récurrent.

Vous pouvez automatiser les types de tâches suivants :

- Générer et distribuer automatiquement un rapport
- Générer et planifier automatiquement une entité d'enregistrements, tels qu'un incident, un élément de changement, un élément de configuration, à partir d'un modèle
- Exécuter les travaux planifiés à partir de scripts ou de règles métier
- Planification à la fin du mois
- Planification pour les jours de la semaine

Pour la formation des développeurs, consultez Exécutions de script planifiées et Objectifs d'événements sur le ServiceNow Site Developer.

Utilisez le tableau de bord des événements système et des travaux pour surveiller le système de traitement des événements système et le système de traitement des travaux planifiés.

États des travaux planifiés

Une tâche planifiée peut se trouver dans l'un des états suivants.

Prêt

La tâche est prête à s'exécuter à l'intervalle planifié suivant.

En cours d'exécution

La tâche est en cours d'exécution d'une tâche.

Mis en file d'attente

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La tâche a été ajoutée à la file d'attente du planificateur et attend de s'exécuter.

Erreur

Une erreur s'est produite lors de l'exécution de la tâche.

Erreurs de la tâche de planification

Si vous rencontrez des erreurs lors de la génération d'une tâche planifiée, consultez la page Dépanner une tâche planifiée via Analyses des applications pour plus d'informations.

Créer une tâche planifiée

Créer une tâche planifiée sur la table Tâche planifiée [sysauto].

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez tous les nouveaux travaux planifiés à l'aide de cette méthode.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez le type approprié de tâche planifiée.
   - Automatiser la génération et la distribution d'un rapport
   - Générer automatiquement un élément (changement, incident, CI) à partir d'un modèle
   - Exécuter automatiquement un script que vous choisissez

Résultats

Les champs présentés dépendent du type de tâche planifiée requise.

Information associée

Personnaliser le format de date du système

Définir un fuseau horaire système

Cas particuliers dans les plannings de tâches

Afficher un élément de calendrier

Automatiser la génération et la distribution d'un rapport

Générez et distribuez des rapports planifiés par e-mail.

Avant de commencer

Rôles requis : admin

Un utilisateur disposant du rôle report_scheduler peut également créer un rapport planifié via un chemin de navigation différent. Pour plus d'informations, consultez Schedule emails of reports .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rapports programmés peuvent être distribués au format PDF, CSV ou XLS. Les rapports graphiques peuvent être distribués au format PNG ou PDF. Les rapports croisés dynamiques à plusieurs niveaux ne peuvent être programmés qu'au format PDF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Il n'est pas possible de planifier des rapports de calendrier, de carte ou de score unique. Vous pouvez planifier des rapports de tableau croisé dynamique uniquement si le module d'extension *com.snc.whtp* est activé.
- Les données peuvent ne pas apparaître sur les rapports créés par une personne dont le compte utilisateur est désactivé. Pour s'assurer que les données souhaitées s'affichent, un utilisateur actif doit recréer le rapport planifié.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Automatiser la génération et la distribution d'un rapport**.
4. Renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Nom	Nom du rapport planifié.
Rapport	Référence au rapport que vous planifiez. Vous pouvez utiliser pour localiser le rapport. **Remarque :** La prise en charge automatique par e-mail n'est pas disponible pour les rapports de calendrier, de carte et de score unique.
Utilisateurs	Utilisateurs individuels qui reçoivent le rapport à la date et à l'heure planifiées. Les utilisateurs doivent avoir la **notification** définie sur **Activé** sur leurs enregistrements utilisateur pour recevoir des rapports.
Groupes	Groupes qui reçoivent le rapport aux date et heure planifiées.
Adresses e-mail	Liste d'adresses e-mail séparées par des virgules des destinataires du rapport qui ne sont pas dans le système.
Demande	Nom de l'application incluse dans le périmètre qui contient le rapport. **Global** s'affiche si le rapport se trouve dans le champ d'application global.
Actif	Lorsqu'ils sont actifs, les rapports planifiés sont fournis.
Exécution	Intervalle de temps à utiliser pour l'exécution de la tâche planifiée : ○ **Quotidien** : s'exécute quotidiennement à l'heure désignée. ○ **Hebdomadaire** : s'exécute chaque semaine à l'heure et au jour désignés de la semaine. ○ **Mensuel** : s'exécute chaque mois à l'heure et au jour désignés du mois. ○ **Périodiquement** : s'exécute selon l'intervalle de répétition désigné. ○ **Une fois** : s'exécute pour une seule occurrence uniquement. ○ **Sur demande** : s'exécute immédiatement sur demande. ○ **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** : s'exécute selon les dates de début d'entrée du calendrier d'entreprise que vous sélectionnez dans le champ **Calendrier d'entreprise**. Une tâche planifiée s'exécute à la date

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de début de chacune des entrées d'entreprise que vous avez définies dans le calendrier d'entreprise. Par exemple, si le calendrier d'entreprise représente une année fiscale et que la date de début de chaque entrée est un mois fiscal, alors la tâche planifiée s'exécute le premier jour de chaque mois. ○ **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée** : s'exécute selon les dates de fin d'entrée du calendrier d'entreprise que vous sélectionnez dans le champ **Calendrier d'entreprise**. Cette sélection s'exécute de la même façon que **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée**, mais en fonction des dates de fin des entrées du calendrier d'entreprise associées. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** ou **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée**, vous pouvez appliquer un facteur de décalage pour planifier la tâche à exécuter avant ou après la période du calendrier d'entreprise sélectionné. Si vous sélectionnez un calendrier d'entreprise et que toutes ses plages de calendrier d'entreprise sont dans le passé, la tâche ne s'exécutera jamais, car il s'agit d'une configuration non valide. Pour en savoir plus, consultez les champs **Type de décalage**et **Décalage**. Pour en savoir plus sur la création et l'utilisation des calendriers d'entreprise et la définition des entrées du calendrier d'entreprise, consultez Création de calendriers d'entreprise et Définir des entrées de calendrier d'entreprise.
Fuseau horaire	Fuseau horaire à utiliser avec l'entrée du champ **Heure** lorsque vous spécifiez l'heure à laquelle la tâche planifiée doit être exécutée. Sélectionnez une entrée de fuseau horaire : ○ **-Aucun-** : utilisez le fuseau horaire par défaut de l'utilisateur connecté qui crée la tâche planifiée. Par exemple, la tâche planifiée s'exécute à 16 h 45, heure US/Pacific, s'il s'agit du fuseau horaire affecté à l'utilisateur et que vous entrez 16:45 dans le champ **Heure**. ○ **Utiliser le fuseau horaire du système** : utilisez le fuseau horaire du système par défaut spécifié pour l'instance dans laquelle il s'exécute. Par exemple, la tâche prévue s'exécute à 22 h 15, heure de Londres, si Europe/London est le fuseau horaire du système par défaut pour l'instance, et que vous entrez 22:15 dans le champ **Heure**. ○ Fuseau horaire actuel. Par exemple, la tâche prévue s'exécute à 13 h 30 au fuseau horaire de l'Est des États-Unis si vous sélectionnez **US/Eastern** et entrez 13:30 dans le champ **Heure**.
Heure	Heure de la journée à laquelle la tâche planifiée doit s'exécuter, indiquée en heures, minutes et secondes dans un format de 24 heures. La sélection que vous faites dans le champ **Fuseau horaire** détermine le fuseau horaire de cette entrée.
Jour	Jour où la tâche planifiée doit s'exécuter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Si le champ **Exécution** est défini sur **Hebdomadaire**, sélectionnez le jour de la semaine. Choisissez mercredi, par exemple. ○ Si le champ **Exécution** est défini sur **Mensuel**, sélectionnez le jour du mois. Par exemple, sélectionnez 25 pour le 25e jour du mois. Ce champ n'apparaît que si vous sélectionnez **Mensuel** ou **Hebdomadaire** dans le champ **Exécution**.
Intervalle de répétition	Durée de l'intervalle de répétition pour chaque exécution de tâche planifiée. Entrez la durée en nombre de jours, d'heures ou de minutes. Par exemple : ○ Pour exécuter la tâche prévue tous les quatre jours, saisissez `04` dans le champ **Jours**. ○ Pour l'exécuter toutes les 26 heures, entrez `26` dans le champ **Heures**. ○ Si elle doit se répéter à un intervalle de 13 heures 30 minutes et 25 secondes, saisissez `13` dans le champ **Heures**, puis `30` et `25` dans les deux champs non libellés suivants.
Début	Date et heure de génération de la première tâche planifiée. Sélectionnez la date et l'heure du calendrier. Ce champ n'apparaît que si vous sélectionnez **Périodiquement** dans le champ **Exécution**.
Calendrier d'entreprise	Entrée de calendrier d'entreprise que vous utilisez pour déterminer la date de début ou de fin du calendrier d'entreprise pour la tâche planifiée. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Entrée d'entreprise : date de début** ou **Entrée d'entreprise : date de fin** dans le champ **Heure**.
Type de décalage	Type de décalage horaire, le cas échéant, à appliquer au calendrier d'entreprise que vous avez sélectionné pour planifier cette tâche. ○ **Passé** : appliquez un facteur de décalage pour planifier la tâche à exécuter avant le début de la période du calendrier d'entreprise sélectionné. ○ **Futur** : appliquez un facteur de décalage pour planifier la tâche à exécuter après la fin de la période du calendrier d'entreprise sélectionné. ○ **--Aucun--** : aucun facteur de décalage n'est appliqué lors de la planification de cette tâche. L'ajout d'un facteur de décalage permet de planifier la tâche avant ou après la période officielle définie dans le calendrier d'entreprise pour les cas d'utilisation suivants :
Décalage	Délai de décalage (indiqué en jours, heures, minutes et secondes) à appliquer au calendrier d'entreprise que vous avez sélectionné pour planifier cette tâche. Par exemple, si vous souhaitez planifier le début de la tâche d'ici trois jours, 14 heures, 10 minutes et 45 secondes avant la date de début du calendrier d'entreprise, procédez comme suit : ○ Sélectionnez **Passé** dans le champ **Type de décalage**. ○ Saisissez **3** dans le champ **Jours**. ○ Saisissez **14**, **10** et **45** dans le champ **Heures**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Les champs **Jours de décalage** et **Heures** n'apparaissent que si vous sélectionnez **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** ou **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée** dans le champ **Exécution**, ainsi que **Passé** ou **Futur** dans le champ **Type de décalage**.
Priorité	Priorité numérique pour la tâche planifiée : ○ Réglez les tâches essentielles sur une valeur de priorité inférieure à 100. ○ Réglez les tâches non essentielles sur une valeur de priorité supérieure à 100. ○ Si 70 % ou plus de toutes les tâches planifiées sont **En retard**, toutes les tâches d'une valeur supérieure à 100 ne s'exécutent pas.
Conditionnel	Lorsque cette option est activée, spécifiez une condition scriptée pour la génération du rapport.
Omettre si aucun enregistrement	Lorsque cette option est activée, les rapports vides ne sont pas distribués.
Condition	Script conditionnel qui détermine si une tâche planifiée doit s'exécuter. La dernière expression du script doit être évaluée à une valeur booléenne (vrai/faux). Cette zone de texte s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Utiliser des conditions**. Pour plus d'informations sur les scripts sur la ServiceNow plateforme, voir Scripts . **⚠ Avertissement :** Les scripts conditionnels pour les e-mails planifiés sont exécutés dans le bac à sable. Par conséquent, les définitions de fonctions ne sont pas autorisées. Certains appels API et mots clés ne sont pas non plus autorisés. Pour plus d'informations, consultez Propriété de bac à sable de script .
Objet	Texte qui apparaît dans la ligne d'objet de l'e-mail de distribution.
Message d'introduction	(Facultatif) Ajoutez un message au rapport. Si le type de sortie du rapport est PNG incorporé, ○ Utilisez la balise `${report :png}` dans le corps du message pour positionner le rapport dans le message. Sinon, le rapport apparaît en bas du message. ○ Utilisez la balise `${report :include_with}` pour positionner les autres rapports inclus dans l'e-mail. Dans le cas contraire, ces rapports apparaissent en bas du message.
Type	Type de sortie du rapport. Les rapports graphiques peuvent être des fichiers PNG ou PDF. Les rapports de liste peuvent être des fichiers PDF, Excel ou CSV. Lors de la planification d'un rapport graphique, sélectionnez le type de sortie **PDF** ou **PDF-paysage** pour inclure les données de la grille du graphique. Lors de la planification d'un rapport de liste, sélectionnez le type de sortie **Excel** ou **CSV**. Sélectionnez **PNG incorporé** pour intégrer la visualisation du rapport dans le corps de l'e-mail. Les grandes images sont mises à l'échelle pour s'adapter à l'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour plus d'informations, consultez la section Formats de sortie des rapports. **Remarque :** Il n'est possible de planifier des rapports croisés dynamiques à plusieurs niveaux qu'en sortie PDF.
Zip de sortie	Lorsque cette option est activée, le rapport est envoyé sous forme de fichier zip en pièce jointe à l'e-mail.
Inclure avec	Un ou plusieurs rapports supplémentaires à inclure avec l'e-mail. Il n'est pas possible de commander les rapports dans l'e-mail. Vous pouvez utiliser pour localiser les rapports supplémentaires.
Taille de page (rapport croisé dynamique à plusieurs niveaux uniquement)	Choisissez parmi le format A3, A4, Lettre ou Legal. Pour spécifier les dimensions d'un format de papier différent, sélectionnez **Personnalisé** et entrez la hauteur de la **page** et la largeur de la **page** en pixels.
Hauteur de la page (en pixels) (rapport croisé dynamique à plusieurs niveaux uniquement)	S'affiche lorsque **la taille de la page** est définie sur **Personnalisé**. Pour les formats de papier non standard, multipliez la hauteur de la page en pouces par 72 et entrez la valeur dans ce champ.
Largeur de la page (en pixels) (rapport croisé dynamique à plusieurs niveaux uniquement)	S'affiche lorsque **la taille de la page** est définie sur **Personnalisé**. Pour les formats de papier non standard, multipliez la largeur de la page en pouces par 72 et entrez la valeur dans ce champ.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour modifier l'e-mail planifié d'une tâche de rapport, ouvrez la tâche à partir de la liste Tâches planifiées. Pour arrêter les e-mails planifiés d'un rapport, supprimez la ligne de la tâche concernée de la liste Travaux planifiés.

Information associée

Créer une tâche planifiée

Personnaliser le format de date du système

Définir un fuseau horaire système

Générer automatiquement un élément à partir d'un modèle

Planifiez la génération d'entités, qui incluent les changements, les incidents et les CI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôles requis : template_scheduler

Procédure

1. Accédez à la table Générations d’entités planifiées [sysauto_template].
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants :

Planifier la génération d’entités

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie cette tâche planifiée.
Actif	Option qui indique que la tâche planifiée est active et doit être exécutée à la date et à l'heure spécifiées.
Demande	Nom de l’application qui contient l’entité. **Global** apparaît si l’entité se trouve dans le périmètre global.
Conditionnel	Option permettant d'activer l'exécution de la tâche planifiée quand certaines conditions sont remplies dans le script associé.
Condition	Script conditionnel qui détermine si une tâche planifiée doit s'exécuter. La dernière expression du script doit être évaluée à une valeur booléenne (vrai/faux). Cette zone de texte s’affiche uniquement si vous sélectionnez **Utiliser des conditions**.
Exécution	Intervalle de temps à utiliser pour l'exécution de la tâche planifiée : ○ **Quotidien** : s'exécute quotidiennement à l'heure désignée. ○ **Hebdomadaire** : s'exécute chaque semaine à l'heure et au jour désignés de la semaine. ○ **Mensuel** : s'exécute chaque mois à l'heure et au jour désignés du mois. ○ **Périodiquement** : s'exécute selon l'intervalle de répétition désigné. ○ **Une fois** : s'exécute pour une seule occurrence uniquement. ○ **Sur demande** : s'exécute immédiatement sur demande. ○ **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** : s'exécute selon les dates de début d'entrée du calendrier d'entreprise que vous sélectionnez dans le champ **Calendrier d'entreprise**. Une tâche planifiée s'exécute à la date de début de chacune des entrées d'entreprise que vous avez définies dans le calendrier d'entreprise. Par exemple, si le calendrier d'entreprise représente une année fiscale et que la date de début de chaque entrée est un mois fiscal, alors la tâche planifiée s'exécute le premier jour de chaque mois. ○ **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée** : s'exécute selon les dates de fin d'entrée du calendrier d'entreprise que vous sélectionnez dans le champ **Calendrier d'entreprise**. Cette sélection s'exécute de la même façon que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Calendrier d'entreprise : début de l'entrée, mais en fonction des dates de fin des entrées du calendrier d'entreprise associées. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** ou **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée**, vous pouvez appliquer un facteur de décalage pour planifier la tâche à exécuter avant ou après la période du calendrier d'entreprise sélectionné. Si vous sélectionnez un calendrier d'entreprise et que toutes ses plages de calendrier d'entreprise sont dans le passé, la tâche ne s'exécutera jamais, car il s'agit d'une configuration non valide. Pour en savoir plus, consultez les champs **Type de décalage**et **Décalage**. Pour en savoir plus sur la création et l'utilisation des calendriers d'entreprise et la définition des entrées du calendrier d'entreprise, consultez Création de calendriers d'entreprise et Définir des entrées de calendrier d'entreprise.
Heure	Heure de la journée à laquelle la tâche planifiée doit s'exécuter, indiquée en heures, minutes et secondes dans un format de 24 heures. La sélection que vous faites dans le champ **Fuseau horaire** détermine le fuseau horaire de cette entrée.
Fuseau horaire	Fuseau horaire à utiliser avec l'entrée du champ **Heure** lorsque vous spécifiez l'heure à laquelle la tâche planifiée doit être exécutée. Sélectionnez une entrée de fuseau horaire : ○ **-Aucun-** : utilisez le fuseau horaire par défaut de l'utilisateur connecté qui crée la tâche planifiée. Par exemple, la tâche planifiée s'exécute à 16 h 45, heure US/Pacific, s'il s'agit du fuseau horaire affecté à l'utilisateur et que vous entrez 16:45 dans le champ **Heure**. ○ **Utiliser le fuseau horaire du système** : utilisez le fuseau horaire du système par défaut spécifié pour l'instance dans laquelle il s'exécute. Par exemple, la tâche prévue s'exécute à 22 h 15, heure de Londres, si Europe/London est le fuseau horaire du système par défaut pour l'instance, et que vous entrez 22:15 dans le champ **Heure**. ○ Fuseau horaire actuel. Par exemple, la tâche prévue s'exécute à 13 h 30 au fuseau horaire de l'Est des États-Unis si vous sélectionnez **US/Eastern** et entrez 13:30 dans le champ **Heure**.
Jour	Jour où la tâche planifiée doit s'exécuter. ○ Si le champ **Exécution** est défini sur **Hebdomadaire**, sélectionnez le jour de la semaine. Choisissez mercredi, par exemple. ○ Si le champ **Exécution** est défini sur **Mensuel**, sélectionnez le jour du mois. Par exemple, sélectionnez 25 pour le 25e jour du mois. Ce champ n'apparaît que si vous sélectionnez **Mensuel** ou **Hebdomadaire** dans le champ **Exécution**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Intervalle de répétition	Durée de l'intervalle de répétition pour chaque exécution de tâche planifiée. Entrez la durée en nombre de jours, d'heures ou de minutes. Par exemple : ◦ Pour exécuter la tâche prévue tous les quatre jours, saisissez `04` dans le champ **Jours**. ◦ Pour l'exécuter toutes les 26 heures, entrez `26` dans le champ **Heures**. ◦ Si elle doit se répéter à un intervalle de 13 heures 30 minutes et 25 secondes, saisissez `13` dans le champ **Heures**, puis `30` et `25` dans les deux champs non libellés suivants.
Début	Date et heure de génération de la première tâche planifiée. Sélectionnez la date et l'heure du calendrier. Ce champ n'apparaît que si vous sélectionnez **Périodiquement** dans le champ **Exécution**.
Calendrier d'entreprise	Entrée de calendrier d'entreprise que vous utilisez pour déterminer la date de début ou de fin du calendrier d'entreprise pour la tâche planifiée. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Entrée d'entreprise : date de début** ou **Entrée d'entreprise : date de fin** dans le champ **Heure**.
Type de décalage	Type de décalage horaire, le cas échéant, à appliquer au calendrier d'entreprise que vous avez sélectionné pour planifier cette tâche. ◦ **Passé** : appliquez un facteur de décalage pour planifier la tâche à exécuter avant le début de la période du calendrier d'entreprise sélectionné. ◦ **Futur** : appliquez un facteur de décalage pour planifier la tâche à exécuter après la fin de la période du calendrier d'entreprise sélectionné. ◦ **--Aucun--** : aucun facteur de décalage n'est appliqué lors de la planification de cette tâche. L'ajout d'un facteur de décalage permet de planifier la tâche avant ou après la période officielle définie dans le calendrier d'entreprise pour les cas d'utilisation suivants :
Décalage	Délai de décalage (indiqué en jours, heures, minutes et secondes) à appliquer au calendrier d'entreprise que vous avez sélectionné pour planifier cette tâche. Par exemple, si vous souhaitez planifier le début de la tâche d'ici trois jours, 14 heures, 10 minutes et 45 secondes avant la date de début du calendrier d'entreprise, procédez comme suit : ◦ Sélectionnez **Passé** dans le champ **Type de décalage**. ◦ Saisissez **3** dans le champ **Jours**. ◦ Saisissez **14**, **10** et **45** dans le champ **Heures**. Les champs **Jours de décalage** et **Heures** n'apparaissent que si vous sélectionnez **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** ou **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée** dans le champ **Exécution**, ainsi que **Passé** ou **Futur** dans le champ **Type de décalage**.
Générer cela	Référence à l’enregistrement de modèle à partir duquel vous générez une tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Créer une tâche planifiée
- Personnaliser le format de date du système
- Définir un fuseau horaire système

Exécuter automatiquement un script que vous choisissez

Planifiez des scripts conditionnels et non conditionnels. Si Séparation de domaine est installée dans l'instance, vous pouvez également sélectionner, filtrer, trier et planifier des scripts en fonction des domaines affectés.

Avant de commencer

Rôles requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Voici un exemple de script conditionnel. Il exécute la tâche planifiée uniquement s'il existe des incidents actifs datant de plus de 30 jours.

```
// Only run this Scheduled Job if there are active Incidents over 30 days old
var ga = new GlideAggregate('incident');
ga.addAggregate('COUNT');
ga.addQuery('active', 'true');
ga.addQuery('sys_created_on', '<', gs.daysAgo(30));
ga.query();
ga.next();
ga.getAggregate('COUNT') !== '0'
```

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. **Sélectionnez Exécuter automatiquement un script de votre choix**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Planifier l'exécution du script

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie cette tâche planifiée.
Actif	Option qui indique que la tâche planifiée est active et doit être exécutée à la date et à l'heure spécifiées.
Application	Nom de l'application qui contient le script. **Global** apparaît si le script se trouve dans le champ d'application global.
Conditionnel	Option permettant d'activer l'exécution de la tâche planifiée quand certaines conditions sont remplies dans le script associé.
Condition	Script conditionnel qui détermine si une tâche planifiée doit s'exécuter. La dernière expression du script doit être évaluée à une valeur booléenne (vrai/faux). Cette zone de texte s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Utiliser des conditions**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Avertissement : Les scripts conditionnels pour les e-mails de rapport planifiés et Analyse des performances les travaux de collecte de données sont exécutés dans le bac à sable. Par conséquent, les définitions de fonctions ne sont pas autorisées. Certains appels API et mots clés ne sont pas non plus autorisés. Pour plus d'informations, consultez Propriété de bac à sable de script . Après la mise à niveau, les tâches avec des scripts conditionnels qui contiennent ces composants d'API non autorisés se terminent avec des erreurs.
Exécution	Intervalle de temps à utiliser pour l'exécution de la tâche planifiée : ○ **Quotidien** : s'exécute quotidiennement à l'heure désignée. ○ **Hebdomadaire** : s'exécute chaque semaine à l'heure et au jour désignés de la semaine. ○ **Mensuel** : s'exécute chaque mois à l'heure et au jour désignés du mois. ○ **Périodiquement** : s'exécute selon l'intervalle de répétition désigné. ○ **Une fois** : s'exécute pour une seule occurrence uniquement. ○ **Sur demande** : s'exécute immédiatement sur demande. ○ **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** : s'exécute selon les dates de début d'entrée du calendrier d'entreprise que vous sélectionnez dans le champ **Calendrier d'entreprise**. Une tâche planifiée s'exécute à la date de début de chacune des entrées d'entreprise que vous avez définies dans le calendrier d'entreprise. Par exemple, si le calendrier d'entreprise représente une année fiscale et que la date de début de chaque entrée est un mois fiscal, alors la tâche planifiée s'exécute le premier jour de chaque mois. ○ **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée** : s'exécute selon les dates de fin d'entrée du calendrier d'entreprise que vous sélectionnez dans le champ **Calendrier d'entreprise**. Cette sélection s'exécute de la même façon que **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée**, mais en fonction des dates de fin des entrées du calendrier d'entreprise associées. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** ou **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée**, vous pouvez appliquer un facteur de décalage pour planifier la tâche à exécuter avant ou après la période du calendrier d'entreprise sélectionné. Si vous sélectionnez un calendrier d'entreprise et que toutes ses plages de calendrier d'entreprise sont dans le passé, la tâche ne s'exécutera jamais, car il s'agit d'une configuration non valide. Pour en savoir plus, consultez les champs **Type de décalage**et **Décalage**. Pour en savoir plus sur la création et l'utilisation des calendriers d'entreprise et la définition des entrées du calendrier d'entreprise, consultez Création de calendriers d'entreprise et Définir des entrées de calendrier d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Jour	Jour où la tâche planifiée doit s'exécuter. ◦ Si le champ **Exécution** est défini sur **Hebdomadaire**, sélectionnez le jour de la semaine. Choisissez mercredi, par exemple. ◦ Si le champ **Exécution** est défini sur **Mensuel**, sélectionnez le jour du mois. Par exemple, sélectionnez 25 pour le 25e jour du mois. Ce champ n'apparaît que si vous sélectionnez **Mensuel** ou **Hebdomadaire** dans le champ **Exécution**.
Intervalle de répétition	Durée de l'intervalle de répétition pour chaque exécution de tâche planifiée. Entrez la durée en nombre de jours, d'heures ou de minutes. Par exemple : ◦ Pour exécuter la tâche prévue tous les quatre jours, saisissez `04` dans le champ **Jours**. ◦ Pour l'exécuter toutes les 26 heures, entrez `26` dans le champ **Heures**. ◦ Si elle doit se répéter à un intervalle de 13 heures 30 minutes et 25 secondes, saisissez `13` dans le champ **Heures**, puis `30` et `25` dans les deux champs non libellés suivants.
Fuseau horaire	Fuseau horaire à utiliser avec l'entrée du champ **Heure** lorsque vous spécifiez l'heure à laquelle la tâche planifiée doit être exécutée. Sélectionnez une entrée de fuseau horaire : ◦ **-Aucun-** : utilisez le fuseau horaire par défaut de l'utilisateur connecté qui crée la tâche planifiée. Par exemple, la tâche planifiée s'exécute à 16 h 45, heure US/Pacific, s'il s'agit du fuseau horaire affecté à l'utilisateur et que vous entrez `16:45` dans le champ **Heure**. ◦ **Utiliser le fuseau horaire du système** : utilisez le fuseau horaire du système par défaut spécifié pour l'instance dans laquelle il s'exécute. Par exemple, la tâche prévue s'exécute à 22 h 15, heure de Londres, si Europe/London est le fuseau horaire du système par défaut pour l'instance, et que vous entrez `22:15` dans le champ **Heure**. ◦ Fuseau horaire actuel. Par exemple, la tâche prévue s'exécute à 13 h 30 au fuseau horaire de l'Est des États-Unis si vous sélectionnez **US/Eastern** et entrez `13:30` dans le champ **Heure**.
Heure	Heure de la journée à laquelle la tâche planifiée doit s'exécuter, indiquée en heures, minutes et secondes dans un format de 24 heures. La sélection que vous faites dans le champ **Fuseau horaire** détermine le fuseau horaire de cette entrée.
Jour	Jour où la tâche planifiée doit s'exécuter. ◦ Si le champ **Exécution** est défini sur **Hebdomadaire**, sélectionnez le jour de la semaine. Choisissez mercredi, par exemple. ◦ Si le champ **Exécution** est défini sur **Mensuel**, sélectionnez le jour du mois. Par exemple, sélectionnez 25 pour le 25e jour du mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ n'apparaît que si vous sélectionnez **Mensuel** ou **Hebdomadaire** dans le champ **Exécution**.
Intervalle de répétition	Durée de l'intervalle de répétition pour chaque exécution de tâche planifiée. Entrez la durée en nombre de jours, d'heures ou de minutes. Par exemple : ◦ Pour exécuter la tâche prévue tous les quatre jours, saisissez `04` dans le champ **Jours**. ◦ Pour l'exécuter toutes les 26 heures, entrez `26` dans le champ **Heures**. ◦ Si elle doit se répéter à un intervalle de 13 heures 30 minutes et 25 secondes, saisissez `13` dans le champ **Heures**, puis `30` et `25` dans les deux champs non libellés suivants.
Début	Date et heure de génération de la première tâche planifiée. Sélectionnez la date et l'heure du calendrier. Ce champ n'apparaît que si vous sélectionnez **Périodiquement** dans le champ **Exécution**.
Calendrier d'entreprise	Entrée de calendrier d'entreprise que vous utilisez pour déterminer la date de début ou de fin du calendrier d'entreprise pour la tâche planifiée. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Entrée d'entreprise : date de début** ou **Entrée d'entreprise : date de fin** dans le champ **Heure**.
Type de décalage	Type de décalage horaire, le cas échéant, à appliquer au calendrier d'entreprise que vous avez sélectionné pour planifier cette tâche. ◦ **Passé** : appliquez un facteur de décalage pour planifier la tâche à exécuter avant le début de la période du calendrier d'entreprise sélectionné. ◦ **Futur** : appliquez un facteur de décalage pour planifier la tâche à exécuter après la fin de la période du calendrier d'entreprise sélectionné. ◦ **--Aucun--** : aucun facteur de décalage n'est appliqué lors de la planification de cette tâche. L'ajout d'un facteur de décalage permet de planifier la tâche avant ou après la période officielle définie dans le calendrier d'entreprise pour les cas d'utilisation suivants :
Décalage	Délai de décalage (indiqué en jours, heures, minutes et secondes) à appliquer au calendrier d'entreprise que vous avez sélectionné pour planifier cette tâche. Par exemple, si vous souhaitez planifier le début de la tâche d'ici trois jours, 14 heures, 10 minutes et 45 secondes avant la date de début du calendrier d'entreprise, procédez comme suit : ◦ Sélectionnez **Passé** dans le champ **Type de décalage**. ◦ Saisissez **3** dans le champ **Jours**. ◦ Saisissez **14**, **10** et **45** dans le champ **Heures**. Les champs **Jours de décalage** et **Heures** n'apparaissent que si vous sélectionnez **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** ou **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée** dans le champ **Exécution**, ainsi que **Passé** ou **Futur** dans le champ **Type de décalage**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Exécuter en tant que [Facultatif]	Sélectionnez un autre utilisateur pour effectuer l'exécution du script en tant que cet utilisateur. Configurez le formulaire pour ajouter ce champ si celui-ci n'existe pas.
Exécuter ce script	Nom du script à exécuter aux date et heure prévues. Par exemple, copiez la logique de script à partir d'une règle métier ou appelez un script include.

5. Si Séparation de domaine est installée dans cette instance, les champs suivants s'affichent également pour la sélection, le tri et la planification des tâches par domaine.

   Remarque :
   Le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer installe ces champs. Pour en savoir plus, consultez Demander une séparation de domaine .

Champ	Description
Itérateur de domaine	Case à cocher qui permet à cette tâche de s'exécuter sur plusieurs domaines. Si cette option est sélectionnée, les champs **Table source de domaine** et **Filtre source de domaine** s'affichent.
Table source de domaine	Nom de la table séparée par domaine qui est la source des domaines dans lesquels la tâche planifiée doit s'exécuter. Par exemple, sélectionnez **Département (cmn_department)** si vous souhaitez l'utiliser comme source des domaines affectés utilisés pour planifier des scripts. La tâche planifiée détermine ces domaines à partir du champ sys_domain des enregistrements de la table source. Pour en savoir plus, consultez Attribution de domaine . **Remarque :** C'est une bonne idée de créer une table séparée par domaine uniquement dédiée aux domaines d'approvisionnement, sauf si vous avez un cas d'utilisation qui justifie l'utilisation d'un domaine existant. Si vous en créez un nouveau, sélectionnez-le simplement à l'aide de ce champ.
Filtre source de domaine	Condition facultative que vous pouvez spécifier pour filtrer les enregistrements interrogés à partir de la table source de domaine sélectionnée. **a.** Sélectionnez le champ à utiliser pour filtrer les enregistrements. **b.** Ajoutez des conditions de filtrage et des opérateurs pour affiner les critères de sélection de domaine. Pour en savoir plus, consultez Filtres .

   Le traitement suivant a lieu lors de la planification d'une tâche dans une instance séparée par domaine :

   - Il interroge d'abord la table source de domaine sélectionnée.
   - Si vous avez spécifié une condition dans le champ Filtre source de **domaine** , il applique la condition de filtrage pour affiner l'ensemble d'enregistrements résultant.
   - Enfin, il récupère sa liste de domaines uniques dans les colonnes sys_domain de ces enregistrements.

6. Cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour la tâche planifiée, **Exécuter maintenant** pour exécuter le script planifié immédiatement ou **Supprimer** pour supprimer la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Créer une tâche planifiée
- Personnaliser le format de date du système
- Définir un fuseau horaire système
- Séparation en domaines pour les fournisseurs de services

Cas particuliers dans les plannings de tâches

Certains cas particuliers nécessitent une attention particulière dans la planification des tâches.

Calendriers de fin de mois

Étant donné que les mois ont des durées différentes, soyez prudent lorsque vous planifiez des tâches pour la fin du mois.

- Il n'est pas recommandé de programmer un événement pour le 29 ou le 30, car la tâche planifiée est exécutée pendant des mois (comme février) qui sont plus courts que ces dates.
- Si un événement est planifié pour le 31, il s'exécute le dernier jour du mois, même si le mois est plus court.

Par exemple, un élément planifié pour s'exécuter le 31 du mois se déroule le 28 février ou le 29 février d'une année bissextile.

Calendriers de la semaine

Pour les scripts planifiés, utilisez le script suivant à exécuter uniquement les jours de la semaine :

```
(function isWeekday() {
  var isWeekday;
var gDate = new GlideDate(); //Uses your Timezone!
var day = gDate.getByFormat('EEEE'); //Gets name of day
switch(day) {
      case "Saturday":
      case "Sunday":
         isWeekday = false;
         break;
      default:
         isWeekday = true;
  }
return isWeekday;
})();
```

Travaux planifiés à partir des scripts

Pour exécuter une tâche planifiée déclenchée par un événement, utilisez le script suivant :

```
//Execute a scheduled script job
var rec = new GlideRecord('sysauto_script');
rec.get('name', 'YOUR_JOB_NAME_HERE');
SncTriggerSynchronizer.executeNow(rec);
```

Vous pouvez exécuter le script à l'aide de plusieurs tables :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- scheduled_import_set (ensembles d'importations planifiées)
- sysauto_script (exécution de script planifiée)
- sysauto_template (génération de modèle planifiée)
- sysauto_report (rapport planifié)

Remarque :
SncTriggerSynchronizer ne fournit pas de méthodes pour exécuter des travaux planifiés à l'avenir.

Exécution de scripts planifiés et de travaux importés d'une autre instance

Les exécutions de script planifiées et les travaux planifiés sont classés comme enregistrements de données dans , ce qui signifie qu'ils Now Platformsont exclus des ensembles de mises à jour. Pour déterminer si une table est incluse, accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire** et affichez la valeur **Attribut** pour la table en question. Seules les tables avec l'attribut update_sync=true sont incluses dans les ensembles de mises à jour.

Vous pouvez éventuellement exporter et importer des enregistrements de données via XML. Toutefois, pour éviter des changements inattendus de données, les enregistrements d'élément de calendrier [sys_trigger] ne sont pas créés pour les enregistrements de données importés à partir d'un fichier XML tel qu'un ensemble de mises à jour. Pour exécuter des travaux planifiés ou des scripts importés d'une autre instance, mettez à jour la tâche correspondante ou l'enregistrement de script dans l'instance cible.

Afficher un élément de calendrier

Vous pouvez afficher les éléments planifiés, qui sont des instances individuelles d'une tâche planifiée, à partir du planificateur système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

Accédez à la **Tout** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés : Aujourd'hui**.

Remarque :
Il est déconseillé de modifier les éléments de calendrier eux-mêmes. Il est préférable de modifier les travaux planifiés qui les contiennent.

Chaque élément de calendrier apparaît sur la liste de table.

Information associée

Travaux planifiés

Créer une tâche planifiée

Utilisation de la configuration de l'heure

Gérez la planification, configurez des événements, suivez les mesures et bien plus encore avec cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez des applications de configuration du temps pour tout, du suivi de base du temps et des tâches aux calendriers d'événements professionnels et fiscaux, tous personnalisables à n'importe quel fuseau horaire donné.

Création de calendriers d'entreprise

Créez des calendriers d'entreprise afin Now Platform de pouvoir planifier des événements pour vos utilisateurs et suivre leur temps dans les applications. Vous définissez des calendriers et des calendriers de tous types, y compris des calendriers fiscaux, dans le menu Calendrier d'entreprise.

Composants de calendrier d'entreprise

Utilisez les formulaires suivants lorsque vous définissez des calendriers et des planifications dans le menu Calendrier d'entreprise :

Enregistrement de définition de calendrier d'entreprise

Identifie un calendrier professionnel individuel dans lequel vous pouvez spécifier un nom de référence, une étiquette, un calendrier professionnel parent (le cas échéant) et un fuseau horaire. Un calendrier d'entreprise peut représenter n'importe quelle période, et son enregistrement de définition est enregistré dans la table Calendrier d'entreprise [business_calendar].

Pour en savoir plus sur la création d'une définition de calendrier d'entreprise, reportez-vous à la section Créer un calendrier d'entreprise.

Entrées du calendrier d'entreprise

Définit les entrées individuelles qui composent un calendrier d'entreprise et les enregistre dans les tables Entrée de calendrier d'entreprise [business_calendar_span] et Nom d'entrée du calendrier d'entreprise (business_calendar_span_name). Contrairement aux entrées de calendrier héritées, qui ont des périodes de répétition et d'exclusion, vous devez créer des entrées de calendrier professionnel individuelles pour toutes les périodes du calendrier. Vous pouvez également créer des parcours de calendrier d'entreprise dans des applications globales et incluses à l'aide des Includes de script **BusinessCalendarGeneratorUtil**. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Créer un parcours de calendrier professionnel à l'aide d'un script includes.

Pour en savoir plus sur la création d'entrées pour un calendrier professionnel, consultez Définir des entrées de calendrier d'entreprise et Créer des noms d'entrées de calendrier d'entreprise.

Options de filtres de calendrier d'entreprise

Définit les options de filtrage de la date et de l'heure pour le calendrier professionnel que vous créez. Ces options de filtrage s'ajoutent au filtrage standard de la date et de l'heure dans le Now Platform.

Pour en savoir plus sur la création d'options de filtrage pour un calendrier professionnel, reportez-vous à la section Créer un calendrier d'entreprise.

Calendriers pour package

Apparie un calendrier d'entreprise avec un Now Platform package afin que vous puissiez activer l'utilisation du calendrier dans ce domaine fonctionnel. Un package est une collection de périmètres et d'applications qui constituent un domaine fonctionnel, tels que Prestation de services RH.

Pour en savoir plus sur l'association d'un calendrier professionnel à un package, reportez-vous à la section Associer des calendriers d'entreprise à des forfaits.

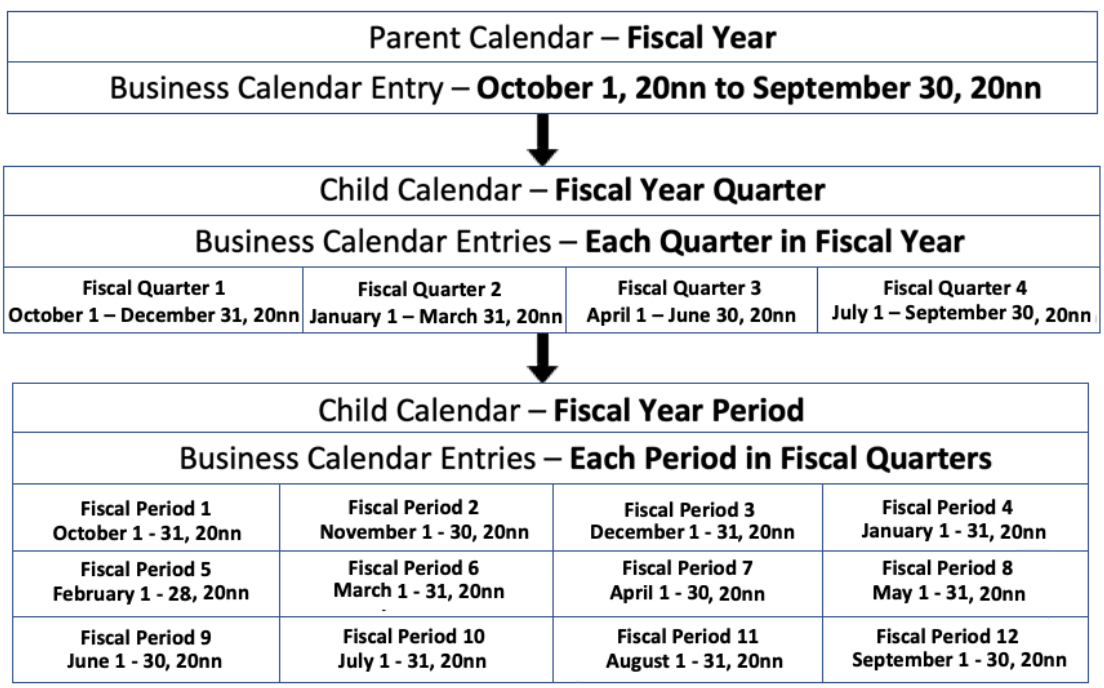
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

⚠ Avertissement :
Si vous utilisez Analyse des performances, faites attention lorsque vous modifiez une période. Tout changement que vous apportez à une période de calendrier d'entreprise ou fiscal peut rendre les données Analyse des performances non valides. Consultez un administrateur Analyse des performances avant d'effectuer de tels changements.

Exemple de calendrier fiscal

Dans cet exemple, vous créez un calendrier fiscal avec 4 trimestres et 12 périodes fiscales.



- Lorsque vous accédez à **Calendrier d'entreprise** > **Calendriers d'entreprise**, vous créez :
  - Calendrier d'entreprise dont le titre est Année fiscale.
  - Calendrier des trimestres qui appartiennent à l'exercice fiscal.
  - Calendrier des périodes dont le parent correspond à l'exercice ou au trimestre fiscal.

  Lorsque vous créez le calendrier enfant Trimestre de l'exercice fiscal, vous indiquez que l'exercice fiscal est son calendrier parent. Pour le calendrier de période d'exercice enfant, vous désignez un trimestre d'exercice fiscal comme son parent immédiat.
- Lorsque vous créez chaque calendrier, utilisez la liste connexe Entrées du calendrier d'entreprise ou accédez à **Calendrier d'entreprise** > **Entrées du calendrier d'entreprise** afin de créer des entrées de calendrier d'entreprise pour ce service informatique. Pour chaque entrée du calendrier professionnel, créez un nom de référence (par exemple, Période fiscale 1) et désignez les dates de début et de fin pour chaque période du calendrier.
  - Par exemple, le calendrier de l'exercice fiscal parent comporte une entrée de calendrier d'entreprise pour la période comprise entre le 1er octobre 20 12 h 00 et le 30 septembre 20 septembre 23 h 59 min 59 s.
  - Le calendrier Trimestre d'exercice fiscal enfant se compose de quatre entrées de calendrier d'entreprise, chacune avec les dates de début et de fin de chaque trimestre qui constitue l'exercice.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez également créer 13 types de calendriers fiscaux pour les périodes 445, 454 et 544. Pour en savoir plus sur ces types de calendriers fiscaux, reportez-vous à la section Définition des calendriers fiscaux.

- Le calendrier des trimestres d'exercice enfant se compose de plusieurs entrées de calendrier d'entreprise, avec les dates et heures de début et de fin de chaque période de l'exercice.

- Utiliser **Calendrier d'entreprise** > **Calendriers pour package** pour associer le calendrier de l'exercice fiscal 20nn parent à Now Platform des packages, tels que Prestation de services RH ou Automatisation de clôture financière.

Exemple de calendrier d'entreprise

Dans cet exemple, vous créez un calendrier de travail pour le mois de décembre.

- Le calendrier de travail se compose d'un calendrier parent, d'un calendrier enfant pour les semaines ouvrables de décembre et d'un autre calendrier enfant pour les jours ouvrables de décembre.
- Le calendrier des jours ouvrés de décembre comprend des entrées de calendrier professionnel pour chaque jour ouvrable. Vous n'incluez pas les jours non ouvrés tels que les samedis, dimanches et jours fériés de l'entreprise.

Parent Calendar – **December Work Schedule**				
Business Calendar Entry – **December 1 to December 31**				

↓

Child Calendar – **December Work Weeks**				
Business Calendar Entries – **Each Working Week in December**				
Week 1 **December 1-7**	**Week 2** **December 8-14**	**Week 3** **December 15-21**	**Week 4** **December 22-28**	**Week 5** **December 29-31**

↓

Child Calendar – **December Workdays**				
Business Calendar Entries – **Each Working Day in December**				
Mon December 2 **8 am – 5 pm**	**Mon December 9** **8 am – 5 pm**	**Mon December 16** **8 am – 5 pm**	**Mon December 23** **8 am – 5 pm**	**Mon December 30** **8 am – 5 pm**
Tues December 3 **8 am – 5 pm**	**Tues December 10** **8 am – 5 pm**	**Tues December 17** **8 am – 5 pm**	**Tues December 24** **8 am – 5 pm**	**No Entry –** **New Year's Eve**
Wed December 4 **8 am – 5 pm**	**Wed December 11** **8 am – 5 pm**	**Wed December 18** **8 am – 5 pm**	**No Entry - Christmas**	
Thur December 5 **8 am – 5 pm**	**Thur December 12** **8 am – 5 pm**	**Thur December 19** **8 am – 5 pm**	**Thur December 26** **8 am – 5 pm**	
Fri December 6 **8 am – 5 pm**	**Fri December 13** **8 am – 5 pm**	**Fri December 20** **8 am – 5 pm**	**Fri December 27** **8 am – 5 pm**	

- Utiliser **Calendrier d'entreprise** > **Calendriers d'entreprise** pour créer un calendrier professionnel parent avec le titre Calendrier de travail de décembre et un calendrier d'entreprise enfant pour les semaines de travail de décembre. Lorsque vous créez le calendrier enfant, vous désignez le calendrier de travail de décembre comme son calendrier parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez rendre le calendrier de travail de décembre encore plus granulaire en créant un calendrier enfant subordonné pour les jours ouvrables de décembre. Dans ce cas, son parent immédiat est le calendrier des semaines de travail de décembre.

- Lorsque vous créez chaque calendrier, utilisez la liste connexe Entrées du calendrier d'entreprise ou accédez à **Calendrier d'entreprise** > **Entrées du calendrier d'entreprise** afin de créer, au minimum, une entrée de calendrier d'entreprise pour le service informatique. Pour chaque entrée du calendrier professionnel, vous lui attribuez un nom de référence et désignez les dates et heures de début et de fin pour chaque période du calendrier.
  - Par exemple, le calendrier parent des calendriers de travail de décembre s'étend du 1er décembre 20 à 12 h 00 au 31 décembre 20 à 23 h 59 min 59 s.
  - Le calendrier enfant de la semaine de travail de décembre se compose de cinq entrées de calendrier professionnel. Chaque entrée est pour les dates de début et de fin de chaque semaine civile de décembre.
  - Le calendrier enfant de décembre Workdays se compose de plusieurs entrées de calendrier professionnel. Chaque entrée est pour les dates et heures de début et de fin de chaque jour ouvrable de décembre. Vous ne créez pas d'entrées de calendrier professionnel pour les jours fériés de l'entreprise tels que le réveillon du Nouvel An ou le jour de l'An.
- Utiliser **Calendrier d'entreprise** > **Calendriers pour package** pour associer le calendrier professionnel parent Calendrier de travaux de décembre aux packages appropriés Now Platform , tels que Gestion du service clientèle.

Utiliser des calendriers d'entreprise à la place des définitions de calendrier et de calendrier héritées

Les fonctions héritées que vous avez peut-être utilisées, sur le **Planificateur système** > **Calendriers** et les menus Calendrier fiscal, permettant de définir des calendriers et des calendriers fiscaux, continuent d'être pris en charge. Toutefois, vous devez utiliser le menu Calendrier d'entreprise à leur emplacement pour définir des calendriers et des calendriers, puis les associer à des packages spécifiques Now Platform .

Remarque :
Pour Gestion stratégique des portefeuilles les applications (SPM), vous devez définir des calendriers fiscaux à l'aide de la Générer une planification fiscale fonctionnalité.

- Si vous utilisez les fonctions héritées pour créer des calendriers fiscaux, les enregistrements de définition qui en résultent sont marqués en interne comme appartenant à la hiérarchie de table [cmn_schedule] héritée. Ces enregistrements apparaissent dans les listes du menu Calendrier d'entreprise, ainsi que dans les listes des menus respectifs pour les fonctions héritées utilisées. Par exemple, si vous avez défini des calendriers fiscaux à l'aide de fonctions de calendrier fiscal héritées, les enregistrements qui en résultent apparaissent dans des listes des menus Calendrier commercial Calendrier fiscal.
- Si vous sélectionnez un calendrier fiscal ou un calendrier hérité dans ces listes, vous ne pouvez le modifier qu'à l'aide de la fonction héritée que vous avez utilisée initialement pour le créer. Par exemple, si vous sélectionnez un calendrier fiscal hérité, vous ne pouvez le modifier qu'à l'aide des fonctions du menu Calendrier fiscal. Vous ne pouvez pas le modifier avec les fonctions du menu Calendrier d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Utilisation des calendriers et des calendriers

Créer un calendrier d'entreprise

Créez un enregistrement de définition pour un calendrier d'entreprise parent ou enfant individuel. Vous créez cet enregistrement afin de pouvoir facilement identifier un calendrier professionnel lorsque vous l'utilisez dans un package ou une Now Platform zone fonctionnelle. Un calendrier professionnel peut représenter n'importe quelle durée, telle qu'une semaine, un mois, une année ou une période fiscale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un calendrier d'entreprise, vous spécifiez un nom de référence, une étiquette, un calendrier d'entreprise parent, le cas échéant, et un fuseau horaire pour celui-ci.

Vous créez d'abord un enregistrement de calendrier d'entreprise, puis créez des entrées de calendrier d'entreprise pour celui-ci dans la liste connexe Entrées du calendrier d'entreprise. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des entrées du calendrier professionnel, consultez Définir des entrées de calendrier d'entreprise et Créer des noms d'entrées de calendrier d'entreprise. Vous pouvez également créer des enregistrements à partir de la table Entrées du calendrier d'entreprise elle-même.

À l'aide de la liste connexe Options de filtre de calendrier d'entreprise, vous pouvez également définir les options de filtrage de date et d'heure pour le calendrier d'entreprise que vous créez.

Vous pouvez également créer un parcours de calendrier d'entreprise à l'aide d'un Includes de script intitulé **BusinessCalendarGeneratorUtil**. Pour plus d'informations, consultez Créer un parcours de calendrier professionnel à l'aide d'un script includes.

Remarque :
Calendriers fiscaux ou calendriers que vous avez peut-être créés dans le **calendrier fiscal** ou **Planificateur système** > **Calendriers** apparaissent également dans les listes du menu **Calendrier d'entreprise** . Si vous sélectionnez un calendrier fiscal ou un calendrier fiscal, il apparaît dans la fonction héritée que vous avez utilisée initialement pour le créer. Vous ne pouvez pas afficher ni mettre à jour des calendriers fiscaux hérités à l'aide de ce formulaire.

Procédure

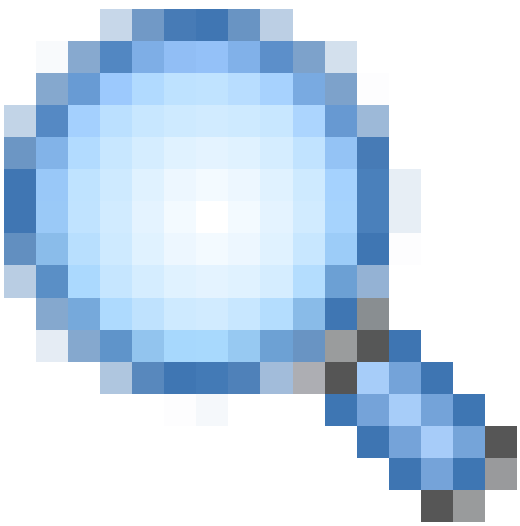
1. Accédez à la **Tout** > **Calendrier d'entreprise** > **Calendriers d'entreprise**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de calendrier d'entreprise

Champ	Description
Nom	Nom de référence et identificateur uniques pour l'enregistrement de calendrier professionnel. Le nom doit être unique pour chaque domaine.
Étiquette	Étiquette unique unique pour identifier le calendrier professionnel lorsque vous effectuez un filtrage. Par exemple, vous pouvez affecter un calendrier de travail d'une semaine avec une étiquette Workweek.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Étiquettes pluriel	Étiquette pluriel unique pour identifier le calendrier professionnel. Par exemple, vous pouvez affecter un calendrier de travail d'une semaine avec une étiquette de `semaines de travail`. Utilisez des étiquettes pluriel lorsque vous effectuez un filtrage basé sur plus d'une unité dans le passé ou le futur. Par exemple, les 2 derniers trimestres fiscaux.
Société parente	Calendrier d'entreprise parent du calendrier d'entreprise actuel que vous créez. Pour rechercher un calendrier professionnel existant, sélectionnez le  . Par exemple, vous avez créé un calendrier d'entreprise pour 2020 et un calendrier enfant individuel pour chaque mois de l'année, chacun avec ses propres entrées de calendrier d'entreprise. Lorsque vous créez un calendrier professionnel pour chaque mois, vous pouvez sélectionner 2020 comme calendrier parent pour chacun. Ces entrées créent la relation entre un calendrier d'entreprise parent et ses calendriers d'entreprise enfants. Laissez ce champ vide si vous créez un calendrier d'entreprise parent.
Demande	Application associée à ce calendrier professionnel. Si vous travaillez sur une application ou créez un calendrier d'entreprise à partir d'un enregistrement d'application, le champ est défini par défaut sur cette application. Sinon, la valeur par défaut du champ est **Global**. Tous les enregistrements créés à partir de l'enregistrement de table, tels que les modules et les règles de sécurité, sont affectés par défaut à cette application. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Application scope
Fuseau horaire	Fuseau horaire à utiliser pour le calendrier professionnel lorsque vous spécifiez les heures de début et de fin de chaque entrée de calendrier professionnel associée. Sélectionnez une entrée de fuseau horaire : ○ **-Aucun-** : Utiliser le fuseau horaire spécifié dans le profil de l'utilisateur connecté. ○ **Utiliser le fuseau horaire du système** : utilisez le fuseau horaire du système par défaut spécifié pour l'instance. ○ **– Flottant --** : Le fuseau horaire est relatif à tout ce qui accède à l'entrée du calendrier professionnel à un moment donné. Par exemple, si un administrateur d'Amsterdam crée un calendrier professionnel flottant de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	08h00 à 17h00, une personne de San Jose (Californie) le voit comme étant de 08h00 à 17h00. Lorsque vous définissez un calendrier professionnel dans un fuseau horaire spécifique, les utilisateurs de différents fuseaux horaires voient le calendrier professionnel dans leur propre fuseau horaire. ○ Fuseau horaire actuel. Par exemple, Europe/Londres, États-Unis/Pacifique, États-Unis/Centre.
Description	Description du calendrier professionnel.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Dans la liste Calendriers d'entreprise, sélectionnez le calendrier professionnel que vous avez créé.
6. Dans la liste connexe Entrées du calendrier professionnel, créez des entrées qui définissent chaque période du calendrier professionnel.
   Créez, au minimum, une entrée de calendrier d'entreprise pour le calendrier sélectionné.

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur la création d'entrées de calendrier professionnel, consultez Définir des entrées de calendrier d'entreprise et Création de calendriers d'entreprise.

7. Dans la liste connexe Options de filtre de calendrier d'entreprise, sélectionnez **Nouveau** pour créer des options de filtrage pour le calendrier professionnel.
   Vous pouvez définir les options de filtrage de la date et de l'heure pour le calendrier professionnel que vous créez. Ces options de filtrage s'ajoutent au filtrage standard de la date et de l'heure dans le Now Platform.

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur la création d'options de filtrage de calendrier professionnel, reportez-vous à la section Définir les options de filtrage du calendrier d'entreprise.

8. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Un enregistrement de calendrier d'entreprise est enregistré dans la table Calendrier d'entreprise [business_calendar].

Si vous créez des entrées de calendrier d'entreprise dans la liste connexe Entrées de calendrier d'entreprise, les enregistrements sont créés dans la table Entrée de calendrier d'entreprise (business_calendar_span). Les enregistrements sont associés au calendrier professionnel.

Si vous avez créé des options de filtre de calendrier d'entreprise dans la liste connexe Options de filtre de calendrier d'entreprise, un enregistrement est enregistré dans la table Option de filtre de calendrier d'entreprise (business_calendar_filter_option). L'enregistrement est associé au calendrier professionnel.

Créer un groupe de calendriers d'entreprise

Pour Analyse des performances et Reporting pour utiliser des calendriers d'entreprise, organisez plusieurs calendriers en un groupe de calendriers d'entreprise. Une application peut également contenir un groupe de calendriers d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez baser un indicateur ou un Analyse des performances rapport sur des calendriers professionnels plutôt que sur le calendrier standard. Les calendriers d'entreprise eux-mêmes sont trop granulaires et doivent être regroupés. Le rapport ou l'indicateur utilise ensuite ce groupe. Travaillez avec votre Analyse des performances équipe pour concevoir les groupes de calendriers d'entreprise.

Remarque :
Les calendriers fiscaux sont également pris en charge. Lorsque vous générez un calendrier fiscal, un groupe de calendriers d'entreprise correspondant est également généré automatiquement.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Calendriers d'entreprise** > **Groupe de calendriers d'entreprise**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Nommez le groupe et enregistrez-le.
   La liste connexe **Calendriers d'entreprise** s'affiche.
4. Dans la liste connexe **Calendriers d'entreprise** , sélectionnez **Modifier**.
5. Choisissez parmi les calendriers professionnels existants à ajouter au groupe.
   Vous pouvez également créer un calendrier d'entreprise à partir de cette liste.

   Important :
   Ne sélectionnez pas de calendriers professionnels couvrant une période inférieure à une journée de 24 heures pour une utilisation avec Analyse des performances des indicateurs. Analyse des performances n'enregistre pas d'heures, uniquement des dates. Si seuls les rapports utilisent le groupe, vous pouvez sélectionner une période plus courte.

6. Sélectionnez **Mettre à jour** lorsque vous avez terminé.

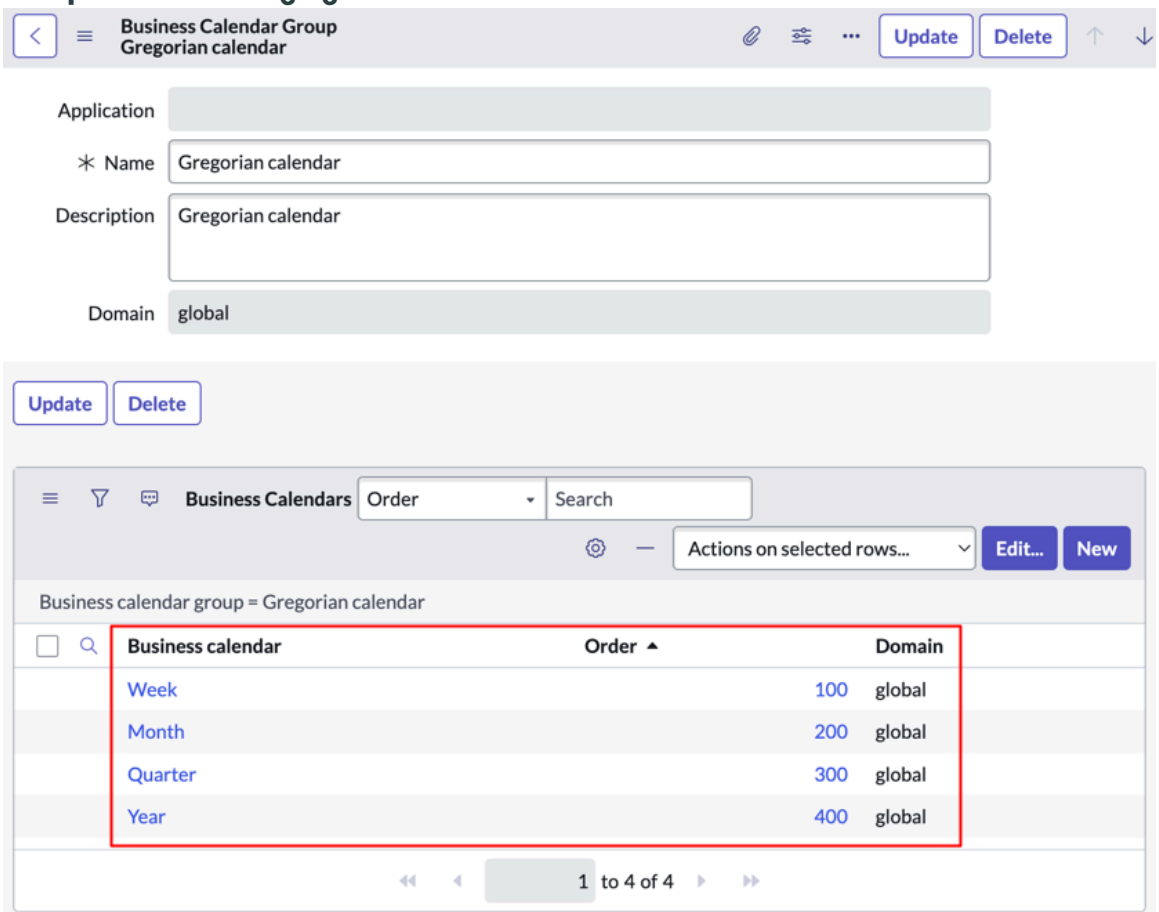
Example: Groupe de calendriers grégoriens

Le groupe de calendrier grégorien est livré avec le système de base. Il comprend les calendriers d'entreprise Semaine, Mois, Trimestre et Année, qui sont également fournis avec le système de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupe de calendrier grégorien

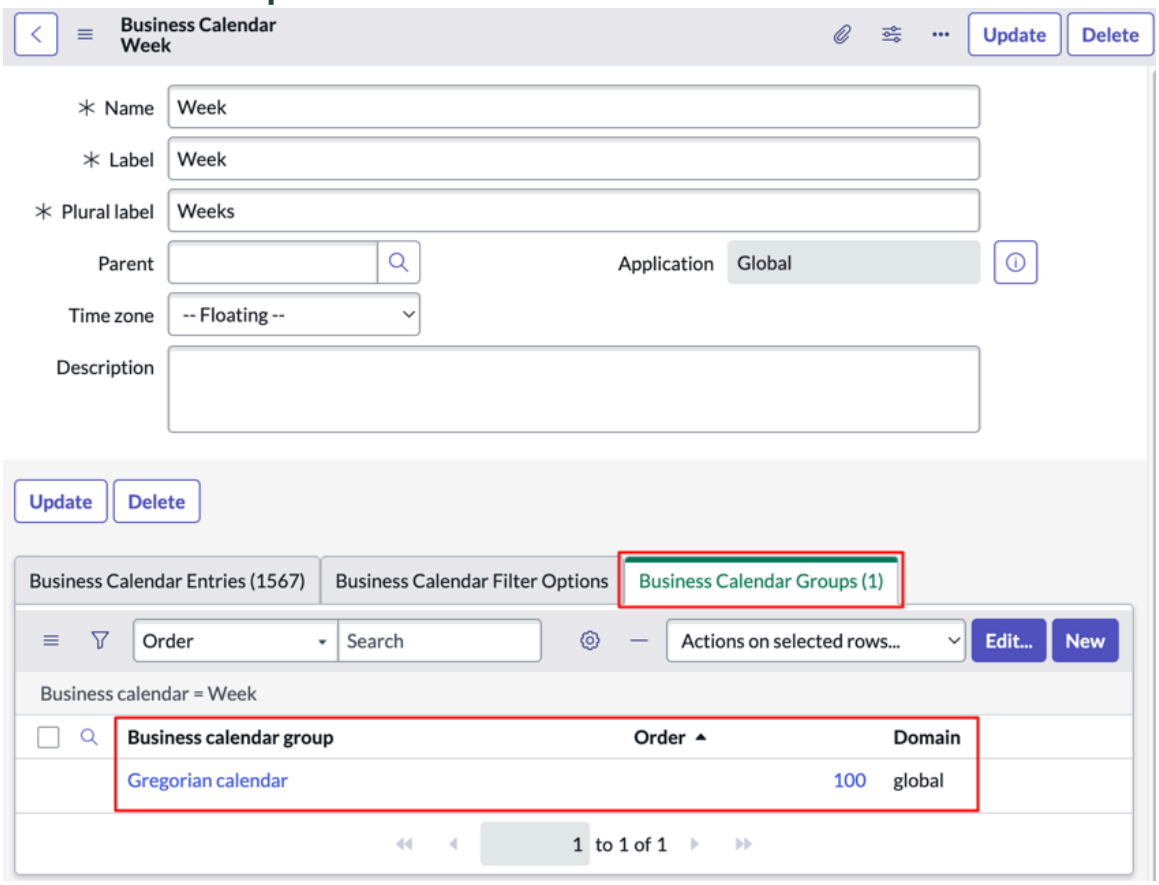


Chaque enregistrement de calendrier d'entreprise indique également à quels groupes il appartient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le calendrier d'entreprise 'Week'



Information associée

« Indicateurs avec calendriers d'entreprise » dans Créer un indicateur automatisé

Créer un parcours de calendrier professionnel à l'aide d'un script includes

Vous pouvez générer des plages de calendrier d'entreprise et leurs noms à l'aide des **includes de script** intitulés **BusinessCalendarGeneratorUtil**. Les calendriers que vous créez sont accessibles dans les applications globales et incluses dans le périmètre.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

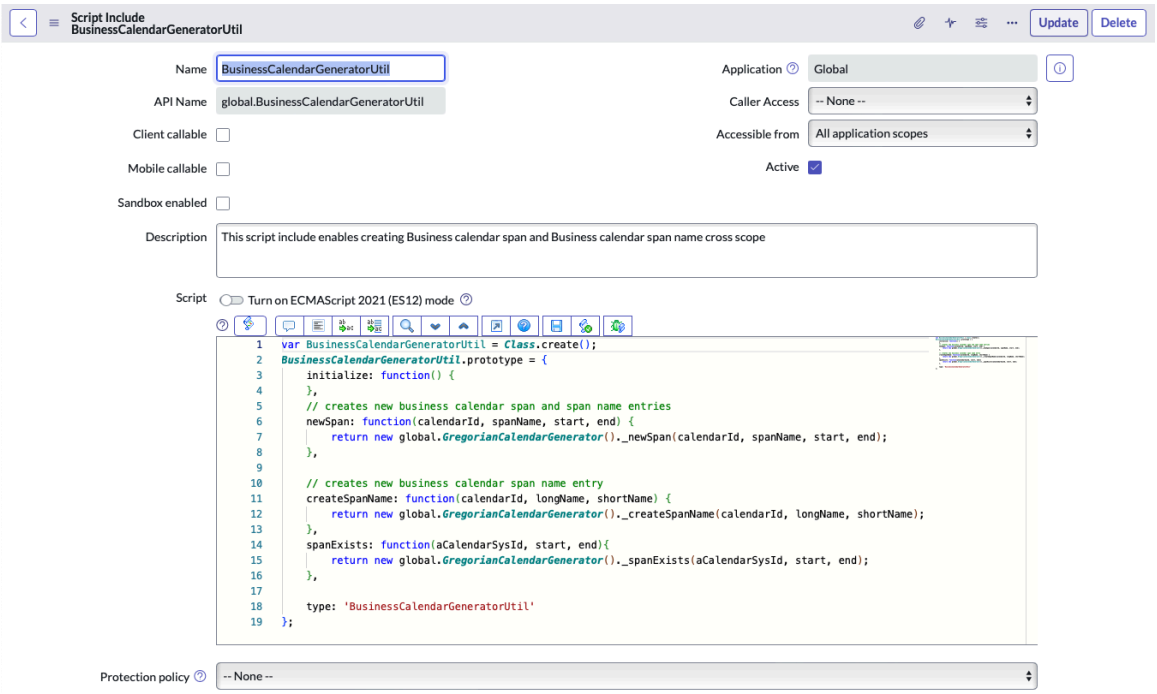
Procédure

1. Accédez au script **BusinessCalendarGeneratorUtil** dans Outils de version 1 (BT1).
   a. Accédez à **Tout** et recherchez Includes de script.
   b. Sélectionnez l'option Includes de script répertoriée sous **Interface utilisateur du système**.
   c. Tapez TinymceConfigScript dans la barre de recherche située en haut du formulaire, puis appuyez sur **Entrée** ou **Retour** sur votre clavier.
   d. Sélectionnez TinymceConfigScript.
2. Définissez des options telles que le périmètre du script et les personnes qui peuvent l'appeler (**Client pouvant être appelé** ou **Mobile pouvant être appelé**), s'il est **activé Sandbox** et la description du script, au début du formulaire.
3. Modifiez la description du script selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Saisissez les valeurs nécessaires là où s'affichent des espaces réservés pour calendarId, spanName, start, end, longName et shortName.



5. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les changements.

Résultats

Un parcours de calendrier d'entreprise est créé. L'année est ajoutée au début du nom d'affichage à partir du champ longName .

Définir des entrées de calendrier d'entreprise

Créez des enregistrements d'entrée de calendrier d'entreprise qui définissent les périodes individuelles qui composent un calendrier professionnel. Vous créez une entrée de calendrier d'entreprise pour chaque période individuelle du calendrier.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Contrairement aux entrées de calendrier héritées qui ont des périodes de répétition et d'exclusion, vous devez créer des entrées de calendrier d'entreprise individuelles pour chaque période de calendrier d'entreprise. Par exemple, si vous créez un calendrier professionnel de l'exercice 2020 avec 13 périodes fiscales, vous devez créer des entrées de calendrier professionnel individuelles pour chaque période fiscale. Pour chaque période fiscale, vous spécifiez des dates et heures de début et de fin. L'année est ajoutée au début du nom d'affichage, selon les informations saisies dans le champ du nom long . Cela permet d'éviter toute confusion entre des entrées portant le même nom.

Remarque :
Calendriers fiscaux ou calendriers que vous avez peut-être créés dans le **calendrier fiscal** ou **Planificateur système** > **Calendriers** apparaissent également dans les listes du menu **Calendrier d'entreprise** . Si vous sélectionnez un calendrier fiscal ou un calendrier fiscal, il apparaît dans la fonction héritée que vous avez utilisée initialement pour le créer. Vous ne pouvez pas afficher ni mettre à jour des calendriers fiscaux hérités à l'aide de ce formulaire.

Traduction automatique

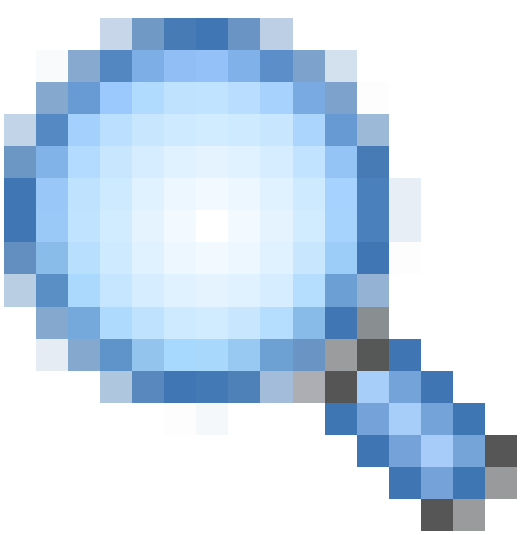
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour créer des entrées de calendrier d'entreprise et les associer à un calendrier d'entreprise, utilisez la liste connexe Entrées du calendrier d'entreprise dans le formulaire Calendrier d'entreprise. Pour en savoir plus sur la création d'un calendrier professionnel, reportez-vous à la section Créer un calendrier d'entreprise.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Calendrier d'entreprise** > **Entrées du calendrier d'entreprise**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'entrée du calendrier d'entreprise

Champ	Description
Nom	Nom de référence unique pour l'entrée du calendrier professionnel. Pour sélectionner un nom de calendrier professionnel ou en créer un : **a.** Pour rechercher un nom d'entrée de calendrier professionnel existant,  sélectionnez . **b.** Si aucun nom d'entrée de calendrier d'entreprise n'existe et que vous souhaitez créer un nom d'entrée de calendrier d'entreprise, sélectionnez **Nouveau**. Le formulaire Nom d'entrée du calendrier d'entreprise s'affiche. **Remarque :** Pour savoir comment créer des noms d'entrée de calendrier professionnel, reportez-vous à la section Créer des noms d'entrées de calendrier d'entreprise.
Début	Date et heure de début de la période du calendrier professionnel. Il utilise le fuseau horaire que vous avez spécifié dans l'enregistrement de calendrier d'entreprise que vous lui associez. Par exemple, si vous définissez une période fiscale pour le mois de janvier, la date et l'heure de début sont le 31 janvier 2020 12h00
Fin	Date et heure de fin de la période du calendrier professionnel. Il utilise le fuseau horaire que vous avez spécifié dans l'enregistrement de calendrier d'entreprise que vous lui associez. Par exemple, si vous définissez une période fiscale pour le mois de janvier, la date et l'heure de fin sont le 31 janvier 2020 23:59

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez l’entrée du calendrier d’entreprise que vous avez créée dans la liste qui se renseigne.
6. Vérifiez que les informations contenues dans les champs Nom abrégé, Nom long, Étiquette, Calendrier et Application sont correctes.
7. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications et revenir à la liste.

Créer des noms d’entrées de calendrier d’entreprise

Créez un nom pour une entrée de calendrier professionnel individuelle. Vous créez cet enregistrement afin de pouvoir facilement identifier une entrée de calendrier professionnel spécifique lorsque vous l’utilisez dans un calendrier professionnel.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Calendrier d'entreprise** > **Noms d'entrées du calendrier d'entreprise**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également créer un nom d’entrée de calendrier d’entreprise au moment de la création de l’entrée de calendrier d’entreprise associée. Pour en savoir plus sur la création d’une entrée de calendrier professionnel, reportez-vous à la section Définir des entrées de calendrier d’entreprise.

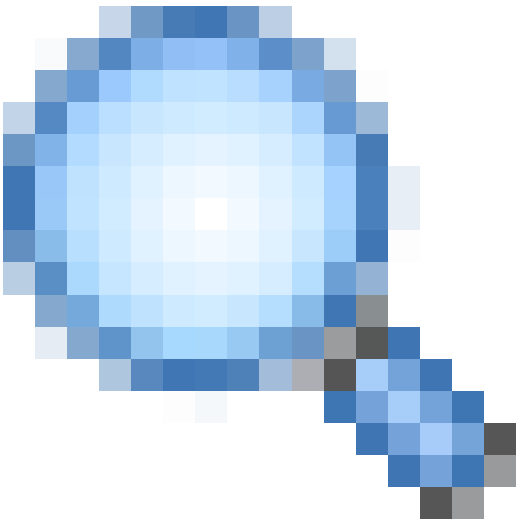
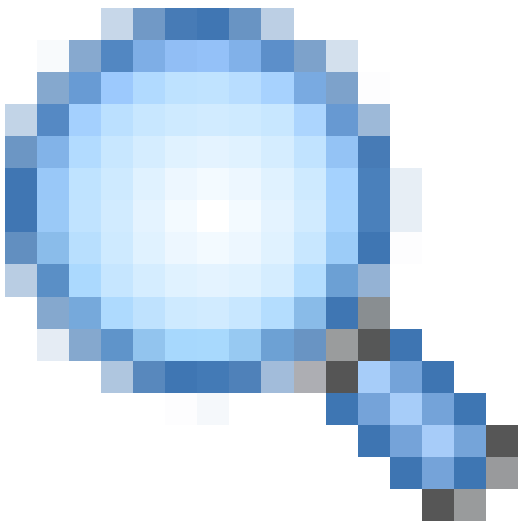
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de nom d’entrée du calendrier d’entreprise

Champ	Description
Nom court	Nom abrégé de l’entrée du calendrier professionnel. Par exemple, janvier.
Nom long	Nom plus long pour l’entrée du calendrier professionnel. Par exemple, la période fiscale de janvier. C’est à partir de ce champ que l’année est extraite et ajoutée au nom d’affichage.
Étiquette	Étiquette unique pour l’identification de l’entrée du calendrier professionnel lorsque vous effectuez un filtrage.
Calendrier	Nom du calendrier d’entreprise auquel vous souhaitez que l’entrée du calendrier d’entreprise appartienne. Cette entrée crée la relation entre un calendrier d’entreprise et les entrées de calendrier d’entreprise qui définissent chaque période individuelle avec lui. Par exemple, si vous créez une entrée de calendrier d’entreprise pour la période fiscale de janvier, vous sélectionnez FY20 pour l’associer à l’exercice fiscal 2020. Pour sélectionner un calendrier professionnel existant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	 **a.** Sélectionnez ou **b.** Sélectionnez dans le champ **Calendrier** pour afficher et sélectionner parmi une liste de calendriers d'entreprise récents créés dans **Calendrier d'entreprise** > **Calendriers d'entreprise**. **Remarque :**  Si vous essayez d'utiliser le et que vous voyez une boîte de dialogue avec les options **Annuler et Quitter**, sélectionnez **Annuler**, puis sélectionnez dans le champ **Calendrier** pour sélectionner dans une liste de calendriers professionnels récents.
Type de calendrier	Sélectionnez le type de calendrier. Par défaut, aucune option n'est sélectionnée. Les options du système de base sont **Calendrier d'entreprise** et **Calendrier fiscal**. Vous pouvez ajouter d'autres choix pour le type de calendrier en étendant la table et en ajoutant les choix que vous préférez. Pour les applications incluses dans le périmètre, vous devez étendre la table avec dans le champ d'application, créer une liste de choix, puis ajouter des choix à partir de l'ensemble de choix.
Demande	Application associée à ce calendrier professionnel. Si vous travaillez sur une application ou créez un calendrier d'entreprise à partir d'un enregistrement d'application, le champ est défini par défaut sur cette application. Sinon, la valeur par défaut du champ est **Global**. Tous les enregistrements créés à partir de l'enregistrement de table, tels que les modules et les règles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de sécurité, sont affectés par défaut à cette application. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Application scope

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Les enregistrements sont créés dans les tables Entrée de calendrier d'entreprise (business_calendar_span) et Nom d'entrée de calendrier d'entreprise (business_calendar_span_name). Si vous créez des entrées de calendrier d'entreprise dans la liste connexe Entrées du calendrier d'entreprise dans le formulaire Calendrier d'entreprise, ces enregistrements sont également associés au calendrier d'entreprise spécifique.

Définir les options de filtrage du calendrier d'entreprise

Définissez les options de filtrage de la date et de l'heure pour un calendrier professionnel. Ces options de filtrage s'ajoutent au filtrage standard de la date et de l'heure dans le Now Platform. Vous pouvez fournir à vos utilisateurs des options de filtrage supplémentaires lorsqu'ils utilisent le calendrier professionnel avec Now Platform des packages et des domaines fonctionnels.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur les options de filtrage standard, consultez Valeurs des champs de date/heure .

Remarque :
Pour créer des options de filtrage de calendrier d'entreprise et les associer à un calendrier d'entreprise, la façon la plus simple consiste à utiliser la liste connexe Options de filtre de calendrier d'entreprise dans le formulaire Calendrier d'entreprise. Pour en savoir plus sur la création d'un calendrier professionnel, reportez-vous à la section Créer un calendrier d'entreprise.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Calendrier d'entreprise** > **Options de filtres de calendrier d'entreprise**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Options de filtre de calendrier d'entreprise

Champ	Description
Période	Nombre de périodes à parcourir en avant, en arrière ou les deux pour le calendrier professionnel. Par exemple, si le calendrier professionnel reflète une semaine : ○ Fournissez une option de filtre pour la semaine en cours en saisissant `0` pour la période de référence. ○ Fournissez une option de filtre pour une période précédente en saisissant un nombre négatif qui représente le nombre de périodes à parcourir à partir de la période de référence. Par exemple, entrez `-1` pour la dernière période, ou entrez `-2` pour il y a deux périodes. ○ Fournissez une option de filtre pour une période ultérieure en saisissant un nombre positif. Par exemple, saisissez `1` pour la période suivante ou `2` pour les deux prochaines semaines. Si le calendrier professionnel reflète une semaine :

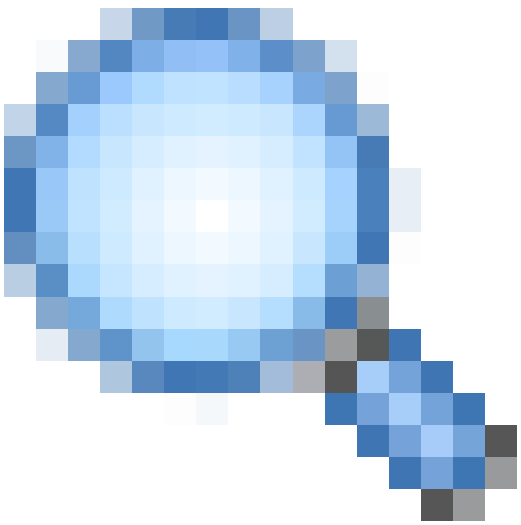
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Fournissez une option de filtre pour la semaine en cours en saisissant `0` pour la période de référence. ◦ Fournissez une option de filtre pour une période précédente en saisissant un nombre négatif qui représente le nombre de périodes à parcourir à partir de la période de référence. Par exemple, entrez `-1` pour la dernière période, ou entrez `-2` pour il y a deux périodes. ◦ Fournissez une option de filtre pour une période ultérieure en saisissant un nombre positif. Par exemple, saisissez `1` pour la période suivante ou `2` pour les deux prochaines semaines. Si le calendrier professionnel reflète un exercice avec 13 périodes : ◦ Fournissez une option de filtre pour l'exercice en cours en saisissant `0` pour la période de référence. ◦ Fournissez une option de filtre pour un exercice précédent en saisissant un nombre négatif qui représente le nombre de périodes à parcourir à partir de la période de référence. Par exemple, saisissez `-2` pour deux périodes fiscales précédentes ou entrez `-13` pour la dernière période fiscale. ◦ Fournissez une option de filtre pour un exercice futur en saisissant un nombre positif. Par exemple, saisissez `13` pour l'exercice suivant. Si le calendrier professionnel reflète un exercice avec quatre trimestres fiscaux : ◦ Fournissez une option de filtre pour le trimestre fiscal en cours en saisissant `0` pour la période de référence. ◦ Fournissez une option de filtre pour un trimestre fiscal précédent en saisissant un nombre négatif qui représente le nombre de périodes à parcourir à partir de la période de référence. Par exemple, entrez `-1` pour le dernier trimestre fiscal ou entrez `-2` pour les deux derniers trimestres fiscaux. ◦ Fournissez une option de filtre pour un trimestre fiscal futur en saisissant un nombre positif. Par exemple, saisissez `1` pour le trimestre fiscal suivant ou `2` pour les deux prochains trimestres fiscaux.
Calendrier	Nom du calendrier professionnel auquel vous souhaitez que les options de filtre appartiennent. Pour sélectionner un calendrier professionnel ou en créer un nouveau :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	a. Recherchez un calendrier professionnel existant en cliquant sur le  . **b.** S'il n'existe aucun calendrier professionnel ou si vous souhaitez en créer un, cliquez sur **Nouveau**.
Demande	Application associée à ce calendrier professionnel. Si vous travaillez sur une application ou créez un calendrier d'entreprise à partir d'un enregistrement d'application, le champ est défini par défaut sur cette application. Sinon, la valeur par défaut du champ est **Global**. Tous les enregistrements créés à partir de l'enregistrement de table, tels que les modules et les règles de sécurité, sont affectés par défaut à cette application. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Application scope

Remarque :
Dans un enregistrement d'option de filtrage de calendrier, vous ne pouvez associer qu'un calendrier d'entreprise à une seule option de filtre. Pour créer plusieurs options de filtrage, vous devez créer plusieurs enregistrements d'options de filtrage, chacun ayant sa propre entrée de période.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Les enregistrements sont créés dans la table Option de filtre de calendrier d'entreprise (business_calendar_filter_option). Si vous créez des options de filtrage du calendrier d'entreprise dans la liste connexe Options de filtre de calendrier d'entreprise du formulaire Calendrier d'entreprise, ces enregistrements sont également associés au calendrier professionnel spécifique.

Associer des calendriers d'entreprise à des forfaits

Associez un calendrier d'entreprise que vous avez créé à un package ou à un domaine fonctionnel dans le Now Platform. Lorsque vous associez un calendrier professionnel à un package, cela permet l'utilisation du calendrier dans ce domaine fonctionnel spécifique. Tant que vous n'avez pas associé une définition de calendrier d'entreprise à au moins un package, elle reste un enregistrement de définition uniquement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un package est une application ou un ensemble générique de fonctions, telles que Prestation de services RH ou Automatisation de clôture financière, dans le .Now Platform Par exemple, si vous avez créé un calendrier fiscal, vous pouvez l'associer au Automatisation de clôture financière package.

Remarque :

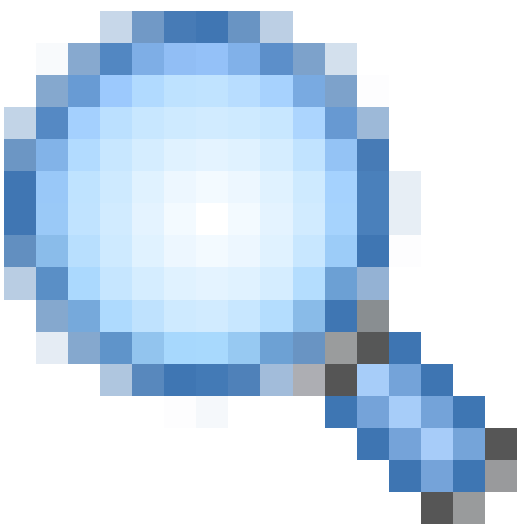
Dans un seul enregistrement de package de calendrier, vous ne pouvez associer un calendrier professionnel qu'à un seul package. Pour associer des calendriers d'entreprise à plusieurs packages, vous devez créer plusieurs enregistrements de packages de calendriers. Par exemple, si vous avez créé un calendrier fiscal et que vous souhaitez l'associer aux packages RH et Immobilisations :

- Dans le premier enregistrement que vous créez, dans le champ **Calendrier**, sélectionnez l'année fiscale, puis dans le champ **Package**, sélectionnez **RH.**
- Dans le deuxième enregistrement que vous créez, sélectionnez à nouveau le même calendrier fiscal, puis sélectionnez **Actif immobilisé** dans le champ **Package** .

Procédure

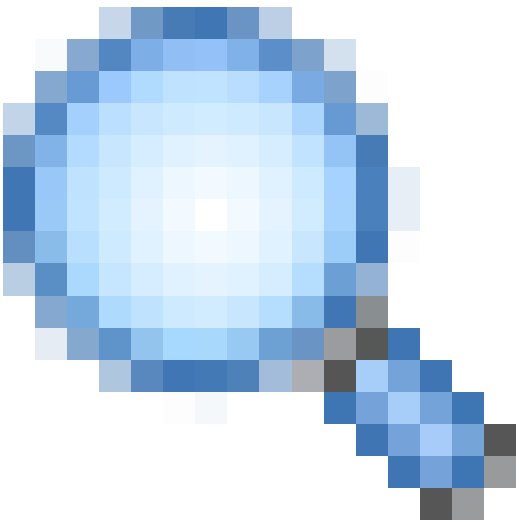
1. Accédez à la **Tout** > **Calendrier d'entreprise** > **Calendriers pour package**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de package

Champ	Description
Calendrier	Nom du calendrier professionnel que vous souhaitez associer à un Now Platform package.  Cliquez sur le pour accéder aux calendriers d'entreprise où vous pouvez rechercher un calendrier professionnel existant. S'il n'existe aucun calendrier, vous pouvez en créer un nouveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Package	Nom du Now Platform package que vous souhaitez associer au calendrier professionnel sélectionné. Cliquez sur le  pour accéder aux packages dans lesquels vous pouvez rechercher un package existant. S'il n'existe aucun package, vous pouvez en créer un nouveau.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Un enregistrement est créé dans la table Calendriers pour package (calendars_for_package) qui associe le calendrier professionnel sélectionné à un Now Platform package.

Définition des calendriers fiscaux

Créez des calendriers fiscaux avec des périodes fiscales définies, à utiliser avec Gestion financière des applications, telles que Automatisation de clôture financière. Vous pouvez définir des périodes fiscales, telles qu'un mois, quatre semaines, T1 2015 ou juillet 2015.

Pour créer un calendrier fiscal, activez le module d'extension Calendrier fiscal [com.snc.fiscal_calendar]. Vous pouvez ensuite utiliser les fonctions héritées sur le **Calendrier fiscal** Menu permettant de générer et de valider des calendriers fiscaux et les périodes fiscales associées. Vous pouvez créer l'un des types suivants :

Type de calendrier	Description
Régulier	Un calendrier avec 12 périodes, chacune d'une durée d'un mois.
Période 13	Un calendrier avec 13 périodes, chacune d'une durée de quatre semaines. **Remarque :** Ce type de calendrier est le seul qui n'utilise pas de trimestres.
445	Calendrier qui divise une année en périodes suivantes de 4 semaines, 4 semaines et 5 semaines. Les première et deuxième périodes ont quatre semaines, et la dernière a cinq semaines. L'application crée ces périodes pour la durée du calendrier.
454	Calendrier qui divise une année en périodes suivantes de 4 semaines, 5 semaines et 4 semaines. La première période dure quatre semaines, la deuxième cinq semaines et la troisième quatre semaines. L'application crée ces périodes pour la durée du calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de calendrier	Description
544	Calendrier qui divise une année en périodes suivantes de 5 semaines, 4 semaines et 4 semaines. La première période dure cinq semaines, et la deuxième et la troisième ont quatre semaines.

Important :
Une fois que vous avez commencé à utiliser un ensemble de données financières de type calendrier fiscal, vous ne pouvez pas passer à un autre type de calendrier fiscal. Vérifiez que votre calendrier fiscal peut être utilisé avec vos données financières. Si vous importez des enregistrements dans la table Période fiscale [fiscal_period], vous devez vérifier qu'ils sont corrects et qu'ils ne présentent aucun écart.

Une fois le calendrier fiscal généré, ne modifiez pas les champs Date/ **heure de début** ou Date/ **heure de fin** des enregistrements de période fiscale pour éviter les problèmes de validation.

Remarque :

- Les fonctions héritées que vous avez peut-être utilisées, sur le **Planificateur système** > **Calendriers** et les menus Calendrier fiscal, permettant de définir des calendriers et des calendriers fiscaux, continuent d'être pris en charge. Toutefois, vous devez utiliser le menu Calendrier d'entreprise à leur emplacement pour définir des calendriers et des calendriers, puis les associer à des packages spécifiques Now Platform . Pour en savoir plus sur la définition et l'utilisation des calendriers professionnels, reportez-vous à la section Création de calendriers d'entreprise.
- Pour Gestion stratégique des portefeuilles les applications (SPM), vous devez définir des calendriers fiscaux à l'aide de la Générer une planification fiscale fonctionnalité.

Activer le module d'extension Calendrier fiscal

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Calendrier fiscal (com.snc.fiscal_calendar). Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Générer une planification fiscale

Vous pouvez générer un calendrier fiscal pour une période spécifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : fiscal_calendar_admin

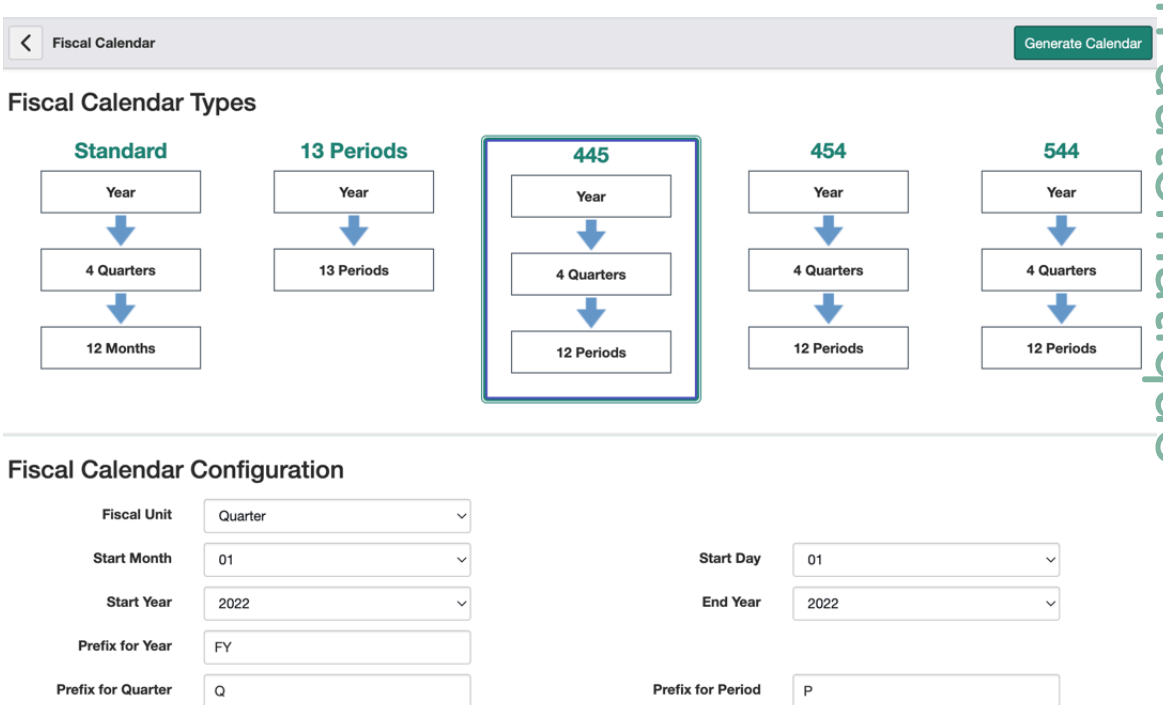
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Une fois que vous commencez à utiliser un ensemble de données financières de type calendrier fiscal, vous ne pouvez pas passer à un autre type de calendrier fiscal. Vérifiez que votre calendrier fiscal peut être utilisé avec vos données financières.

Remarque :
Au lieu de générer des calendriers fiscaux, vous pouvez également utiliser les fonctions Calendrier d'entreprise pour créer des calendriers fiscaux. Pour en savoir plus sur la création de calendriers et de calendriers professionnels, reportez-vous à la section Création de calendriers d'entreprise.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Calendrier fiscal** > **Générer**
2. Dans la section **Types de calendrier fiscal** , sélectionnez le type de calendrier d'exercice fiscal.



3. Renseignez les champs de la section **Configuration du calendrier fiscal** .

Champ	Description
Unité fiscale	Unité de base pour le calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Mois** : générer un calendrier fiscal avec des périodes mensuelles. ○ **Trimestre** : Générer un calendrier fiscal avec des périodes trimestrielles.
Mois de début	Mois qui correspond au début de votre année fiscale.
Année de départ	Année de début du calendrier.
Préfixe d'année	Préfixe que l'application utilise dans le nom des enregistrements qui représentent l'année fiscale.
Préfixe de trimestre/ période	Préfixe que l'application utilise dans le nom des enregistrements qui représentent le trimestre ou la période fiscale
Jour de début	Jour qui représente le début de chaque mois.
Année finale	Année de fin pour le calendrier.
Préfixe de mois/ période	Préfixe que l'application utilise dans le nom des enregistrements qui représentent le mois ou la période.

4. Cliquez sur **Générer un calendrier**.
5. Accédez à la **Définition du système** > **Périodes fiscales** et vérifiez que les enregistrements mensuels, trimestriels et annuels des périodes fiscales existent.

Afficher, modifier et valider les périodes fiscales : Héritées

Une fois que vous avez généré un calendrier fiscal, vous pouvez afficher les enregistrements de période fiscale, modifier les dates de début et de fin, désactiver une période fiscale si nécessaire et valider.

Avant de commencer

Rôle requis : fiscal_calendar_user

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Périodes fiscales**.
2. Ouvrez l'une des périodes fiscales (consultez la table de description des champs) à afficher, modifier ou désactiver.

Formulaire Période fiscale

Champ	Description
Nom	Nom de la période fiscale.
Date/heure de début	Date à laquelle la période fiscale commence.
Date/heure de fin	Date à laquelle la période fiscale se termine.
Type de période fiscale	[Lecture seule] Type de période, **Année** ou **Trimestre**.

3. Validez les périodes fiscales pour vous assurer qu'il n'y a pas d'écarts et qu'elles correspondent à un style de calendrier valide.
   a. Pour valider les périodes fiscales, revenez à la vue de liste des périodes fiscales et cliquez sur **Valider les périodes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir un fuseau horaire système

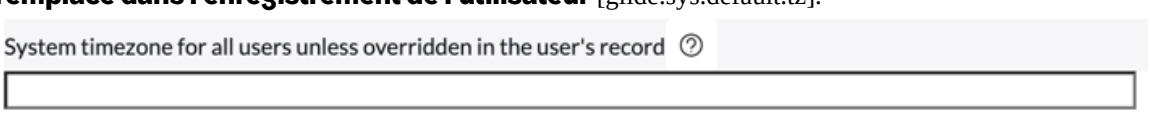
Définissez votre fuseau horaire système avec une propriété système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Stocke Now Platform les valeurs de temps en temps universel coordonné. Les heures s'affichent globalement en fonction du fuseau horaire du système (glide.sys.default.tz) ou, le cas échéant, en fonction des paramètres utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Système**.
2. Localisez la propriété **Fuseau horaire du système pour tous les utilisateurs, sauf s'il a été remplacé dans l'enregistrement de l'utilisateur** [glide.sys.default.tz].



   Par défaut, le champ est vide. Si vous n'avez pas défini de fuseau horaire pour cette propriété, *la valeur par défaut est America/Los Angeles* .

   Pour plus d'informations sur le réglage de l'heure par défaut, reportez-vous à la section : Configure Next Experience language and region preferences .

3. Ajoutez un fuseau horaire au format Pays/Ville ou en utilisant le nom d'un fuseau horaire (par exemple, *GMT)* et sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour connaître les valeurs disponibles, consultez Représentation du fuseau horaire .

   Le nouveau fuseau horaire du système s'applique automatiquement à tous les utilisateurs qui n'ont pas déjà un fuseau horaire spécifié. Si un utilisateur sélectionne un fuseau horaire différent, ou si l'administrateur sélectionne un fuseau horaire différent pour lui, le fuseau horaire sélectionné est affecté à l'utilisateur. Le fuseau horaire du système n'est pas utilisé.

Modifier la liste de choix du fuseau horaire

Chaque fois que les utilisateurs ont le choix du fuseau horaire, ils sont renseignés à l'aide de la liste de choix **Fuseau horaire** de la table Utilisateur [sys_user]. Tous les fuseaux horaires n'apparaissent pas par défaut.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour ajouter ou supprimer des fuseaux horaires de la liste des fuseaux horaires :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** et ouvrez n'importe quel enregistrement utilisateur, ou cliquez sur **Nouveau**.
   Notez que le fuseau horaire par défaut est **Système (Amérique/Los_Angeles).**
2. Cliquez avec le bouton droit sur **Fuseau horaire**, puis sélectionnez *Personnaliser les choix*.
3. Mettez en surbrillance le fuseau horaire souhaité dans les listes **Disponible** ou **Sélectionné** , puis **ajoutez** ou **supprimez** les fuseaux horaires selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changer un fuseau horaire dans un rapport planifié

Par défaut, les rapports planifiés utilisent le fuseau horaire de l'utilisateur qui les exécute (l'utilisateur dans le champ **Exécuter en tant que**) pour évaluer les paramètres de la requête. Vous pouvez modifier ce fuseau horaire.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, un rapport sur « incidents ouverts aujourd'hui » résout « aujourd'hui » en fonction du fuseau horaire de l'utilisateur. Pour spécifier manuellement le fuseau horaire utilisé pour résoudre les paramètres du rapport :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Rapports** > **Rapports planifiés**.
2. Choisissez le rapport avec le fuseau horaire que vous souhaitez modifier.
3. Ajoutez Exécuter en tant que champs à la mise en page.

   a. Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter le champ **Exécuter en tant que tz** au formulaire **Rapport planifié** . Consultez les Configurer la mise en page du formulaire pour obtenir les instructions.
   Le champ Exécuter en tant que tz vous permet de choisir le fuseau horaire de l'utilisateur qui a configuré le calendrier ou un fuseau horaire spécifique.

   b. **Facultatif :** Configurez la mise en page du formulaire pour ajouter le champ **Exécuter en tant que [+]** au formulaire **Rapport planifié** . Consultez les Configurer la mise en page du formulaire pour obtenir les instructions.
   Le champ Exécuter en tant que [+] vous permet de choisir un utilisateur spécifique sous lequel exécuter le rapport.

4. Sélectionnez le fuseau horaire que vous souhaitez utiliser.
5. **Facultatif :** Sélectionnez l'utilisateur sous lequel exécuter le rapport.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Changer un fuseau horaire dans une importation de données planifiée

Par défaut, les importations de données planifiées sont exécutées à l'aide du fuseau horaire de l'utilisateur qui les crée. Cependant, il existe un moyen de spécifier manuellement le fuseau horaire pour l'importation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour modifier le fuseau horaire de l'importation de données planifiée :

Procédure

1. Configurez le formulaire pour ajouter le champ **Exécuter en tant que tz** au formulaire **Importation de données planifiée** .
2. Sélectionnez le fuseau horaire approprié.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Définir une durée relative

Vous pouvez définir une durée relative pour calculer la durée des SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

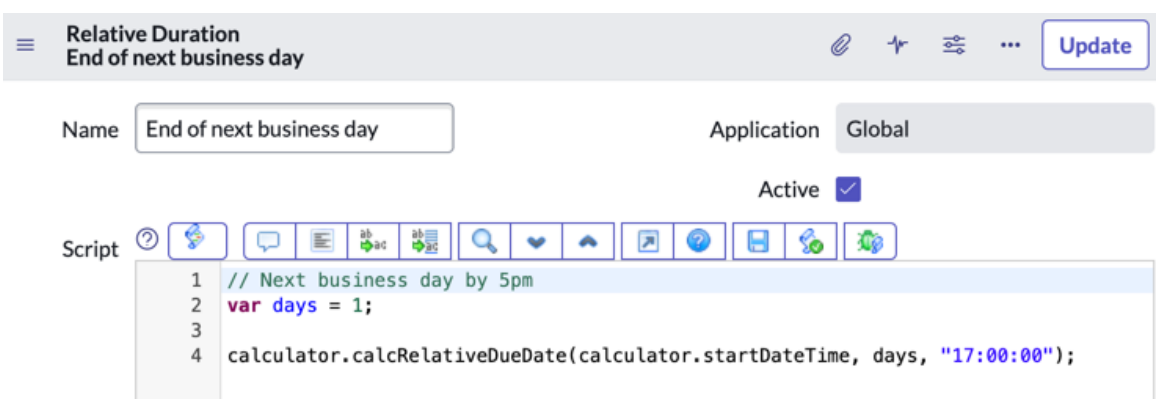
Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Planificateur système** > **Durées relatives.**.

Quatre durées relatives de base sont disponibles :

- Deux jours ouvrables à 16h
- Trois jours ouvrables à 16h
- Jour ouvrable suivant à 16h
- Fin du jour ouvrable suivant

Remarque :
Le calendrier d'entreprise que vous utilisez définit les durées des jours ouvrables. Si vous ne définissez aucune planification, les durées par défaut sont de 24 heures x 7 jours.

Example:
Examinez la fin du jour ouvrable suivant Durée relative. Dans la liste Durées relatives, sélectionnez la **fin du jour ouvrable suivant** Durée relative. La variable *jours* est définie sur un, car le résultat de ce calcul devrait atterrir un jour dans le futur. Le reste du script est comme dans la capture d'écran. Si vous le souhaitez, vous pouvez personnaliser l'heure à laquelle vous souhaitez que la durée relative se termine (actuellement définie sur 17 heures).

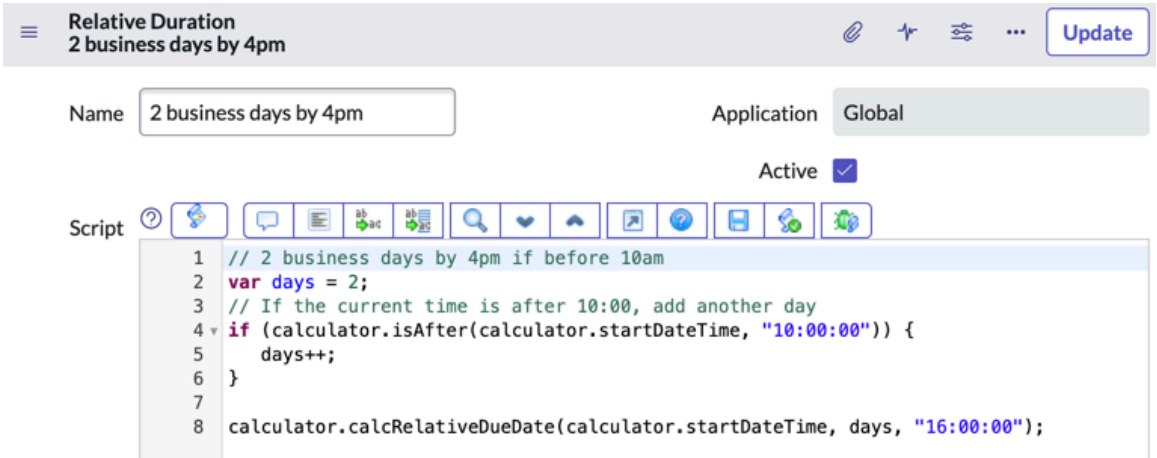


Il existe un autre aspect important de la conception de la durée relative qui est utilisé par les trois autres durées relatives prêtes à l'emploi. Pour illustrer cette conception, regardons **2 jours ouvrables à 16 heures**.

Comme vous pouvez le voir sur l'image, dans le script, il y a une instruction if. Cette instruction if vérifie si l'heure calculée est postérieure à 10h. Si c'est le cas, un jour supplémentaire est ajouté au calcul. D'où la description de `2 jours ouvrables avant 16h si avant 10h`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La « fin de la journée de travail » n'a rien à voir avec le calendrier associé. L'heure de fin de 17:00 est codée en dur dans ce script de durée relative. Si vous souhaitez que l'heure soit différente de 17 heures, vous devez la modifier dans le script.

Utiliser une durée relative

Lorsque vous définissez un SLA, vous pouvez définir le **type de durée** comme une durée relative.

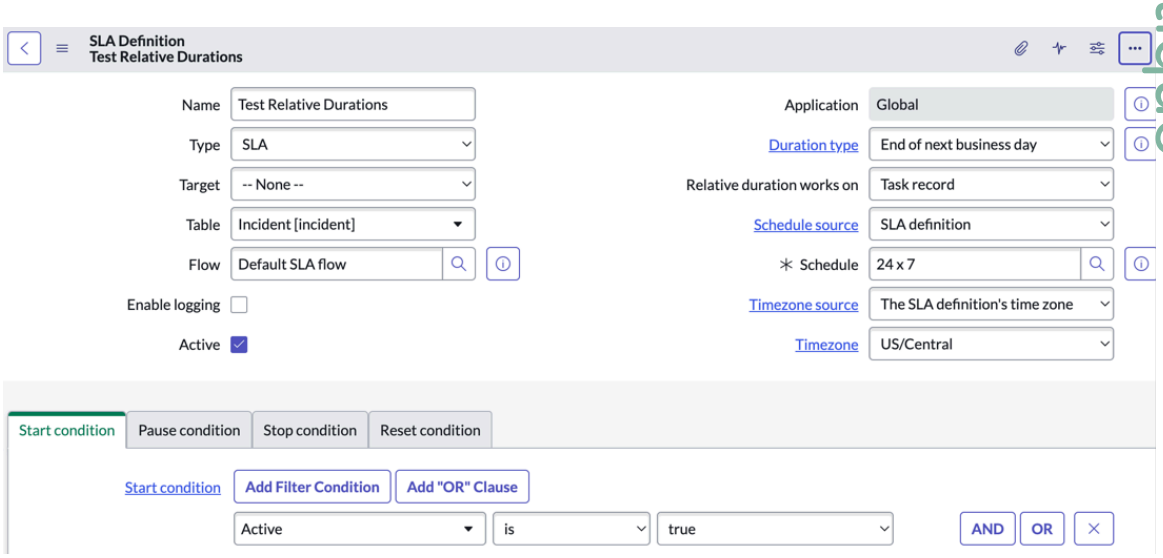
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous utilisez des durées relatives, vous pouvez également utiliser le champ **Durée relative fonctionne sur** . Il effectue un calcul par rapport à l'enregistrement SLA ou à l'enregistrement de tâche pour lequel l'enregistrement SLA est utilisé.

Cet exemple montre comment fonctionne une durée relative de *fin du jour ouvrable suivant* .

Procédure

1. Créez un SLA dont la durée relative est **la fin du jour ouvrable suivant**.
2. Renseignez les champs restants de ce SLA avec les valeurs indiquées, en définissant également un fuseau horaire si vous le souhaitez.

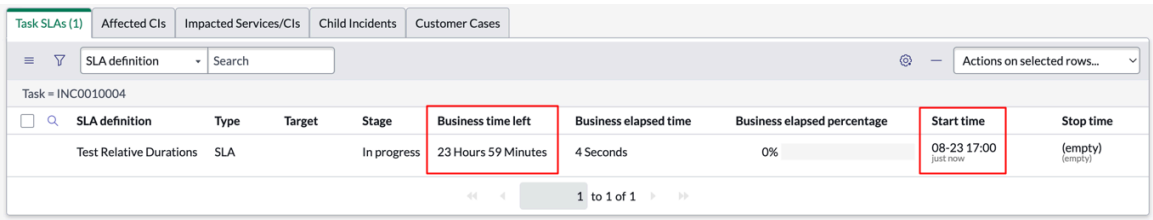


3. Pour montrer comment fonctionne cette durée relative, créez un nouvel incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le SLA commence pour cet incident. Dans la liste connexe **des SLA de tâche** , si vous **examinez les champs Temps d'activité restant** et **Heure de début** , notez que le temps restant est jusqu'au jour ouvrable suivant à 17 heures.



Remarque :
Les conditions de pause ne sont pas compatibles avec les durées relatives.

Créer des entrées de calendrier dans le calendrier de planification

Ajoutez des événements tels que réunion, congé ou rendez-vous pour les afficher dans le calendrier du calendrier.

Avant de commencer
Rôle requis : schedule_admin, itil_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter et analyser les événements à l'aide d'une vue de calendrier. Vous pouvez également effectuer cette opération dans une vue chronologique correspondant à un jour, une semaine ou un mois donné, défini comme quatre semaines dans la vue chronologique.

Une vue de calendrier affiche les événements pour une période spécifiée. Une vue chronologique affiche tous les événements de la chronologie sélectionnée dans le calendrier.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Planificateur système** > **Calendriers** > **Calendriers**.
2. Sélectionnez un calendrier.
3. Sélectionnez le lien connexe **Afficher le calendrier** .
   À l'aide de l'interface utilisateur Next Experience, vous pouvez afficher les calendriers dans le calendrier de tous les types de calendriers, à l'exception du type de liste. Les calendriers de type liste s'affichent dans le calendrier d'astreinte.
4. Créez une entrée de calendrier.

   a. Effectuez l'une des opérations suivantes pour ouvrir le formulaire **Ajouter un événement** :
      - Sélectionnez un jour dans le calendrier.
      - Faites glisser la période de jours pour laquelle vous souhaitez créer l'événement.

   b. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour l'événement.

   c. Dans le menu **Type** , sélectionnez le type d'événement.

   d. Dans le champ **Afficher comme** , sélectionnez l'état que vous souhaitez afficher pour cet événement.

   e. Dans le champ **Début** , sélectionnez l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de début de l'événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Dans le champ **Fin** , sélectionnez l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de fin de l'événement. Si l'événement concerne toute la journée, sélectionnez **Toute la journée**.

g. Dans le menu **Répétitions** , sélectionnez la fréquence à laquelle vous souhaitez que cet événement se répète.

h. Sélectionnez **Enregistrer**.

- L'entrée de calendrier s'affiche dans le calendrier pour cette période et est basée sur le fuseau horaire de l'utilisateur.
- Vous pouvez replanifier un événement en le faisant glisser et en le déplaçant à une autre date. Vous pouvez également mettre à jour cette occurrence particulière ou toutes les occurrences d'un événement.
- Vous pouvez cliquer sur un événement pour afficher les détails dans un affichage contextuel et modifier ou supprimer l'événement en sélectionnant l'icône correspondante.
  - Lorsque vous ajoutez ou modifiez un événement, le fuseau horaire de l'événement affiche la valeur du champ **Fuseau horaire** de l'enregistrement du calendrier.

    Remarque :
    Si la valeur du champ **Fuseau horaire** est **flottante**, le fuseau horaire n'est pas affiché.

  - Lorsque vous ajoutez ou modifiez un événement, le calendrier utilise les dates de début et de fin du fuseau horaire du calendrier.

    Remarque :
    Si la valeur du champ **Fuseau horaire** est **flottante**, le calendrier utilise les dates de début et de fin du fuseau horaire de l'utilisateur connecté.

Références de configuration de l'heure

Cette section fournit des informations sur les propriétés de la configuration de l'heure.

Fuseaux horaires

Toutes les heures sont stockées en heure universelle coordonnée (UTC) et s'affichent globalement en fonction du fuseau horaire du système. Toutefois, les heures s'affichent aux utilisateurs dans leur fuseau horaire local, en fonction de leurs préférences utilisateur.

Représentation du fuseau horaire

Les fuseaux horaires au format Pays/Ville sont les ID de fuseaux horaires primaires. Les autres ID de fuseau horaire sont des liens vers le fuseau horaire principal.

- Par exemple, US/Pacifique est un lien vers le fuseau horaire Amérique/Los_Angeles. Amérique/Los_Angeles et États-Unis/Pacifique représentent l'heure normale du Pacifique avec le même décalage de zone et le même horaire d'heure d'été (DST).
- En dehors de la représentation, il n'y a aucun impact sur la fonctionnalité de la date et de l'heure.

En l'absence d'un fuseau horaire par défaut pour l'utilisateur ou le système, JVM lit les informations de fuseau horaire par défaut à partir du serveur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Selon la configuration du serveur, il peut renvoyer le pays/la ville ou le lien, par exemple, États-Unis/Pacifique ou Amérique/Los_Angeles.
- Les administrateurs doivent configurer leur système avec un fuseau horaire par défaut glide.sys.default.tz pour éviter les dépendances système. Pour plus d'informations, voir Représentation du fuseau horaire .

Heure d'été

En général, si vous spécifiez un fuseau horaire en fonction de l'emplacement (par exemple, **Amérique/Los Angeles**), le système s'ajuste automatiquement pour tenir compte de l'heure d'été.

- Si vous spécifiez un fuseau horaire basé sur le nom du fuseau horaire (par exemple, **GMT),** ce qui est déconseillé, il ne s'ajuste généralement pas à l'heure d'été. Il existe toutefois des exceptions à ces directives.
- Pour plus d'informations sur la façon dont l'heure d'été est gérée dans Java, reportez-vous aux sections https://www.iana.org/time-zones et https://en.wikipedia.org/wiki/Tz_database .

Préférences utilisateur

Une fois le fuseau horaire du système défini, les utilisateurs peuvent également sélectionner leur propre fuseau horaire à partir de leur formulaire utilisateur, accessible via **Libre-service** > **Mon profil**.

Remarque :

Le système par défaut s'affiche comme **Système ([nom du fuseau horaire par défaut]).** Par exemple, si le fuseau horaire du système est **Amérique/Los_Angeles**, l'utilisateur voit **le système (Amérique/Los Angeles).**

Classe de fuseau horaire Java

Prend en charge tous les fuseaux horaires des classes de Now Platform fuseau horaire Java. Pour afficher la liste de ces fuseaux horaires :

1. Dans le champ **de texte du filtre Type** , saisissez sys_user.list.
2. Ouvrez l'un des enregistrements d'utilisateurs de la liste.
3. Cliquez avec le bouton droit sur le champ de **fuseau horaire** et sélectionnez **Afficher les choix**.

   La liste qui en résulte est une liste complète des ID de fuseaux horaires disponibles.

Fuseaux horaires dans les notifications par e-mail

La date et l'heure d'une notification utilisent le **fuseau horaire du système** et non celui d'un destinataire.

Remarque :

La *glide.email.append.timezone* propriété dans **Propriétés système** > **E-mail** Contrôle s'il faut ajouter le fuseau horaire. Si la valeur est définie sur vrai, le fuseau horaire du système de l'instance est ajouté à toutes les dates ou dates/heures des messages électroniques sortants (par exemple, 2010-07-02 04:01:14 PST).

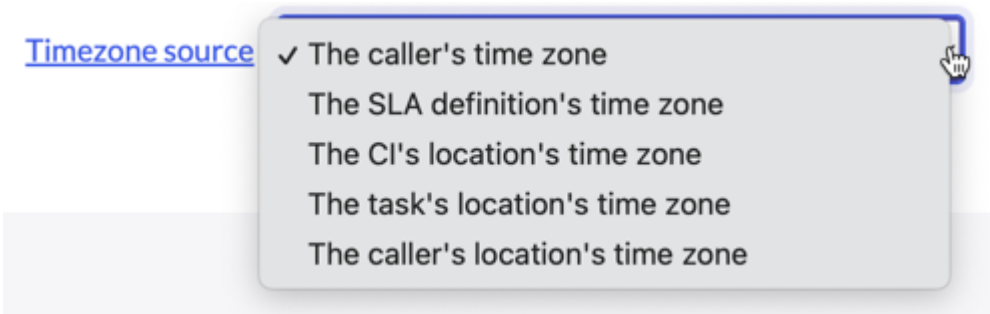
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fuseaux horaires dans les accords sur les niveaux de service

Les accords sur les niveaux de service offrent différentes options pour le fuseau horaire à utiliser. Pour définir un fuseau horaire pour les SLA, naviguez jusqu'à la définition de SLA et localisez le champ **source Fuseau horaire** :

Fuseau horaire des accords sur les niveaux de service



Quelques considérations particulières :

- Si vous sélectionnez le fuseau horaire de l'appelant, un comportement imprévisible peut se produire si l'appelant n'a pas défini de fuseau horaire.
- Si vous sélectionnez le fuseau horaire pour la définition de SLA, vous devez spécifier manuellement le fuseau horaire sur le formulaire pour le SLA.

Fuseau horaire dans le scripting

Lorsque vous créez un scripting sur le serveur, le script utilise plusieurs fonctions de date et d'heure `GlideSystem` pour obtenir des valeurs de temps. Pour plus d'informations sur des méthodes spécifiques et pour connaître le format dans lequel chacune renvoie l'heure demandée, consultez l'API GlideSystem .

Améliorations

L'amélioration de l'heure d'été exige que les rapports et les requêtes respectent les règles de l'heure d'été. Les changements affectent les graphiques de tendance, les graphiques linéaires et les filtres à l'aide de l'opération « tendance activée ».

Changeur de fuseau horaire

Le changeur de fuseau horaire est actif par défaut. Les utilisateurs peuvent modifier leur fuseau horaire pour la session en cours dans les paramètres système (l'engrenage en haut à droite de la bannière). À la connexion suivante, le paramètre de fuseau horaire revient au paramètre par défaut du système ou au paramètre de profil utilisateur pour le fuseau horaire.

Information associée

Définir un fuseau horaire système

Modifier la liste de choix du fuseau horaire

Changer un fuseau horaire dans un rapport planifié

Changer un fuseau horaire dans une importation de données planifiée

Traduction automatique

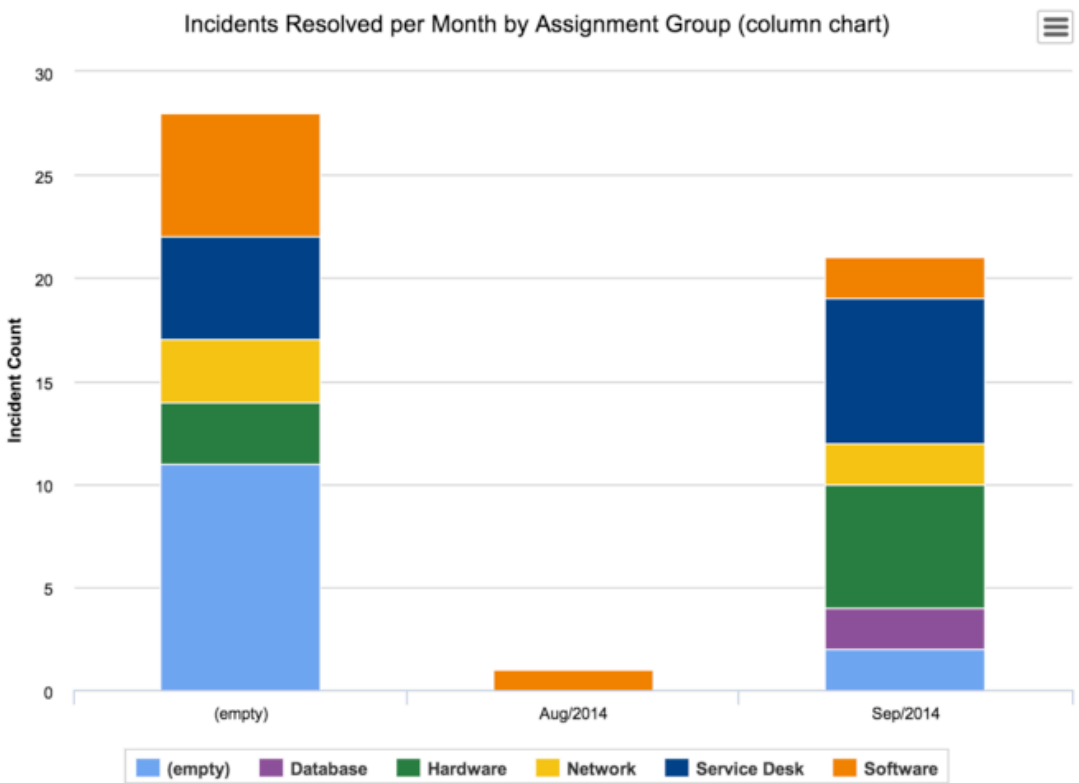
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage des informations d'enregistrement dans le temps

Vous pouvez utiliser trois interfaces différentes pour afficher les informations d'enregistrement dans le temps : rapports et analyse des performances, pages de chronologie et pages de calendrier.

Rapports et analyses des performances

Exemple de rapport



Vous pouvez visualiser des données à l'aide de Reporting .

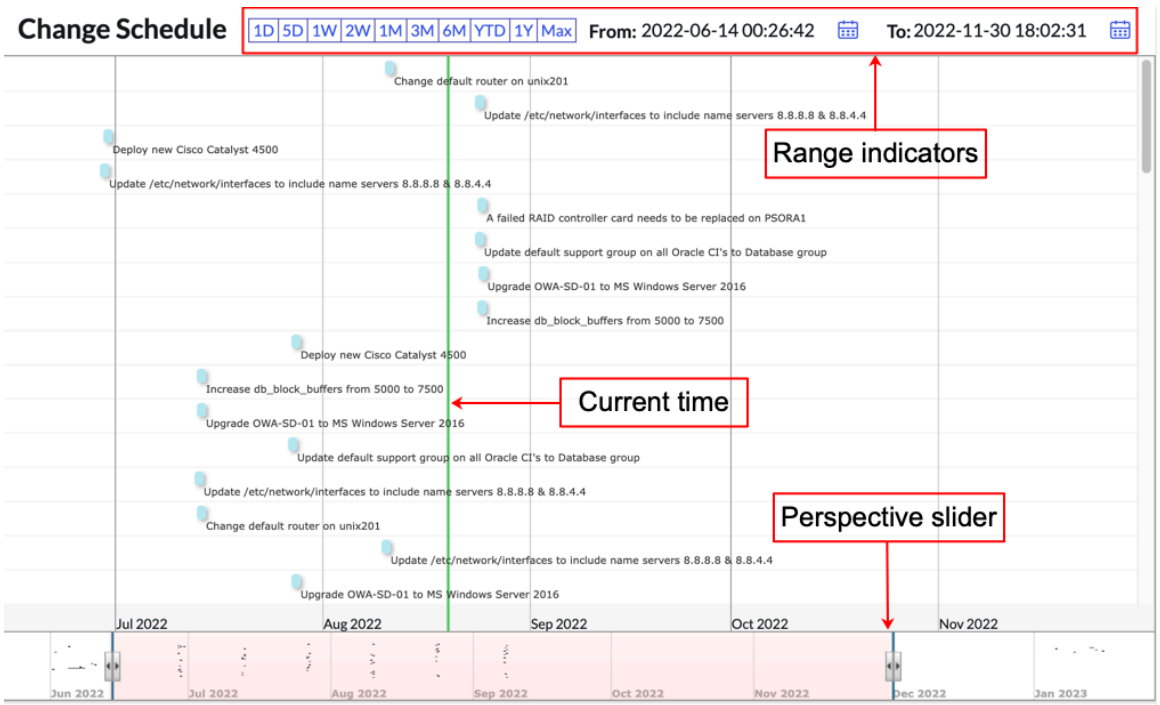
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pages de chronologie

Exemple de pages de chronologie

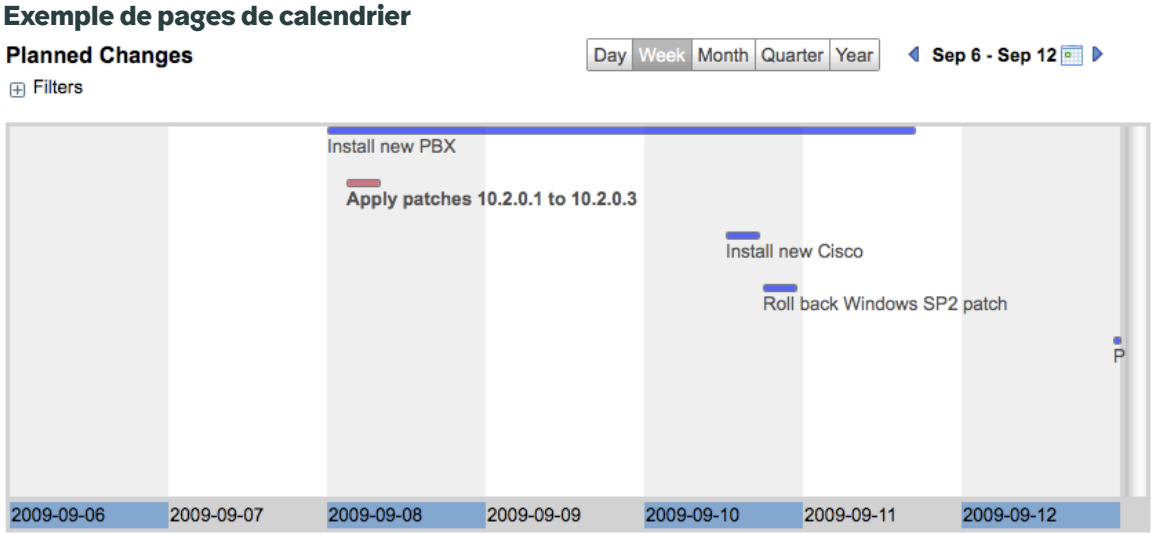
Ce type de page vous permet de définir des chronologies linéaires à partir d'enregistrements contenant des informations horaires.



Ce type de page vous permet de définir des chronologies linéaires à partir d'enregistrements contenant des informations horaires.

Pages de calendrier

Exemple de pages de calendrier



Pages de chronologie

Utilisez les pages de chronologie pour suivre toute activité liée par deux dates, telles que les dates de début et de fin des demandes de changement ou les dates d'ouverture et de fermeture des incidents. Les administrateurs peuvent créer des pages de chronologie interactives pour l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

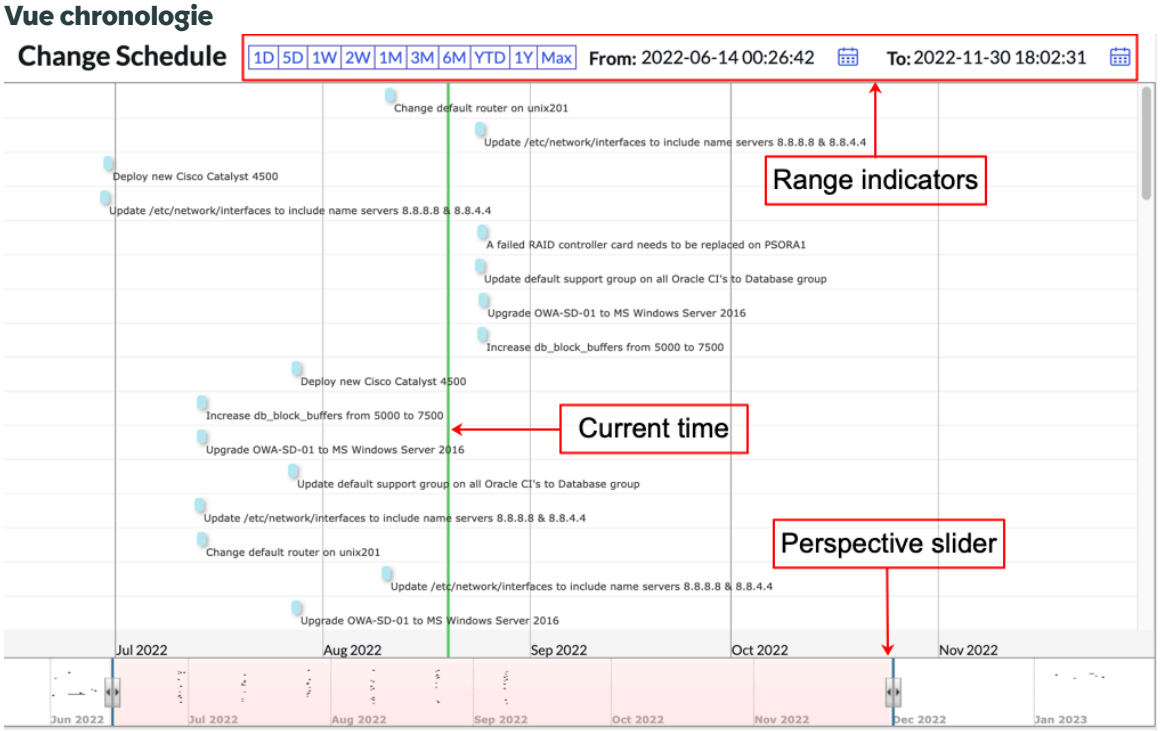
Fonctionnalités

- Mettez les chronologies sélectionnées à la disposition des utilisateurs par rôle.
- Sélectionnez la perspective des vues quotidiennes à annuelles.
- Créez des étiquettes dynamiques pour les parcours de chronologie.
- Configurez les info-bulles pour chaque parcours.
- Autorisez le glisser-déplacer et le redimensionnement par les utilisateurs.
- Verrouillez les chronologies pour empêcher toute modification.

Affichage des chronologies

Par défaut, seuls les administrateurs disposent d'un module pour accéder aux enregistrements de chronologie. Les utilisateurs ITIL ne peuvent afficher les chronologies qu'en sélectionnant un élément de menu contextuel à partir d'un enregistrement d'incident.

Vue chronologie



Utilisateurs avec rôle d'administrateur

Les utilisateurs disposant d'un rôle d'administrateur peuvent afficher les chronologies à partir des enregistrements de page de chronologie.

1. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Pages de chronologie**.
2. Sélectionnez un enregistrement de chronologie à afficher.
3. Cliquez sur **Afficher la chronologie**.

Autres utilisateurs

Par défaut, les mesures de chronologie n'apparaissent que pour les enregistrements d'incident. Les utilisateurs ITIL peuvent afficher les chronologies associées à n'importe quel enregistrement de tâche dans lequel les mesures sont définies pour apparaître sous forme d'enregistrements de chronologie. Pour afficher les chronologies de mesures de durée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecté à et de durée d'état, les utilisateurs ITIL peuvent sélectionner l'action d'interface utilisateur du menu contextuel **Chronologie des mesures** .

1. Accédez à l'enregistrement de tâche actif, tel qu'un incident.
2. Cliquez avec le bouton droit sur la bannière, puis sélectionnez **Chronologie des mesures**.

Pour permettre aux utilisateurs qui ne sont pas des administrateurs d'afficher d'autres chronologies, créez un module personnalisé.

Fonctionnalité de synchronisation

Les fonctionnalités de synchronisation sont des outils qui existent pour répondre à la question « Combien de temps ? »

Information associée

Champs de temps travaillé

SLA de configuration de l'heure

Définitions de mesures

Définitions de mesures

Les mesures définies permettent de suivre la durée pendant laquelle un champ audité contient une certaine valeur.

Par exemple, une mesure peut suivre la durée pendant laquelle un incident est affecté à une personne ou la durée pendant laquelle un incident est *à* l'état Actif.

Consultez Mesures pour plus d'informations.

SLA de configuration de l'heure

Les accords sur les niveaux de service fixent le temps pendant lequel une tâche répond à une certaine condition et sont principalement utilisés pour s'assurer que les tâches sont traitées dans un délai prédéterminé.

Les SLA définissent les conditions suivantes :

- Conditions de début
- Conditions de pause
- Conditions d'arrêt

Une fois qu'une tâche remplit les conditions de démarrage, le SLA chronomètre la durée pendant laquelle la tâche reste dans cette condition (sauf si elle remplit les conditions de pause). Le minuteur s'arrêtera si les conditions d'arrêt sont remplies. Si la limite de temps est dépassée, le SLA sera marqué comme *rompu*.

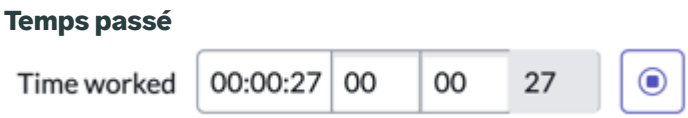
Les notifications peuvent être envoyées hors du SLA pour avertir les parties intéressées à l'approche de la limite de temps.

Champs de temps travaillé

La table Tâche [task] fournit un champ de suivi du temps appelé **Temps passé.** Ce champ mesure la durée de consultation d'un enregistrement afin de mesurer le temps de travail sur un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Toute table qui étend la tâche peut utiliser ce champ. Pour ajouter le champ, personnalisez un formulaire .

À mesure que l'enregistrement est affiché, le minuteur compte à rebours. Pour mettre le minuteur en pause, cliquez sur l'icône d'arrêt (icône).

Pour reprendre le minuteur, cliquez sur l'icône de démarrage ( ).

Lorsque la tâche est enregistrée, le temps nouveau dans le minuteur est utilisé pour générer un enregistrement dans la table Temps passé [task_time_worked]. Cette table peut être affichée en tant que liste connexe sur le formulaire de tâche.

Par défaut, le temps affiché dans le champ **Temps passé** affiche une valeur cumulative stockée dans l'enregistrement de tâche. Si vous modifiez un enregistrement de temps passé, les modifications ne seront pas reflétées dans le minuteur de la tâche.

Vous pouvez définir la propriété com.snc.time_worked.update_task_timer pour activer la mise à jour de la valeur du minuteur de tâche en fonction des changements apportés aux enregistrements de temps de travail. Pour ce faire, la règle métier Mettre **à jour le minuteur de tâche** est effectuée.

Remarque :
Les champs de minuteur, tels que Temps de travail, ne s'affichent pas correctement dans Portail de services. Pour plus d'informations et une solution de contournement, consultez les champs Minuteur n'affichent pas les données correctes dans l'article Portail de services [KB0752404] de la base de connaissances Now Support.

Information associée

Fonctionnalité de synchronisation

Créer une page de chronologie

Créez une page de chronologie pour suivre toute activité liée par deux dates.

Procédure

NAccéder à **Interface utilisateur du système** > **Pages de chronologie** et créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Création d'une page de chronologie

Champ	Description
Nom	Nom unique qui décrit la fonction de cette chronologie. Par exemple, les demandes de changement de priorité élevée.
Table	Nom de la table associée à cette chronologie, par exemple Demande de changement [change_request].
Champ de date de début	Champ lié à l'heure de la table spécifiée à utiliser comme date de début de la chronologie. La chronologie commence par le parcours de l'enregistrement avec la date de début au plus tôt dans ce champ, après l'application du filtre et de l'ordre de tri. Par exemple, vous pouvez sélectionner **Mis à jour** comme champ de date de début. Il démarre ensuite le parcours de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	chaque demande de changement active à la date à laquelle elle a été mise à jour avec une priorité élevée.
Champ de date de fin	Champ lié à l'heure de la table spécifiée à utiliser comme date de fin de la chronologie. La chronologie se termine par le parcours de l'enregistrement avec la date la plus récente de ce champ, après application du filtre et de l'ordre de tri. Par exemple, vous pouvez sélectionner **Fermé** comme champ de date de fin et afficher toutes les demandes de changement de priorité élevée par date à laquelle elles ont été fermées.
Options d'affichage	
Afficher le quadrillage	Cochez cette case pour afficher l'ombrage d'arrière-plan horizontal afin de mettre en surbrillance d'autres plages.
Afficher le panneau gauche	Cochez cette case pour afficher le texte de l'étiquette dans un volet à gauche de la chronologie. Le texte qui s'affiche dans ce volet est défini dans **les champs de texte Parcours**.
Afficher le panneau de résumé	Cochez cette case pour afficher le curseur de perspective rose au bas de la chronologie. Déplacez le curseur de droite à gauche pour faire défiler le graphique. Ajustez les extrémités du curseur pour modifier l'agrandissement. Un curseur étroit permet de zoomer sur les travées et d'obtenir une vue plus détaillée. Agrandissez le curseur pour effectuer un zoom arrière et afficher la chronologie dans son ensemble.
Actualisation automatique	Sélectionnez un intervalle d'actualisation automatique ou désactivez l'actualisation automatique. Lorsque l'actualisation automatique est désactivée, la chronologie s'ajuste uniquement lorsque le navigateur est actualisé manuellement ou lorsqu'un champ de date de début ou de fin est mis à jour dans un enregistrement.
Couleur de parcours CSS	Saisissez une couleur de parcours personnalisée à l'aide de n'importe quel format de couleur CSS, tel que RVB ou hexadécimal. Si ce champ est vide, la couleur de parcours par défaut, bleu clair, est utilisée. La couleur bleu foncé indique les tâches qui ont une date de début planifiée uniquement, sans date de fin planifiée. L'ajout d'une date de fin planifiée met à jour la couleur en bleu clair.
Afficher le texte de parcours	Cochez cette case pour afficher le contenu des champs de **texte Parcours** sous forme d'étiquettes sous chaque parcours.
Champs de texte de parcours	Sélectionnez des champs de la table spécifiée pour que ces valeurs apparaissent sous forme d'étiquettes de parcours. Par exemple, vous pouvez sélectionner **Numéro** et **Description brève**. Les étiquettes de parcours s'affichent également dans le panneau de gauche si le panneau de gauche est visible.
Afficher les info-bulles	Cochez cette case pour afficher les info-bulles lorsque le curseur se trouve sur un parcours.
Champs de texte d'info-bulle	Sélectionnez dans la table spécifiée les champs dont les valeurs apparaissent sous forme d'info-bulles. Par exemple, vous pouvez sélectionner **Catégorie**, Affecté à et **Date d'échéance**.
Filtrage et tri	
Condition	Créez une condition pour filtrer les résultats qui apparaissent dans la chronologie. Par exemple, une condition qui affiche uniquement les incidents actifs de priorité élevée. Ajouter le nombre de conditions à un champ de condition Pour afficher un aperçu des enregistrements qui seront renvoyés par cet ensemble de conditions.
Effectuer un tri personnalisé ?	Cochez cette case pour activer le tri personnalisé. Configurez l'ordre de tri en sélectionnant des champs dans les champs **Trier par** et **Trier par** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Trier par	Sélectionnez un champ de la liste pour trier les parcours dans la chronologie. La pratique courante consiste à sélectionner le **champ Date de début** ou le **champ Date de fin** comme champ de tri. Si vous sélectionnez un autre champ de tri, incluez également ce champ dans la liste des **champs de texte d'info-bulle** pour permettre aux utilisateurs de découvrir les critères de tri.
Trier par commande	Sélectionnez l'ordre de tri des champs de tri sélectionnés.
Options interactives	
Autoriser le déplacement horizontal ?	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de faire glisser horizontalement des parcours de chronologie. Le glissement change les dates de début et de fin et met à jour l'enregistrement.
Autoriser le glissement d'heure de début ?	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de mettre à jour l'enregistrement en faisant glisser l'heure de début d'un parcours.
Autoriser le glissement d'heure de fin ?	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de mettre à jour l'enregistrement en faisant glisser l'heure de fin d'un parcours.
Calculateur de plage	Spécifiez un include de script qui Utilisation de DurationCalculator pour calculer une plage de dates d'échéance restreint et traite les mises à jour parentes, le cas échéant.

Personnaliser le style de parcours de page de chronologie

La liste connexe Styles de parcours de page de chronologie vous permet de définir des styles de parcours conditionnels.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Pages de chronologie**.
2. Ouvrez la page de chronologie pour laquelle vous souhaitez définir le style de parcours.
3. Accédez à la liste connexe Styles de parcours de page de chronologie et cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Soumettre**.

Personnalisation des styles d'espace de page de chronologie

Champ	Description
Condition	Générateur de conditions qui filtre les résultats qui apparaissent dans la chronologie.
Couleur d'étiquette	Couleur du texte sous chaque parcours.
Décoration d'étiquette	Style de caractère pour le texte sous chaque parcours : **gras**, **italique**, **souligné** ou **ligne traversante**.
Commande	Nombre permettant de déterminer l'ordre dans lequel les conditions de style sont évaluées. Les conditions de style d'ordre inférieur sont évaluées en premier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Couleurs de parcours	Couleur de chaque parcours.
Page de chronologie	Page de chronologie à laquelle le style de parcours s'applique. Par défaut, le parcours s'applique à la chronologie actuelle.

Sous-élément de chronologie

Utilisez la liste connexe Sous-éléments de chronologie pour définir les parcours enfants de la chronologie, en fonction des enregistrements d'une table qui fait référence à la table de la chronologie parente.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un sous-élément de chronologie afin de générer une relation hiérarchique, à partir d'une page de chronologie et à plusieurs niveaux. Par exemple, s'il existe une page de chronologie pour une mise en production, le sous-élément peut être des sprints, et le sprint peut avoir des stories comme sous-élément.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Pages de chronologie**.
2. Ouvrez la page de chronologie pour laquelle vous souhaitez ajouter un sous-élément.
3. Accédez à la liste connexe Sous-éléments de chronologie et cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez le formulaire (voir la table des descriptions de champ) et cliquez sur **Soumettre**.

Sous-éléments de chronologie

Champ	Définition
Société parente	[Lecture seule] Identifie le parent du sous-élément de chronologie.
Nom	Entrez un nom unique qui décrit la fonction de cette chronologie. Par exemple, Sprints pour les changements de priorité tardifs.
Table	Sélectionnez la table appelée par cette chronologie. La table sélectionnée doit contenir au moins un champ qui fait référence à la table que vous avez sélectionnée pour la page de chronologie parente. Par exemple, si la page de chronologie parente utilise la table Version Scrum [rm_release_scrum], vous pouvez choisir la table Sprint [rm_sprint] comme sous-élément de chronologie.
Champ de date de début	Sélectionnez un champ lié au temps dans la table spécifiée à utiliser comme date de début de la chronologie. Par exemple, Date de début prévue.
Champ de date de fin	Sélectionnez un champ temporel dans la table spécifiée à utiliser comme date de fin de la chronologie. Par exemple, Date de fin prévue.
Colonne de référence parente	Sélectionnez un champ de référence sur lequel baser la connexion de chronologie entre les enregistrements de sous-éléments et les enregistrements parents. ○ Si plusieurs champs de référence sont disponibles, choisissez le champ de référence qui fait partie de la hiérarchie modélisée par cette chronologie. ○ Si cette liste est vide, la table de sous-élément ne contient aucun champ de référence vers la table parent. Dans ce cas, vous devez choisir une autre table pour le sous-élément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	ServiceNow utilise la colonne de référence parent pour déterminer quels enregistrements s'affichent à chaque niveau de la chronologie.
Options d'affichage	
Couleur de parcours CSS	Saisissez une couleur de parcours personnalisée à l'aide de n'importe quel format de couleur CSS, tel que RVB ou hexadécimal. Si ce champ est vide, il utilise la couleur de parcours par défaut, bleu clair. La couleur bleu foncé indique les tâches avec une date de début planifiée uniquement, sans date de fin planifiée. L'ajout d'une date de fin planifiée met à jour la couleur en bleu clair.
Champs de texte de parcours	Sélectionnez des champs de la table spécifiée pour que ces valeurs apparaissent sous forme d'étiquettes de parcours. Par exemple, vous pouvez sélectionner **Numéro** et **Description brève**. Si la chronologie affiche le volet gauche, les étiquettes de parcours s'affichent également dans le volet gauche
Champs de texte d'info-bulle	Sélectionnez des champs dans la table spécifiée pour que ces valeurs apparaissent sous forme d'info-bulles. Par exemple, vous pouvez sélectionner **Catégorie**, Affecté à et **Date d'échéance**.
Filtrage et tri	
Générateur de conditions	Créez une condition pour filtrer les résultats qui apparaissent dans le sous-élément. Par exemple, vous pouvez créer une condition qui affiche uniquement les incidents actifs de priorité élevée.
Effectuer un tri personnalisé	Cochez cette case pour activer le tri personnalisé. Configurez l'ordre de tri en sélectionnant des champs dans les champs **Trier par** et**Trier par** .
Trier par	Sélectionnez un champ de la liste pour trier les parcours dans la chronologie. La pratique courante consiste à sélectionner le **champ Date de début** ou le **champ Date de fin** comme champ de tri. Si vous sélectionnez un autre champ de tri, incluez également ce champ dans la liste des champs de texte d'info-bulle pour permettre aux utilisateurs de découvrir les critères de tri.
Trier par commande	Sélectionnez l'ordre de tri des champs de tri sélectionnés.
Options interactives	
Autoriser le déplacement horizontal ?	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de faire glisser horizontalement des parcours de chronologie. Le glissement change les dates de début et de fin et met à jour l'enregistrement.
Autoriser le glissement d'heure de début ?	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de mettre à jour l'enregistrement en faisant glisser l'heure de début d'un parcours.
Autoriser le glissement d'heure de fin ?	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de mettre à jour l'enregistrement en faisant glisser l'heure de fin d'un parcours.
Restriction	Spécifiez le comportement lorsque vous faites glisser un parcours enfant. Cette option n'est disponible que si vous n'avez pas spécifié le **calculateur de plage** pour la page de chronologie parente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	○ **Aucune** : Aucune restriction n'est en place. ○ **Restreindre par parent** : Déplacer le parcours enfant uniquement dans le délai défini par le parcours parent. ○ **Mettre à jour le parent** : mettez à jour le parcours lorsque vous déplacez le parcours enfant en dehors du délai défini par le parcours parent.

Afficher une mesure sous forme de chronologie

Les administrateurs peuvent autoriser les utilisateurs à afficher n'importe quelle mesure sur une chronologie en activant l'action d'interface utilisateur *Mesures de chronologie* .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Mesures** > **Définitions**.
2. Sélectionnez la mesure que vous souhaitez afficher dans une chronologie. Par exemple, la durée de l'état du problème.
3. Cochez la case **Chronologie** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Rendre une chronologie visible à un utilisateur sélectionné

Créez un module personnalisé au sein d'une application et définissez les rôles qui peuvent y accéder, afin de rendre les chronologies sélectionnées disponibles aux utilisateurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour permettre à ces utilisateurs de mettre à jour des enregistrements de tâches directement à partir de la chronologie, configurez la chronologie de manière à activer le glissement de parcours.

Remarque :
Les chronologies fournies par un module personnalisé ne sont pas entièrement dynamiques. Le volet de gauche, le volet de résumé, la fonctionnalité d'actualisation automatique et les lignes de grille ne sont pas dynamiques et ne reflètent pas les mises à jour de l'enregistrement de chronologie après la création du lien du module. Toutefois, les données représentées par les parcours, les étiquettes et les info-bulles affichent toutes les mises à jour dans le module personnalisé.

Pour créer un module de page de chronologie :

Procédure

1. Cliquez sur l'icône **Modifier l'application** sur une application (telle qu'Incident) dans le volet de navigation.
2. Dans la liste connexe des modules d'application, cliquez sur **Nouveau**.
3. Configurez le formulaire Module pour ajouter le champ de **page de chronologie** .
4. Remplissez le formulaire comme décrit dans le tableau et cliquez sur **Soumettre**.

Le formulaire Module contient les champs suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rendre les chronologies visibles aux utilisateurs sélectionnés

Champ	Description
Titre	Nom du module tel qu'il apparaît dans le volet de navigation. Par exemple, vous pouvez utiliser la chronologie de planification.
Commande	Nombre pour déterminer l'ordre dans lequel cette condition doit être évaluée s'il existe plusieurs conditions correspondantes. Les conditions d'ordre inférieur sont évaluées en premier.
Demande	Application pour le nouveau module.
Conseil	Brève description du module qui s'affiche lorsque l'utilisateur place le curseur sur le nom du module. Par exemple, vous pouvez saisir une vue hebdomadaire des changements à priorité élevée.
Actif	Case à cocher qui active le module pour les rôles définis. Décochez cette case pour désactiver le module pour tous les utilisateurs.
Image	Icône qui doit apparaître avec le nom du module.
Type de lien	Sélectionnez la **page de chronologie**. Lorsque vous sélectionnez ce lien, le champ **Page de chronologie** s'affiche.
Page de chronologie	Page de chronologie que vous souhaitez voir apparaître dans ce module. Par exemple, pour l'application Changement, sélectionnez une chronologie liée au changement, pour l'application Incident, sélectionnez une chronologie liée à l'incident.
Rôles	Rôles pouvant accéder à ce module.
Remplacer les rôles du menu d'application	Case à cocher qui indique que ce module doit s'afficher lorsque l'utilisateur dispose des rôles spécifiés. Dans le cas contraire, l'utilisateur doit disposer des rôles spécifiés par le menu d'application et le module.

Scripts de calculateur de plage

Vous pouvez spécifier un include de script qui calcule les restrictions de plage et traite les mises à jour parentes dans une page de chronologie.

Scripts de calculateur de plage

Voici trois exemples d'includes de script qui permettent de spécifier des restrictions de plage.

Exemple : UpdateParentsRangeCalculator

Met à jour les enregistrements parents lorsqu'un parcours d'enregistrement enfant est déplacé ou redimensionné dans la chronologie.

```
var ExampleUpdateParentsRangeCalculator = Class.create();
ExampleUpdateParentsRangeCalculator.prototype = {
initialize: function() { },
updateParents: function(id, table, startDate, endDate){
 if (table == "rm_sprint"){
  var releaseID;
  var sprint = new GlideRecord(table);
  sprint.addQuery('sys_id', id);
  sprint.query();
  if (sprint.next())
   releaseID = sprint.release + "";
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  if (releaseID) {
       var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
       gr.addQuery("sys_id", releaseID);
       gr.query();
       if (gr.next()) {
         if (startDate  && startDate < this.getTimeMs(gr.start_date))
            gr.start_date = this.getTimeObject(startDate);
         if (endDate && endDate > this.getTimeMs(gr.end_date))
           gr.end_date = this.getTimeObject(endDate);
           gr.update();
       }
   }
  }
},
getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){
  return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
  var gdt = new GlideDateTime();
  gdt.setNumericValue(timeMS);
  return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

Dans cet exemple, le parcours est identifié en fonction de l'ID et de la table à partir de function(id, table, startDate, endDate).

Exemple MinRangeCalculator

Définit la date de début au plus tôt et la date de fin au plus tard pour une période spécifiée.

```
var ExampleMinRangeCalculator = Class.create();
  ExampleMinRangeCalculator.prototype = {
     initialize: function() { },
     updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
     getMinRangeDetails: function(id, table){
         var min = -1;
         var max = -1;
         var minID = "";
         var maxID = "";
         if (table == "rm_release_scrum"){
                var now_GR = new GlideRecord("rm_sprint");
                gr.addQuery("release", id);
                gr.query();
                while(gr.next()){
                    var start = this.getTimeMs(gr["start_date"]);
                    var end = this.getTimeMs(gr["end_date"]);
                    var id = gr["sys_id"];
                    if (min == - 1 || start <= min){
                          if (start != min)
                              minID = "";
                    min = start;
                    minID += "," + id;
                    }
                    if (max == -1 || end >= max){
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                        if (end != max)
                            maxID = "";
                        max = end;
                        maxID += "," + id;
                    }
                }
            }
        return [min, max, minID, maxID];
},
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){ return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
  var gdt = new GlideDateTime();
  gdt.setNumericValue(timeMS);
  return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

Exemple MaxRangeCalculator

Définit la date de début au plus tôt et la date de fin au plus tard pour une période spécifiée.

```
var ExampleMaxRangeCalculator = Class.create();
ExampleMaxRangeCalculator.prototype = {
  initialize: function() { },
  updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
  getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
  getMaxRangeDetails: function(id, table){
    if (table == "rm_sprint"){
      var sprint = new GlideRecord(table);
      sprint.addQuery('sys_id', id);
      sprint.query();
      if (sprint.next())
        releaseID = sprint.release + "";
      if (releaseID) {
        var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
        gr.addQuery("sys_id", releaseID);
        gr.query();
        if (gr.next())
          return [this.getTimeMs(gr.start_date),
           this.getTimeMs(gr.end_date), gr.sys_id];
      }
    }
    return [-1, -1, ""];
  },
  getTimeMs: function(date){ return new ScheduleDateTime(date).getMS(); },
  getTimeObject: function(timeMS) {
    var gdt = new GlideDateTime();
    gdt.setNumericValue(timeMS);
    return gdt; },
  logMessage: function(message){ gs.log(message); },
  type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

Utilisez les deux fonctions suivantes pour obtenir les dates de début et de fin correctes dans les trois exemples d'includes de script fournis à titre de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
getTimeMs: function(date){
      return new ScheduleDateTime(date).getMS();
   }
```

```
getTimeObject: function(timeMS) {
      var gdt = new GlideDateTime();
      gdt.setNumericValue(timeMS);
      return gdt;
   }
```

Chronologies

Les chronologies affichent un calendrier linéaire de tâches, telles que les incidents et les demandes de changement, définies par leurs dates de début et de fin.

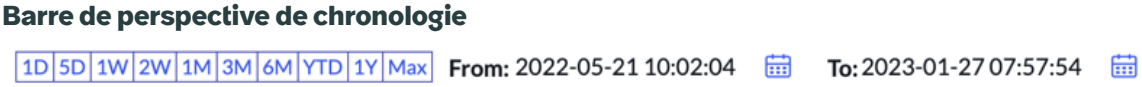
Un parcours représente chaque tâche de la chronologie, qui s'affiche sous la forme d'une barre horizontale et peut avoir un code couleur distinctif. Chaque parcours a une étiquette et peut avoir un texte d'info-bulle contenant des informations supplémentaires sur la tâche. Vous pouvez également modifier la perspective du calendrier pour une vue plus granulaire des données.

Changements de perspective

Utilisez les sélecteurs de plage situés en haut de la chronologie pour modifier la perspective.

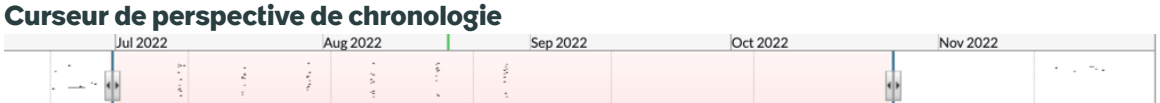
Les incréments vont d'un jour à un an. Pour limiter la chronologie à un incrément entre la date de début du premier parcours et la date de fin du dernier parcours, cliquez sur **Max**. Utilisez les champs de calendrier de début et de fin pour sélectionner la perspective de la chronologie. Ces champs contrôlent la même perspective que le curseur en bas de la chronologie. La ligne verticale verte indique la date et l'heure actuelles et balaie automatiquement la chronologie.

Barre de perspective de chronologie



Le curseur rose en bas de la chronologie offre une autre façon de changer la perspective. Déplacez le curseur de droite à gauche pour afficher tous les parcours sur une longue chronologie. Ajustez les extrémités du curseur pour apporter des modifications arbitraires au grossissement. Réduisez le curseur pour effectuer un zoom avant et obtenir une vue plus détaillée des chronologies complexes. Agrandissez le curseur pour effectuer un zoom arrière et afficher la chronologie dans son ensemble.

Curseur de perspective de chronologie



Gestion des parcours

Vous pouvez afficher les détails de la portée, les plages de mise au point et de zoom et modifier les plages.

Un parcours représente chaque tâche de la chronologie, qui s'affiche sous la forme d'une barre horizontale et peut avoir un code couleur distinctif. Chaque parcours a une étiquette et peut avoir un texte d'info-bulle contenant des informations supplémentaires sur la tâche. Vous pouvez également modifier la perspective du calendrier pour une vue plus granulaire des données.

Traduction automatique

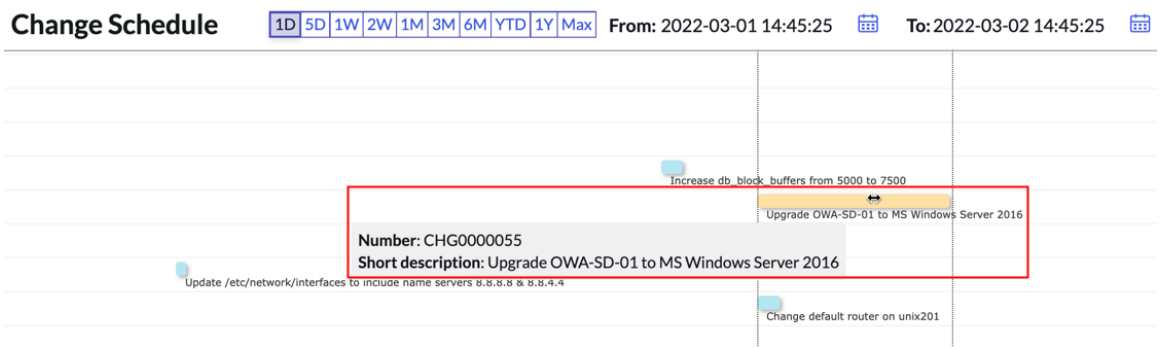
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la portée

Si le volet de navigation de gauche est visible, l'étiquette de parcours est visible dans le panneau de gauche.

Si le volet gauche est masqué, pointez le curseur sur un parcours pour afficher l'info-bulle.

Info-bulle de chronologie



Portée de la mise au point et du zoom

Vous pouvez utiliser des raccourcis clavier lorsque vous utilisez des chronologies.

Mise au point et zoom sur une travée

Système d'exploitation	Raccourci
Macintosh	Commande + clic
Windows	Ctrl + clic

Modifications de parcours

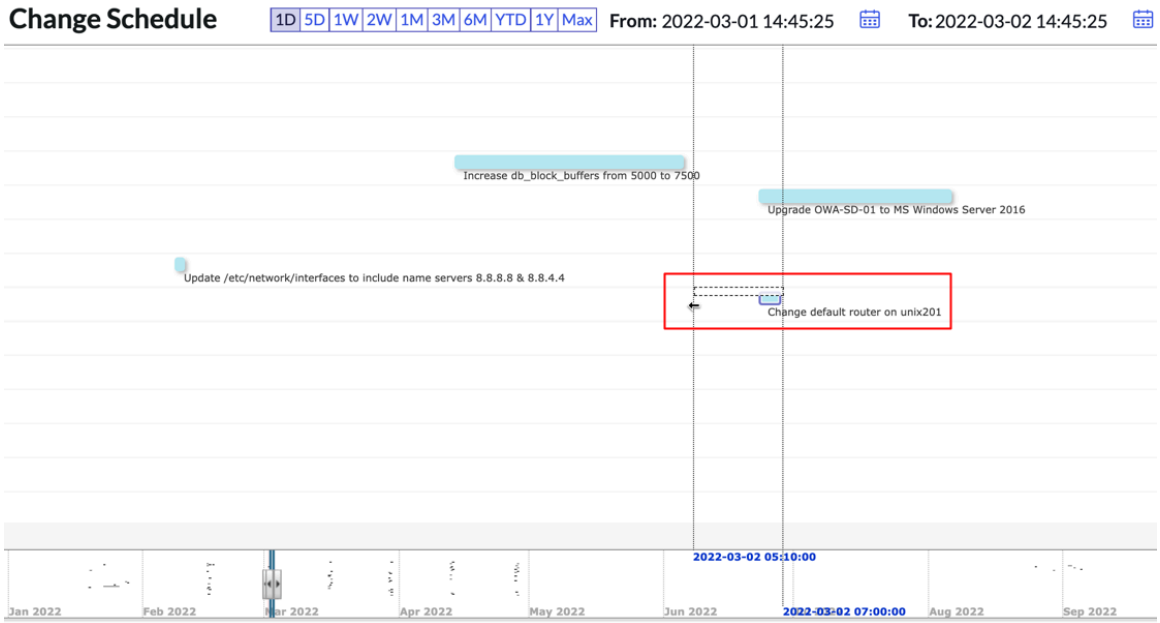
Si la chronologie a été configurée pour le montage (déplacement horizontal, glissement des dates de début et de fin), utilisez la souris pour ajuster les parcours en fonction de vos besoins.

Déplacez les dates de début ou de fin pour modifier la durée de la tâche.

Traduction automatique

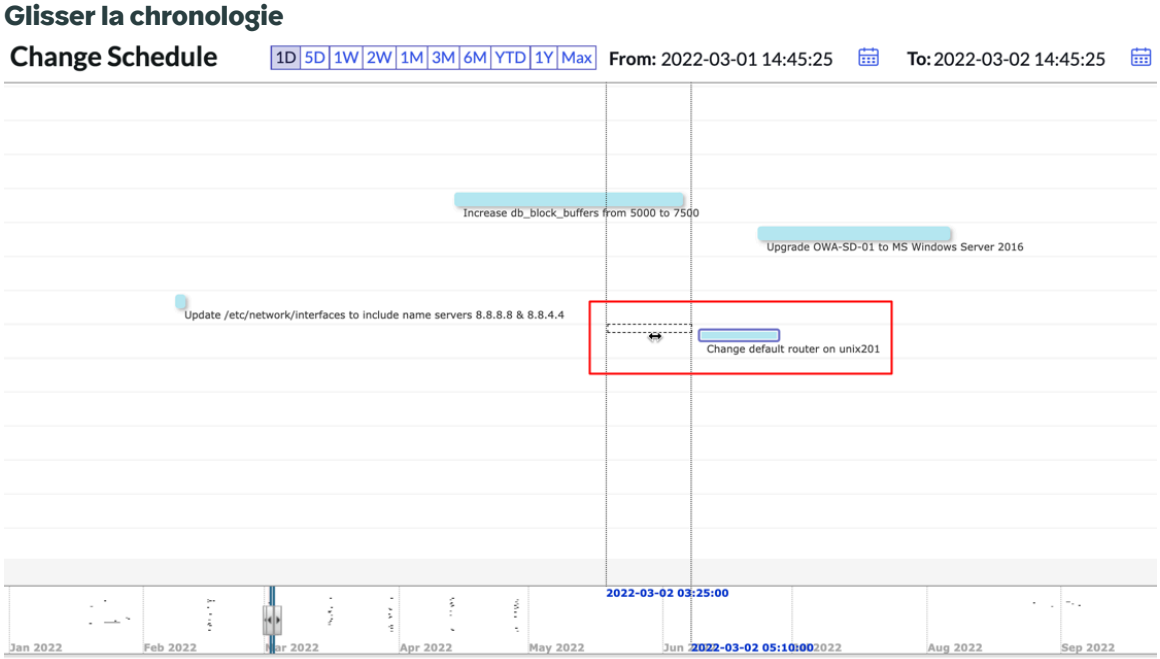
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Faire glisser le début de la chronologie



Déplacez l'ensemble du parcours horizontalement pour ajuster les dates de début et de fin, mais pas la durée.

Glisser la chronologie



Minuteurs des transactions client

Le module d'extension Client Transaction Timings améliore les journaux système en fournissant des informations supplémentaires sur la durée des transactions entre le client et le serveur.

Vous pouvez rechercher les problèmes de performances jusqu'à leur source en affichant où le temps est consommé et comment le temps a été utilisé au cours d'une transaction.

Ce module d'extension nécessite l'activation de l'indicateur de délai de réponse Indicateur de délai de réponse et collecte des informations à partir des navigateurs suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Firefox
- Internet Explorer
- Chrome

Informations sur les transactions clientes

L'installation du module d'extension ajoute le module *Transactions clientes* à l'application *Journaux système* . Il fournit une liste de toutes les transactions enregistrées entre le client et le serveur au cours du dernier jour :

Informations sur les transactions clientes

Champ	Description
Créées	Moment où la transaction a été enregistrée.
Temps de réponse	Nombre de ms consacrées par le serveur à l'exécution de la transaction.
Temps de règle métier	Nombre de ms consacrées aux règles métier déclenchées par la transaction.
Temps SQL	Nombre de ms consacrées à la base de données SQL.
Temps de réponse client	(Load_completion_time) - (start_time). Il inclut le temps du serveur.
Délai réseau du client	Nombre de ms passées par le réseau via lequel le client se connecte.
Temps de navigation	Nombre de ms passées par le navigateur au cours de la transaction.
Heure du script client	Nombre de ms passées à exécuter des scripts clients.
Heure de politique d'interface utilisateur	Nombre de ms passées à exécuter la politique d'interface utilisateur.
Type	Type de transaction : • Formulaire • Liste • Autre
Table	Nom de la table qui est apparue. Par exemple, incident, change_request.
Vue	Vue de ce formulaire/liste.

Informations détaillées sur le client

Une répartition plus détaillée des minutages du client pour tous les rendus de formulaires (mais pas pour le rendu de liste) est également suivie. Pour afficher les détails, explorez un enregistrement de transaction client particulier et observez la liste connexe en bas de l'écran.

Informations détaillées sur le client

Champ	Description
Commande	Ordre pendant le chargement au cours duquel cette opération s'est produite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations détaillées sur le client (suite)

Champ	Description
Type	Type d'opération.
Nom	Nom descriptif de cette opération particulière
Durée	Nombre de ms nécessaires à cette opération.

Composants installés avec le minutage des transactions client

Le module d'extension Client Transaction Timings installe plusieurs composants.

Structure de table de base de données

Le module d'extension ajoute la table *syslog_client_transaction*.

Scripts

Le plugin s'appuie sur le nouveau script include *AJAXClientTiming*. Ce script rassemble les informations requises et les renseigne dans la table *syslog_client_transaction* .

Dépendances

Ce module d'extension ne nécessite aucun autre module d'extension, mais ne recueille pas d'informations à moins que l'indicateur de délai de réponse Indicateur de délai de réponse ne soit activé.

Activation du module d'extension

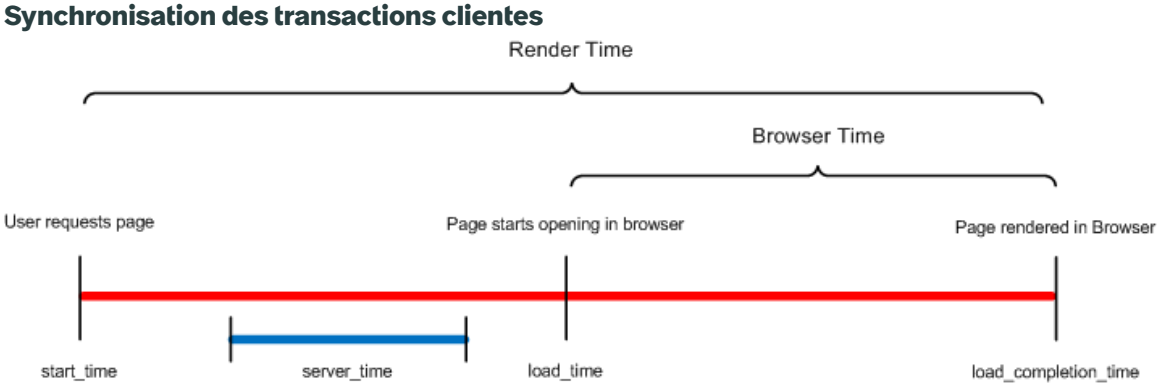
Pour activer le module d'extension, accédez à **Définition du système** > **Modules d'extension** et activez le module d'extension.

Remarque :
Le module d'extension des nouvelles instances est activé par défaut.

Valeurs de minuterie

Les valeurs de minutage sont divisées en plusieurs sections.

Synchronisation des transactions clientes



Les variables de ce diagramme sont définies comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeurs de minutage

Variable	Description
start_time	Date et heure auxquelles l'utilisateur demande une page (l'utilisateur clique sur un lien). Cette valeur est définie en se connectant à l'événement *avant déchargement* de la page précédente. Les navigateurs WebKit ne prennent pas correctement en charge l'événement *beforeunload* , c'est pourquoi les timings client ne sont pas pris en charge i Safari ou Chrome.
load_time	Date et heure auxquelles la page actuelle commence à se charger dans le navigateur. Un JavaScript en ligne qui s'exécute en tant que premier script dans le corps HTML définit cette valeur.
server_time	Temps en ms passé par le serveur à traiter la transaction. Le serveur signale cette valeur au client.
load_completion_time	Date et heure auxquelles la page est entièrement affichée dans le navigateur. Cette opération est effectuée en tant que dernier script sur la page et identifie l'heure à laquelle la page a terminé le chargement.

Les horaires suivants sont indiqués en bas à droite de nombreux formulaires et listes :

Valeurs de minutage

Étiquette	Élément	Description	Calcul
Temps de réponse	client_response_time	Délai global de diffusion de la page en soustrayant l'heure à laquelle l'utilisateur demande la page à partir du moment où la page est entièrement affichée dans le navigateur.	load_completion_time start_time
Heure du serveur	client_server_time	Temps nécessaire au serveur pour traiter la transaction.	server_time
Délai réseau	client_network_time	Temps nécessaire au réseau pour traiter la demande. Calculé en soustrayant l'heure de la demande de l'utilisateur, à partir du moment où la page commence à se charger dans le navigateur, puis en soustrayant le temps de traitement du serveur.	load_time start_time server_time
Temps de navigation	browser_time	Temps nécessaire au navigateur pour livrer la page en soustrayant le temps d'affichage complet de la page à partir du moment où la page commence à se charger dans le navigateur.	load_completion_time load_time

Traduction automatique

Administration des devises

Les champs Devise fournissent des fonctionnalités pour la gestion, la conversion et l'affichage des valeurs monétaires.

Commencez

Choisissez l'une des vignettes suivantes pour commencer.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer	Configurer	Références
		
En savoir plus sur les concepts et les fonctionnalités de l’administration des devises.	Configurez les valeurs par défaut pour la devise standard et la devise FX.	Obtenez des détails sur les propriétés de l’administration des devises.

Traduction automatique

Explorer l’administration des devises

Le prend Now Platform® en charge deux types de champs de devises : la devise par défaut (ou standard) et la devise des devises (FX).

Devise par défaut (standard)

Les champs de devise par défaut, ou standard, fournis avec le fichier Now Platform.

Devise FX

La devise FX est un autre type de champ de devise hautement configurable, prenant en charge les tables de taux personnalisées et offrant une meilleure visibilité dans les calculs de conversion. Vous pouvez ajouter des champs de devise FX aux applications de base et personnalisées, et ils fonctionnent indépendamment des champs de devise standard existants.

Champs de devises standard

Les champs de devise standard ou par défaut sont installés avec le système de base et utilisés dans la plupart des applications non financières.

Un champ de devise standard stocke une valeur de devise, un code de devise et une valeur de devise de référence.

- Code ISO à trois lettres qui identifie la devise que vous sélectionnez pour le montant en devise. Par exemple, USD pour le dollar américain ou EUR pour l’euro.
- La valeur de la devise de référence est la valeur de la devise, exprimée dans la devise de référence. Lorsque vous enregistrez une valeur de devise, la valeur de la devise de référence est calculée à l’aide d’une conversion de taux.

Un champ de prix est similaire à un champ de devise, mais avec des fonctionnalités spéciales pour la conversion et l’affichage. Pour en savoir plus, consultez Champs de prix.

Paramètres régionaux

Il existe deux paramètres régionaux, le système et l’utilisateur. Les paramètres régionaux du système déterminent la devise de référence et les paramètres régionaux de l’utilisateur déterminent la devise de la session.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres régionaux du système

Vous définissez les paramètres régionaux du système à l'aide de la *glide.system.locale* propriété. La valeur est au format Language.Country, où :

- La langue est un code de langue ISO 639.
- Le pays est un code de langue ISO 3166.

En interne, cette valeur est utilisée comme spécifié par Java. Le paramètre régional du système doit être dans la liste des paramètres régionaux pris en charge par Java . Définissez les paramètres régionaux du système une seule fois après un nouveau zBoot, car les valeurs de devise de référence qui apparaissent dans les champs de devise sont dans la devise impliquée par les paramètres régionaux du système. Pour définir cette propriété, reportez-vous à la section Contrôler la configuration du champ de devise par défaut et son utilisation dans une instance.

Remarque :
Ne modifiez pas les paramètres régionaux du système après avoir saisi les valeurs monétaires dans l'instance. Lorsque vous modifiez les paramètres régionaux du système, les valeurs de devise de référence ne sont pas ajustées. Il n'y a pas de conversion de taux. Cette persistance entraîne des agrégations et des filtrages non valides.

Paramètres régionaux de l'utilisateur

Détermine Now Platform® les paramètres régionaux de l'utilisateur dans l'ordre suivant :

- Enregistrement utilisateur dans lequel le pays, ou le pays et la langue, sont spécifiés.
- Paramètres régionaux du système définis à l'aide de la *glide.system.locale* propriété.
- Paramètres régionaux du navigateur.

Les montants dans les champs de devise sont composés d'un code de devise et d'un montant. Les montants apparaissent toujours dans la devise de la session et sont formatés dans le format spécifié par Java pour les paramètres régionaux de l'utilisateur.

Devise de session et de référence

Les champs de devise par défaut, ou standard, dans utilisent Now Platform® deux types de devise, Session et Référence.

Devise de la session

La devise de la session est définie pour l'utilisateur par les paramètres régionaux ou le mode monodevise de l'utilisateur.

Référence

Le local du système détermine la devise de référence et est la norme utilisée sur l'ensemble de l'instance.

Chaque fois que vous saisissez une valeur dans un champ de devise ou de prix, le système stocke trois informations :

- Valeur saisie, dans les paramètres régionaux de l'utilisateur.
- Code de devise, dans les paramètres régionaux de l'utilisateur.
- Valeur convertie dans la devise de référence en utilisant le taux de change actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
En mode multidevises, le code de devise enregistré dans le champ de devise peut ne pas être le même que le code de devise de la session. Par exemple, la devise de la session pourrait être l'euro et le nombre saisi pourrait être le yen japonais.

Devise de la session

Lorsque les utilisateurs affichent une valeur monétaire, ils peuvent la voir telle qu'elle a été saisie ou au format session-currency. Le format contient les éléments suivants :

- Symbole de devise
- Valeur convertie dans la devise de la session et affichée dans un format numérique localisé.

Les paramètres régionaux de l'utilisateur déterminent le format de devise de la session.

Le format numérique peut différer dans des fonctionnalités telles que le séparateur décimal en fonction des paramètres régionaux. Par exemple, le formatage américain est de 1 234 567,89, tandis que le formatage allemand est de 1 234 567 89. Détermine Now Platform® la devise de la session dans l'ordre suivant :

- Configuration du mode mono-devise à l'aide de `glide.i18n.single_currency` and `glide.i18n.single_currency.code`.
- Devise par défaut pour les paramètres régionaux de l'utilisateur.

Devise de référence

Pour effectuer des calculs sur des valeurs de devises hétérogènes, le stocke les Now Platform® valeurs de devise converties dans une devise système, appelée devise de référence. Chaque champ de devise contient une valeur de devise de référence. Le système détermine la devise de référence dans l'ordre suivant :

- Paramètres régionaux du système définis à l'aide de la propriété `glide.system.locale`
- Paramètres régionaux par défaut Java, généralement en. NOUS

Les fonctionnalités de filtrage et d'agrégation utilisent la valeur de devise de référence pour effectuer des calculs sur les champs de devise par défaut. Ces fonctionnalités peuvent donner des résultats inexacts en raison des changements de taux de conversion.

Problèmes avec les champs de devises

Les utilisateurs sont souvent déroutés par les résultats du filtrage, du tri et de l'affichage des champs de devise, car le système fonctionne avec au moins deux devises pour chaque valeur : la devise de la session et la devise de référence.

Remarque :
Les agrégations et le filtrage des champs de devise utilisent la devise de référence et l'utilisateur voit la devise de la session. En raison de l'évolution des taux de conversion, les valeurs de devise de référence filtrées peuvent ne pas être dans le même ordre que les valeurs de devise de session suggérées. Le même problème se produit avec les agrégations.

L'utilisateur peut rencontrer les problèmes suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les listes filtrées sur les champs de devise peuvent ne pas être dans l'ordre attendu. Elle utilise les valeurs de devise de référence pour le filtrage, mais affiche les valeurs de devise de session.
- L'agrégation des champs de devise peut ne pas produire les résultats escomptés, car les valeurs de devise de référence sont regroupées, puis converties dans la devise de la session.
- Les valeurs monétaires peuvent ne pas apparaître comme prévu, car elles sont formatées en fonction des paramètres régionaux de l'utilisateur et non du code de devise.

Cette confusion peut être le résultat de la différence entre les devises de session et de référence, des taux de conversion changeants et des différentes devises de session utilisées par différents utilisateurs.

Mode monodevise

Le mode devise unique permet à tous les utilisateurs de la plateforme d'afficher les valeurs des devises dans la même devise.

Avant d'activer le mode monodevise, définissez les paramètres régionaux du système. Pour configurer le mode monodevise, définissez les propriétés suivantes :

- `glide.i18n.single_currency`: **vrai** ou **faux**
- `glide.i18n.single_currency.code`: le code de devise ISO à trois lettres
- `glide.system.locale`: paramètres régionaux du système

Remarque :
Pour plus d'informations sur les formats de paramètres régionaux valides, consultez Paramètres régionaux.

L'utilisation du mode mono-devise présente les limitations suivantes :

- Le mode monodevise modifie la devise qui apparaît dans les vues utilisateur, mais ne modifie pas la mise en forme des numéros. Même si les utilisateurs de différents pays voient les valeurs des devises dans une devise, le formatage des nombres, tel que déterminé par les paramètres régionaux de l'utilisateur, peut ne pas être celui auquel ils s'attendent.
- Étant donné que l'entrée de valeur de la devise est limitée à la devise unique, les champs de prix ne peuvent pas être utilisés.

Vous pouvez éviter les effets des conversions de taux en définissant les paramètres régionaux du système et la devise de référence comme étant la devise unique.

Champs de prix

Un champ de prix est un champ de devise qui permet de contrôler les conversions et l'affichage.

Vous pouvez sélectionner des options de conversion et d'affichage par champ de prix et les modifier à tout moment. Il existe trois variantes :

Calculé [Par défaut]

Se comporte de la même manière que le type de champ de devise par défaut. Chaque fois que des conversions sont effectuées, il utilise les taux de conversion de devise les plus récents. Le champ de prix apparaît dans la devise de la session pour l'utilisateur.

Fixe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le champ de prix apparaît, il s'affiche dans le code de devise utilisé lorsque vous avez saisi la valeur. Chaque fois que des conversions sont effectuées, il utilise les taux de conversion de devise les plus récents.

Multiple

Vous permet de saisir plusieurs valeurs de prix pour un élément en utilisant une devise différente pour chaque prix. La valeur du champ est la valeur saisie dans la devise de la session de l'utilisateur. Sinon, le premier prix saisi est converti dans la devise de la session de l'utilisateur. Chaque fois que des conversions sont effectuées, il utilise les taux de change les plus récents.

Remarque :
La première valeur saisie est utilisée lors de l'affichage. Les valeurs supplémentaires ne sont pas utilisées lors des calculs.

Vous pouvez modifier le code de devise et la valeur numérique d'un champ de prix. Lorsque vous cliquez sur l'icône **Modifier** qui apparaît en regard du champ de prix, un formulaire s'affiche afin de modifier les détails du champ de prix :

Détails de la devise du champ de prix

Champ	Description
Devise	Liste des devises activées dans le système dans la liste déroulante. En mode Devise unique, la devise est une étiquette et ne peut pas être modifiée.
Montant	Valeur numérique formatée dans les paramètres régionaux de l'utilisateur.
Type	Calculé, Fixe, Multiple. • Lorsque vous changez le type de prix en Multiple, le système crée des enregistrements enfants pour toutes les devises activées dans la plateforme. Les enregistrements enfants sont renseignés avec les valeurs converties à partir du champ Montant, à l'aide des derniers taux de conversion de devises. • Vous ne pouvez pas modifier le type de prix en mode Devise unique. • Vous pouvez modifier le type de prix à tout moment.

Valeurs de la devise par défaut dans les formulaires

Dans les formulaires, les valeurs monétaires apparaissent dans la devise dans laquelle elles ont été saisies.

Une liste déroulante fournit une liste des devises disponibles, et les paramètres régionaux de l'utilisateur déterminent son format. Lorsque vous saisissez ou modifiez la valeur numérique de la devise, saisissez-la dans le même format que celui spécifié par les paramètres régionaux de l'utilisateur. Dans le formulaire d'un nouvel enregistrement, la devise de référence est présélectionnée dans la liste des devises, avec la valeur numérique définie sur zéro.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Si l'enregistrement est en lecture seule, la valeur monétaire apparaît dans le champ **Devise** telle qu'elle a été saisie et est formatée dans les paramètres régionaux de l'utilisateur. Dans le champ **Prix** , la valeur de devise de la session s'affiche.
- En mode Devise unique, la devise est une étiquette qui ne peut pas être modifiée et l'icône **Modifier** n'apparaît pas.

Modification de l'enregistrement d'instance de devise

Si un enregistrement d'instance de devise existe, une icône **Modifier** apparaît à côté du champ **Devise** si vous disposez des droits de modification pour la table fx_currency_instance. Les utilisateurs disposant du rôle financial_mgmt_user peuvent modifier les valeurs associées au champ Devise.

Remarque :
Normalement, vous ne devez pas modifier directement la table fx_currency_instance. Le gère Now Platform ces tables et vos modifications pourraient avoir des conséquences imprévues.

Valeurs de devise par défaut dans les rapports

Les valeurs monétaires dans les rapports s'affichent dans la devise de la session de l'utilisateur et sont formatées dans les paramètres régionaux de l'utilisateur avec un symbole de devise.

L'utilisateur détermine la façon dont le rapport est exécuté.

- Rapport partagé : l'utilisateur qui exécute le rapport.
- Rapport planifié : s'exécute généralement comme l'utilisateur qui a planifié le rapport.

Les deux valeurs spécifiques à l'utilisateur du rapport sont les suivantes :

- Devise de la session utilisateur
- Valeur convertie

Remarque :
Un utilisateur dont la devise de session est différente de celle de la personne qui exécute un rapport peut recevoir des résultats inattendus.

Valeurs de devise par défaut dans les listes

Dans les listes, les valeurs de devise par défaut s'affichent dans la devise de la session de l'utilisateur, formatées pour être affichées dans les paramètres régionaux de l'utilisateur. En règle générale, un nombre formaté suit le symbole de la devise.

Les différents types de champs s'affichent comme suit dans les listes :

Champ	Description
Type de champ de devise	Valeur exprimée dans la devise de la session de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de champ de prix	• **Calculé** : valeur dans la devise de la session de l'utilisateur. • **Fixe** : valeur de la devise, telle que saisie par l'utilisateur. • **Multiple** : valeur associée à la devise de la session de l'utilisateur, si cette valeur existe. Sinon, la première valeur saisie est convertie dans la devise de la session de l'utilisateur.

Une icône Globe apparaît à côté de la valeur de devise qui vous permet de passer à l'une des valeurs suivantes :

- Valeur telle que saisie par l'utilisateur.
- Valeur dans la devise de la session.
- Valeur saisie et, entre parenthèses, valeur dans la devise de référence.

L'icône apparaît lorsque la devise de la session de l'utilisateur est différente de la devise saisie. Cliquez sur l'icône pour parcourir les affichages répertoriés. Dans l'aperçu de l'enregistrement, les valeurs monétaires apparaissent telles que saisies, formatées dans les paramètres régionaux de l'utilisateur.

Agrégation

Les opérations d'agrégation peuvent être utilisées sur les colonnes de devise. Les opérations d'agrégation comprennent le total, le groupe par, la moyenne, le minimum et le maximum. L'agrégation se fait en deux étapes :

- Regrouper les valeurs de la devise de référence pour tous les enregistrements.
- Convertir cet agrégat dans la devise de la session de l'utilisateur pour l'affichage.

Remarque :
La valeur résultante peut ne pas être celle à laquelle vous vous attendez. Le taux de conversion utilisé pour la valeur qui s'affiche pour le champ de devise, et pour sa devise de référence, qui est utilisée pour l'agrégation, peut avoir changé.

Cette limitation s'étend à différents types de prix.

- Pour un type de prix fixe, la valeur de référence calculée peut être ancienne.
- Pour le type de prix multiple, la valeur de référence du premier prix saisi est utilisée. Les autres valeurs ne sont pas utilisées.

La valeur agrégée est affichée au format régional de l'utilisateur avec un symbole de devise. Les champs de devise sont stockés avec quatre décimales et les agrégats avec quatre décimales. Pour les mises à niveau, vous devez définir la `glide.currency_price.use_all_fraction_digits` propriété. Consultez Changer les décimales de la devise par défaut pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtrage

Vous pouvez configurer des filtres sur les champs de devise. La valeur de la devise est saisie sous la forme d'un code de devise et d'une valeur numérique. Le filtrage se fait en deux étapes :

- La valeur de la devise du filtre est convertie dans la devise de référence.
- La valeur de référence calculée du filtre est comparée à la valeur de référence dans les enregistrements.

Les enregistrements correspondants sont affichés dans la vue de liste.

Remarque :
Parfois, les résultats du filtrage peuvent ne pas fournir le résultat attendu. Le taux de conversion utilisé lorsque vous exécutez le filtre peut être différent du taux de conversion utilisé lors du calcul des valeurs de référence dans les enregistrements individuels. Cette limitation s'étend aux types de prix suivants :

- Pour un type de champ Prix fixe, la valeur de référence calculée peut être ancienne.
- Pour un type de champ Prix multiple, il utilise la valeur de référence du premier prix et n'utilise pas les autres valeurs.

Valeurs de devise par défaut pour l'importation et l'exportation

En général, les valeurs monétaires qui traversent les limites de la plateforme sont représentées dans la devise de la session de l'utilisateur et formatées dans les paramètres régionaux de l'utilisateur.

Importer

Les valeurs monétaires sont importées sous forme de chaînes, tout comme les autres champs. Le mappage de transformation par défaut à un champ de devise utilise `setDisplayValue()`. Le format attendu pour cette fonction est le suivant :

- Nombre formaté dans les paramètres régionaux de l'utilisateur. Le nombre est pris comme valeur dans la devise de la session de l'utilisateur, par exemple, 1 234,56.
- Le numéro précédé du code de devise à trois lettres suivi d'un point-virgule (exemple : EUR ;1 234,56).

Ce comportement peut être personnalisé dans les scripts de carte de transformation.

Exporter

Les valeurs monétaires peuvent être exportées dans plusieurs formats, notamment CSV, XLSX, PDF et XML. Selon le format d'exportation, les valeurs monétaires sont exportées dans la devise de la session de l'utilisateur et formatées dans les paramètres régionaux de l'utilisateur ou elles sont exportées dans la valeur de la devise de référence sans formatage.

Information associée

Exportation des champs de devises vers Excel

Valeurs de devise par défaut dans les scripts

Vous pouvez utiliser les champs de devise dans les scripts.

Ces méthodes sont disponibles sur les objets GlideElement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher les valeurs monétaires, utilisez l'API d'affichage `getDisplayValue(`). Pour utiliser des valeurs monétaires d'une autre manière que l'affichage, utilisez les API qui renvoient/acceptent les nombres non formatés.

Remarque :
Avant d'effectuer des calculs sur la valeur, n'utilisez pas les méthodes `getDisplayValue(),` puis traitez la chaîne pour supprimer les informations de formatage.

Des méthodes telles que `getValue()` et `getCurrencyValue()` renvoient des nombres non formatés sous forme de chaînes. Pour obtenir la valeur à virgule flottante, utilisez la fonction JavaScript `parseFloat(),` puis utilisez la valeur résultante pour effectuer des calculs. Pour obtenir la devise associée à ces valeurs, utilisez les API qui renvoient le code de devise. Vous pouvez également utiliser les méthodes `getCurrencyCode()` pour déterminer la devise d'un champ.

```
var rate = parseFloat(current.base_rate);
var currencyCode = current.base_rate.getCurrencyCode();
```

Utilisez la méthode `setValue()` pour définir la valeur d'un champ de devise. Si cette devise est la devise de la session de l'utilisateur, utilisez un nombre brut ou le nombre à virgule flottante d'une chaîne qui la contient. Sinon, faites précéder la valeur du code de devise ISO à 3 lettres.

```
var totalCost = rate*current.hourly_rate;
current.total_cost.setValue(currencyCode + ";" + totalCost);
```

Vous utilisez la valeur de devise de référence lorsque vous utilisez GlideAggregate sur des champs de devise ou de prix. Assurez-vous de convertir les valeurs agrégées dans la devise de la session de l'utilisateur pour l'affichage. La valeur résultante peut ne pas être celle à laquelle vous vous attendez. Le taux de conversion utilisé pour la valeur du champ de devise ou de prix, et pour sa devise de référence, qui est utilisée pour l'agrégation, peut avoir changé.

Lorsque vous supprimez un enregistrement contenant une valeur monétaire, la plateforme supprime tous les enregistrements de devise associés.

Remarque :
N'utilisez pas `deleteMultiple()` sur les tables avec des champs de devise. Supprimez toujours chaque enregistrement individuellement.

Les valeurs monétaires contiennent quatre décimales.

- Les API qui renvoient des valeurs telles que `getValue()` renvoient jusqu'à quatre décimales. Les zéros à droite sont toujours supprimés.
- Les API qui renvoient des valeurs d'affichage telles que `getDisplayValue()` ont au moins deux décimales et jusqu'à quatre décimales.
- GlideAggregate renvoie quatre décimales.

Vous pouvez demander au système d'utiliser deux décimales. Lorsque vous le définissez sur deux décimales, les valeurs numériques renvoyées par l'API contiennent deux décimales. Bien que les taux de conversion de devises puissent comporter plus de décimales, les champs de devises ne stockent que deux décimales. API qui acceptent les valeurs numériques, arrondissant les décimales à deux places.

- Les API qui renvoient des valeurs telles que `getValue()` renvoient jusqu'à deux décimales. Les zéros à droite sont supprimés pour les valeurs lues à partir de la base de données, mais si une valeur telle que 00 est définie ultérieurement, 1,00 peut être renvoyé. Le nombre de zéros à droite renvoyés n'est pas cohérent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les API qui renvoient des valeurs d'affichage telles que getDisplayValue() contiennent jusqu'à deux décimales. Il peut parfois renvoyer deux positions même pour des valeurs telles que 7,10, mais peut supprimer les zéros à d'autres moments. Le nombre de zéros à droite renvoyés n'est pas cohérent.
- GlideAggregate renvoie deux décimales.

Remarque :
Pour savoir comment modifier le nombre de décimales utilisées par le système, reportez-vous à la section Changer les décimales de la devise par défaut.

Dans l'exemple suivant, les paramètres régionaux de l'utilisateur sont définis sur l'allemand (de.DE) et la devise de référence sur USD. Les valeurs utilisent une valeur monétaire de 21345,67 en yens japonais, 1563,72 en euros et 1152,48 en dollars américains.

Méthodes pour accéder aux champs de devises

Nom de méthode	Description	Exemple
`getValue()`	Renvoie la valeur de devise dans la devise de la session de l'utilisateur sous forme de nombre non formaté.	1563.72
`getReferenceValue()`	Renvoie la valeur monétaire dans la devise de référence sous forme de nombre non formaté.	1152.48
`getSessionValue()`	Renvoie la valeur de devise dans la devise de la session de l'utilisateur sous forme de nombre non formaté.	1563.72
`getCurrencyValue()`	Renvoie la valeur de devise saisie comme un nombre non formaté.	21345.67
`getDisplayValue()`	Renvoie la valeur de la devise dans la devise de la session de l'utilisateur, formatée dans les paramètres régionaux de l'utilisateur avec un symbole de devise.	€1.563,72
`getSessionDisplayValue()`	Renvoie la valeur de la devise dans la devise de la session de l'utilisateur, formatée dans les paramètres régionaux de l'utilisateur avec un symbole de devise.	€1.563,72
`getReferenceDisplayValue()`	Renvoie la valeur de la devise dans la devise de référence, formatée dans les paramètres régionaux de l'utilisateur avec un symbole de devise.	1 152,48 $
`getCurrencyDisplayValue()`	Renvoie la valeur de la devise saisie, formatée dans les paramètres régionaux de l'utilisateur avec un symbole de devise.	¥21.345,67

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthodes pour accéder aux champs de devises (suite)

Nom de méthode	Description	Exemple
`getCurrencyString()`	Renvoie la valeur de devise saisie sous forme de nombre non formaté, précédé du code de devise ISO à 3 lettres et séparés par un point-virgule.	JPY 21345,67
`getCurrencyCode()`	Renvoie le code de devise ISO à 3 lettres pour la valeur de devise telle que saisie.	JPY
`getSessionCurrencyCode()`	Renvoie le code de devise ISO à 3 lettres pour la devise de la session de l'utilisateur.	EUR
`getReferenceCurrencyCode()`	Renvoie le code de devise ISO à 3 lettres pour la devise de référence.	USD
`setValue()`	Définit la valeur de la devise comme suit : • Nombre non formaté pris comme valeur dans la devise de la session de l'utilisateur. • Nombre non formaté précédé d'un code de devise à 3 lettres séparés par un point-virgule.	4369,21 ou 4369,21 JPY
`setDisplayValue()`	Définit la valeur de la devise comme suit : • Nombre formaté dans les paramètres régionaux de l'utilisateur qui est pris comme valeur dans la devise de la session de l'utilisateur. • Nombre formaté dans les paramètres régionaux de l'utilisateur précédé d'un code de devise à 3 lettres séparés par un point-virgule.	4369,21 ou 4369,21 JPY

Champs de devises FX

Utilisez les champs de devises de change comme alternative aux champs de devises standard (par défaut) que l'on trouve dans la plupart des applications. Ils sont hautement configurables, prennent en charge l'utilisation de tables d'évaluation personnalisées, d'agrégations de rapports et offrent une meilleure visibilité des calculs de conversion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous n'avez pas besoin d'installer un plugin pour utiliser la fonctionnalité FX Currency. Elle est activée par défaut.

Considérations relatives à l'utilisation

Utilisez le type de champ Devise FX à la place des champs Devise standard lorsque vous devez :

- Prenez en charge les valeurs exprimées dans plusieurs devises, par exemple 100 EUR, 200 JPY, 30 USD, en tant que valeurs dans un champ. Les champs de devises FX offrent une meilleure prise en charge des applications multidevises que les champs de devises standard.
- Contrôlez la configuration du champ Devise FX, notamment en spécifiant son comportement interne et le formatage de sa valeur de devise.

  Pour en savoir plus sur la configuration des devises, reportez-vous à la section Configuration du comportement du champ Devise FX.

- Créez des tables de taux de conversion personnalisées.

  Pour en savoir plus sur les tarifs des tables personnalisées, reportez-vous à la section Ajouter des taux de conversion à l'aide d'une table de taux personnalisée.

- Avoir plus de contrôle sur le moment où la conversion de devise réelle se produit. Les valeurs de devises FX ne sont converties qu'à la demande, ce qui rend les résultats de conversion beaucoup plus transparents.

  Pour en savoir plus sur les conversions de devises, reportez-vous à la section Présentation du fonctionnement des conversions de champ Devise FX.

- Offrez une plus grande transparence dans les calculs de conversion de devise. Vous pouvez afficher et configurer les composants de calcul, y compris les dates de conversion, la devise de référence et le nombre de décimales affichées.
- Créez les conditions de requête à l'aide des valeurs du champ Devise FX. Pour connaître les conditions de requête disponibles, reportez-vous à Operators available for filters and queries .
- Accédez aux champs de devises FX via des API scriptables plus riches.
- Agrégez les valeurs monétaires saisies par les utilisateurs ou regroupez-les dans les devises de référence sélectionnées à des fins de génération de rapports.
- Utilisez le code de devise numérique ISO 4217 à trois chiffres pour une devise avec le champ Code numérique sur la table Devise [fx_currency] et l'API `ScriptableCurrencyCode` . Pour plus d'informations, consultez .

Important :
Vous pouvez ajouter des champs de devise FX aux applications de base et personnalisées, et ils fonctionnent indépendamment des champs de devise standard existants. Toutefois, vous ne pouvez pas convertir ou changer un champ de devise standard en champ de type Devise FX. Aucune fonction n'est disponible pour convertir les champs de devise standard en champs de devise FX, puis migrer les données de l'un vers l'autre.

Information associée

Référence des types de champ

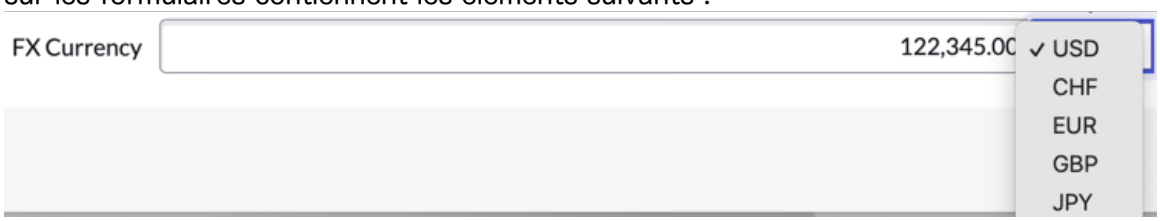
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comprendre les valeurs de devises FX dans les formulaires

Dans les formulaires, le champ Devise FX se comporte comme un champ parcourable par point dans un script. Il se compose d'un champ de saisie et d'une liste d'accompagnement pour la sélection d'un code de devise.

Plus précisément, les champs Devise FX qui apparaissent sur les formulaires contiennent les éléments suivants :



- Champ vide pour la saisie d'une valeur numérique de devise, formatée en fonction des paramètres régionaux de l'utilisateur qui vous sont affectés. Par exemple, aux États-Unis, il est formaté avec deux décimales, pour la saisie de cents.

  S'il s'agit d'un nouvel enregistrement, le champ est vide. S'il s'agit d'un enregistrement existant, le montant de la devise précédente que vous avez saisi s'affiche.

- Une sélection de devises actives dans la table Devise [fx_currency]. Le code de devise par défaut est basé sur les paramètres régionaux de votre utilisateur. Vous pouvez sélectionner une autre devise à utiliser pendant la session de saisie.

  Par exemple, aux États-Unis, la valeur de la devise par défaut, basée sur les paramètres régionaux de l'utilisateur, est USD. Vous pouvez sélectionner un autre code de devise à utiliser dans la session d'entrée en cours.

- Une icône Modifier (icône). Les utilisateurs disposant d'un rôle currency_instance_admin affecté peuvent cliquer dessus pour modifier les détails de la devise dans l'enregistrement d'instance de devise [fx_currency2_instance] correspondant.

Présentation du fonctionnement des conversions de champ Devise FX

Vous pouvez utiliser les taux de change système existants ou définir une table de taux de conversion personnalisée à utiliser dans le traitement des devises FX.

Un taux de conversion de devise représente le facteur de conversion pour l'échange d'une devise contre une autre. Le taux de conversion est utilisé lors de la conversion d'une valeur monétaire, exprimée dans une devise, dans une autre devise. Des conversions peuvent être effectuées pour le stockage (par exemple, la conversion dans une devise de référence) ou pour l'affichage (par exemple, la conversion dans une devise de session).

Lorsque les conversions se produisent

Les champs Devise FX exposent les valeurs de l'enregistrement Instance de devise [fx_currency2_instance] sous forme de champs parcourables par points. Vous pouvez accéder à toutes les données contenues dans un champ Devise FX sans aucune transformation. Les conversions peuvent se produire dans les situations suivantes :

1. Calcul d'une valeur de référence, calculée lorsque vous saisissez une valeur monétaire, que ce soit lors d'une insertion ou d'une mise à jour. La valeur de la devise de référence est enregistrée, ainsi que la valeur de la devise saisie. Une fois ce calcul effectué, la valeur de référence n'est pas recalculée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Calcul de la valeur d'affichage de la session renvoyée par `getDisplayValue()`, qui effectue les conversions dans la devise requise.

   Le taux de conversion est basé sur les paramètres de la **table de taux de conversion** et des champs Source de la **date de conversion** dans **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX.**

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur ces paramètres, reportez-vous à la section Spécifier la table de taux et la source de date pour les conversions de devises.

Taux de conversion

Les taux de conversion des devises FX sont stockés de la manière suivante :

- Table Taux système [fx_system_rate] : contient les taux de conversion système. Chaque enregistrement contient le taux de conversion de l'euro vers une devise donnée. Les taux sont téléchargés quotidiennement sur le site Internet de la BCE par une tâche programmée appelée Récupérer les taux du système. Pour en savoir plus, consultez Planifier la tâche de mise à jour des taux.
- Table de taux personnalisée : contient des taux de conversion de devises personnalisés, et les tables de taux personnalisées étendent la table de taux de conversion de devise [fx_conversion_rate]. Pour en savoir plus sur la création de tables de taux personnalisées, reportez-vous à la section Ajouter des taux de conversion à l'aide d'une table de taux personnalisée.

Comprendre les valeurs de devises FX dans les listes et les rapports

Par défaut, les valeurs de devise qui apparaissent dans les champs Devise FX des listes et des rapports sont les valeurs que vous saisissez directement dans les champs Devise FX. Pour les rapports, les agrégations des champs Devise FX sont, par défaut, des valeurs de devise de référence.

Valeurs de devises FX dans les vues de listes

Dans les listes, les valeurs de devise FX apparaissent sous la forme d'une chaîne de devise formatée renvoyée par `getDisplayValue()`.

- Les paramètres des champs **Chiffres d'affichage** et Devise de la **valeur d'affichage** dans **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX** Déterminez comment les valeurs de devise apparaissent dans les listes.
- Pour en savoir plus, consultez Identifier le champ Devise FX et ses paramètres d'affichage.

Pour un champ Devise FX qui dépend d'un autre champ Devise FX, la valeur de devise provient de l'enregistrement Instance de devise [fx_currency2_instance] associé à ce dernier. Le format de la valeur d'affichage est basé sur la façon dont vous avez configuré ses paramètres d'affichage dans **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX.**

Remarque :
Un champ Devise FX d'une table personnalisée est un champ de référence qui stocke la référence (sys_id) à l'enregistrement réel. Étant donné que la sys_id comporte 32 caractères, la **longueur maximale** de la colonne Devise FX doit être de 32 (par défaut).

Filtrage des valeurs de devises FX dans des listes

Dans les listes, le filtrage des champs Devise FX se comporte différemment des champs Devise standard. Le filtrage s'effectue à l'aide du type de devise sélectionné lorsqu'une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

valeur de devise est saisie à l'origine dans un champ Devise FX. Il ne prend pas en compte les devises de référence lorsque vous filtrez une liste. Ainsi, si la liste non filtrée contient des entrées de champ Devise FX dans plusieurs devises, une liste filtrée ne contiendra que les enregistrements saisis à l'origine à l'aide de la devise de filtrage spécifiée.

- Par exemple, si vous avez saisi une valeur monétaire en euros (EUR) et que la devise de référence est le dollar américain (USD), la valeur de la devise de référence peut apparaître dans une liste non filtrée.
- Cependant, si vous filtrez la liste et sélectionnez USD comme devise, la valeur de la devise, saisie à l'origine en euros, n'apparaît pas. Dans ce cas, seules les valeurs monétaires saisies à l'origine en USD apparaîtraient.

Champs de devises FX dépendants

L'utilisation de la vue Devise FX ou des champs dépendants vous permet d'utiliser d'autres configurations d'affichage définies dans **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX** pour un champ Devise FX particulier. Pour en savoir plus sur les configurations des champs Devise FX, reportez-vous à la section Configuration du comportement du champ Devise FX.

Lorsque vous créez un champ Devise FX, vous pouvez le marquer comme dépendant d'un autre champ Devise FX. Le fait de marquer un champ Devise FX comme dépendant lui permet d'utiliser les paramètres de configuration du champ Devise FX d'origine afin d'afficher les valeurs de montant dans une devise différente. Les modifications que vous apportez au champ dépendant n'affectent pas le champ Devise FX d'origine.

Génération de rapports, agrégation et regroupement de devises FX

Vous pouvez sélectionner des champs Devise FX à inclure dans les rapports, et ils s'affichent de la même manière que dans les vues de listes.

- Les champs FX Devise s'affichent sous la forme d'une chaîne de devise formatée renvoyée par `getDisplayValue()`.
- Si vous définissez le champ Devise de la **valeur d'affichage** dans **Localisation de système** > **Toutes les propriétés** pour **afficher dans la devise de la session**, la devise de la session affectée à l'utilisateur exécutant le rapport s'affiche.

Vous pouvez agréger des valeurs de devise de référence similaires dans un enregistrement d'instance de devise. Voici le format de données agrégées sur devises de change dans le Now Platform®:

Regrouper la valeur de devise FX

Type	Description
Chaîne	Valeur de l'agrégation. Si les valeurs regroupées sont des valeurs de devises FX, la valeur renvoyée est au format `currency_code :currency_value`, par exemple : `USD :134.980000` Sinon, la valeur renvoyée est uniquement la valeur de la devise, par exemple : 134.980000.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Regrouper la valeur de devise FX (suite)

Type	Description
	Remarque : Si le champ contient des valeurs de devises FX de types de devises mixtes, les valeurs ne peuvent pas être regroupées. La valeur est renvoyée sous la forme d'un point-virgule (;).

Par exemple, si le champ **Coût** d'un enregistrement de transaction est un champ Devise FX, vous pouvez regrouper par `cost.amount` ou `cost.currency`.

- Les opérations d'agrégation, telles que SUM, se traduisent par `SUM(montant)` ou `SOMME(reference_amount)`. La source d'agrégation détermine la conversion lorsque la devise associée aux valeurs de devise du regroupement est la même.

  Par exemple, la valeur agrégée renvoyée par `GlideAggregate.getAggregate()` est une chaîne au format USD ; 1234.56. La valeur totale de la devise est exprimée dans la devise de référence unique associée à toutes les valeurs monétaires du groupement.

- Si différentes devises sont associées à des valeurs monétaires dans le regroupement, la valeur agrégée est vide. Par exemple, si certaines des valeurs monétaires sont en dollars américains, d'autres en euros et d'autres en yens, la valeur agrégée sera vide.

Vous pouvez également utiliser une commande Grouper par dans les champs Devise FX.

- Cela équivaut à un regroupement par devise et montant, ou par reference_currency et reference_amount, selon la source d'agrégation.
- La valeur du regroupement est disponible en remontée pas à pas sur le champ Devise FX ou à l'aide d'une API telle que `getDisplayValue()`.

Information associée

Configuration des paramètres globaux de la devise FX

Configuration du comportement du champ Devise FX

Valeurs de devises FX dans l'importation et l'exportation

En général, les valeurs monétaires qui traversent les limites de la plate-forme représentent tout ce qui est renvoyé par `getDisplayValue`. Habituellement, cette valeur de devise est la valeur par défaut telle qu'elle est saisie par un utilisateur dans un champ Devise FX pour une transaction.

Importation de devise FX

Si vous utilisez la méthode d'importation `setDisplayValue()` par défaut, FX Currency fonctionne de la même manière que le champ de devise standard. Il importe une valeur telle que l'USD ; 1 234,56 en tant que `setDisplayValue(« USD ; 1 234,56 ")`. Il analyse ensuite la valeur sous la forme d'un code de devise ISO à trois lettres, suivi d'un point-virgule, suivi d'un nombre formaté dans les paramètres régionaux de l'utilisateur. Cette méthode devrait fonctionner pour la plupart des cas d'utilisation.

Les valeurs par défaut pour les autres champs Instance de devise proviennent de la configuration du champ Devise FX que vous avez définie dans **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX.** Pour définir explicitement ces champs, vous pouvez utiliser un script d'importation personnalisé qui définit ces champs sur les valeurs souhaitées, éventuellement en utilisant les valeurs d'une autre colonne d'importation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il existe différentes façons d'importer des données de devises FX.

Méthode	Description
Importation de données dans des tables de taux personnalisées	Méthode principale pour l'importation de taux personnalisés, autre que la modification directe des tarifs. Lorsque vous modifiez les taux existants, les valeurs des devises existantes qui utilisent ce taux ne sont pas mises à jour. **Remarque :** Ceci est spécifique pour l'importation uniquement.

Exportation de devise FX

Il existe différentes façons d'exporter des données de devises FX.

Méthode	Description
Afficher le code XML	Affiche un fichier XML avec des enregistrements d'instance pour chaque champ Devise FX regroupé dans la charge utile XML.
Exporter vers XML	Affiche un code XML déchargé avec des déchargements pour tous les enregistrements d'instance.
Exporter vers Excel/PDF	Utilise la méthode par défaut d'exportation de données qui extrait les données des champs à l'aide de `getDisplayValue()`. Pour les champs Devise FX, l'utilisation de cette méthode renvoie une chaîne de devise formatée sous la forme $1,234.56. Pour accéder directement à des informations spécifiques à l'intérieur d'un champ Devise FX sans aucune transformation, exportez simplement cette colonne en remontée pas à pas.

Configuration des champs de devises

Configurez les valeurs par défaut pour la devise standard et la devise des changes.

Définition des valeurs par défaut requises pour l'utilisation de la devise standard

Configurez les valeurs par défaut requises pour l'utilisation des champs de devise standard dans votre instance.

Contrôler la configuration du champ de devise par défaut et son utilisation dans une instance

Vous pouvez contrôler la façon dont les champs de devise sont configurés et utilisés dans votre instance.

Ces propriétés sont disponibles pour les champs de devise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés des champs de devises par défaut

Propriété	Description
glide.sys.audit_currency_value	Si **vrai**, les champs de devise dans les enregistrements d'audit sont la valeur saisie par l'utilisateur, au format USD ; 1234.56. Si **la** valeur est définie sur false, la valeur est la valeur numérique dans la devise de la session. • Type : booléen • Valeur par défaut : **faux** • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Configurer les champs de devise par défaut dans les enregistrements d'audit
glide.currency_price.use_all_fraction_digits	Si **la valeur est vrai,** les champs de devises ont quatre décimales. Si **la valeur est définie sur false**, deux décimales sont utilisées. • Type : booléen • Valeur par défaut : **faux** • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Changer les décimales de la devise par défaut
glide.currency_price_optimizer.enabled	Si **la valeur est vrai**, l'optimiseur est utilisé. Si **la valeur est false**, l'optimiseur n'est pas utilisé. • Type : booléen • Valeur par défaut : **vrai** • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Configurer l'optimiseur de devise
glide.currency_price_optimizer.min_rows	Nombre minimum de lignes dans la table parente nécessaire pour l'optimiseur. Lorsqu'il y a moins de lignes, l'optimiseur n'est pas utilisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés des champs de devises par défaut (suite)

Propriété	Description
	• Type : numéro • Valeur par défaut : **4** • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Configurer l'optimiseur de devise
glide.excel.convert_to_user_currency	Si **vrai,** les champs de devise d'une table sont générés dans la devise de la session de l'utilisateur. • Type : booléen • Valeur par défaut : **faux** • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Exportation des champs de devises vers Excel
glide.excel.fixed_currency_usd	Si **vrai,** les champs de devise d'une table sont convertis en dollars américains. • Type : booléen • Valeur par défaut : **faux** • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Exportation des champs de devises vers Excel
glide.system.locale	La valeur est au format Langue.Pays , où la langue est le code de langue ISO 639 et le code de langue ISO 3166. En interne, cette valeur est utilisée comme spécifié par Java. Le paramètre régional du système doit être dans la liste des paramètres régionaux pris en charge par Java . • Type : chaîne • Valeur par défaut : vide • Emplacement : **Propriétés système** > **Localisation de système** • Pour en savoir plus : Paramètres régionaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Exportation des champs de devises vers Excel

Changer les décimales de la devise par défaut

Vous pouvez spécifier le nombre de décimales stockées et utilisées dans les champs et les calculs de devise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **sys_properties.liste**.
2. Recherchez `glide.currency_price.use_all_fraction_digits` et définissez la valeur souhaitée.

Valeur	Description
faux	Utilise deux décimales.
VRAI	Utilise quatre décimales. Il s'agit de la valeur par défaut.

Configurer les champs de devise par défaut dans les enregistrements d'audit

Vous pouvez contrôler la valeur de devise stockée dans les enregistrements d'audit.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **sys_properties.liste**.
2. Recherchez `glide.sys.audit_currency_value` et définissez la valeur souhaitée.

Valeur	Description
faux	La valeur saisie dans l'enregistrement d'audit est la valeur numérique dans la devise de la session. Le code de devise n'est pas inclus. Il s'agit de la valeur par défaut.
VRAI	Valeur saisie par l'utilisateur au format USD. Par exemple, 1234,56.

Configurer l'optimiseur de devise

Vous pouvez configurer le système pour qu'il utilise un optimiseur pour les champs devise/prix afin d'accélérer la vue de liste (lecture des valeurs de devise/prix).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **sys_properties.liste**.
2. Pour activer l'optimiseur de devise, recherchez `glide.currency_price_optimizer.enabled`et définissez la valeur souhaitée.

Valeur	Description
faux	L'optimiseur n'est pas utilisé.
VRAI	Optimizer est utilisé. Il s'agit de la valeur par défaut.

3. Pour définir le nombre minimal de lignes requis par l'optimiseur de devises, recherchez `glide.currency_price_optimizer.min_rows`et définissez la valeur souhaitée.
La valeur par défaut est 4.

Conversions de devises par défaut

Les valeurs monétaires peuvent être converties dans d'autres devises lorsqu'elles sont stockées et consultées.

Des conversions peuvent se produire dans ces situations.

- La valeur de la devise est convertie en devise de référence lors de l'enregistrement, que ce soit lors d'une insertion ou d'une mise à jour. La valeur de la devise de référence est enregistrée, ainsi que la valeur de la devise.
- La valeur de la devise est convertie en devise de la session de l'utilisateur pour l'affichage.
- La valeur saisie dans un filtre est convertie dans la devise de référence à l'aide de la devise spécifiée dans le filtre.

Les taux de conversion sont stockés dans la table fx_rate. Chaque enregistrement contient le taux de conversion d'une devise donnée vers l'euro. Les taux sont mis à jour quotidiennement à partir du site Internet de la BCE par une tâche programmée appelée Charge du taux de change de la BCE.

Une conversion de devise d'une devise à une autre implique deux taux.

- Réel : dans la table fx_rate, chaque enregistrement contient le taux de conversion d'une devise donnée vers l'euro.
- Attendu : dans la table fx_rate, chaque enregistrement contient le taux de conversion de l'euro vers la devise donnée.

Chaque fois que vous effectuez une conversion, il utilise les taux de conversion les plus récents. Par conséquent, les calculs peuvent potentiellement donner des résultats inattendus. Par exemple :

- Différents taux peuvent être appliqués à différentes valeurs de devise lors du stockage de la valeur de la devise de référence. Par conséquent, l'agrégation peut combiner des valeurs à différents taux et les convertir à un autre taux.
- Une valeur de filtre est convertie aux taux actuels, tandis que les valeurs qu'elle filtre dans la base de données peuvent être converties à des taux différents. Un filtre de 100 $ au taux d'aujourd'hui peut correspondre à une valeur de 99 $ obtenue aux taux d'hier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
À des fins d'affichage, la valeur monétaire utilisée est celle que l'utilisateur a saisie convertie dans la devise de la session. Toutefois, pour l'agrégation et le filtrage, la valeur de la devise de référence est utilisée. L'utilisation de la devise de référence permet de comparer les valeurs monétaires converties à des taux différents.

Planifier la tâche de mise à jour des taux

Planifiez la charge du taux de change de la BCE pour effectuer un téléchargement nocturne des tables de conversion de devises à partir de la Banque centrale européenne.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajuster la fréquence de ce comportement ou le désactiver complètement. Pour plus d'informations sur la désactivation de la mise à jour régulière et la gestion manuelle de la table des taux de change, reportez-vous aux sections Utilisez vos propres taux de conversion de devises et Champs de devises FX.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche nommée **Récupérer les taux système**.
3. Modifiez le calendrier selon vos besoins.

Une fois la tâche exécutée, elle stocke et charge les taux à partir de la table Taux de change [fx_rate]. Accédez à la **Localisation de système** > **Taux de change** pour les voir.

Utilisez vos propres taux de conversion de devises

Toutes les conversions de devises sont basées sur les taux stockés dans la table des taux de change. Vous pouvez désactiver la mise à jour régulière de la Banque centrale européenne (BCE) et gérer la table manuellement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La charge de taux de change de la BCE charge les taux de change de la BCE pour les devises suivantes :

http://www.ecb.int/stats/eurofxref/eurofxref-daily.xml .

Si ECB ne fournit pas les taux journaliers pour une devise spécifique, vous pouvez saisir manuellement les taux dans la table des taux de change. Utilisez un jeu d'importation ou un autre service (par exemple, JSON ou SOAP) qui permet de télécharger des taux de change supplémentaires. Vous pouvez ensuite ajouter une tâche planifiée similaire pour mettre à jour ces devises.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche nommée **Chargement du taux de change de la BCE**.
3. Dans le champ *Type de déclencheur* , sélectionnez **-- Aucun --**.
4. Saisissez de nouveaux taux de change manuellement ou à l'aide d'un jeu d'importation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des valeurs par défaut requises pour l'utilisation de devises FX

Configurez les valeurs par défaut requises pour l'utilisation des champs Devise FX dans votre instance.

Effectuez les tâches de configuration suivantes pour activer le traitement des devises FX :

Ajouter des taux de conversion à l'aide d'une table de taux personnalisée

Vous pouvez créer une table de taux personnalisée pour garantir des calculs répétables et cohérents. Dans une table de taux personnalisée, vous contrôlez les taux de conversion et la fréquence des conversions de taux. Si vous ne définissez pas de tables de taux personnalisées, les champs Devise FX utilisent la table Taux de change de conversion du système [fx_system_rate], qui met à jour les taux quotidiennement à partir du site Web de la BCE (Banque centrale européenne).

Avant de commencer

Rôle requis : admin, currency_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un taux de conversion peut être coté de différentes manières.

- Taux de conversion directe (A -> B) qui peut être inversible ou non (c'est-à-dire qu'étant donné le taux R pour A -> B, le taux pour B -> A peut être dérivé comme 1/R).
- Taux de conversion indirect par le biais d'une devise intermédiaire (A -> C et C -> B).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Étiquette** , saisissez le nom du taux de conversation.
   Par exemple, Convert-US-Euro.
4. Dans le champ **Extension** , sélectionnez la table Taux de conversion de devise [fx_conversion_rate].
5. Renseignez les champs restants pour créer la nouvelle table étendue.
   Pour plus de détails, voir Créer une table pour plus de détails.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Accédez à la nouvelle table et renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Devise de départ	Devise à partir de laquelle convertir la table de conversion de taux. Par exemple, USD si vous convertissez en dollars américains.
Devise d'arrivée	Devise dans laquelle convertir la table de conversion des taux. Par exemple, EUR si vous convertissez en euros.
Début de parcours	Date/heure à partir de laquelle ce taux de change est valide, par exemple, 1er janvier 2020 00:00:00.
Fin de parcours	Date/heure jusqu'à laquelle ce taux de change est valide, par exemple, 30 janvier 2020 23:59:59.
Commande	Ordre dans lequel une conversion de devise sélectionne les taux de change lorsque leurs périodes se chevauchent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour une paire de dates/heures et de devises, s'il existe plusieurs taux avec un début de parcours inférieur ou égal à la date/heure et une fin de parcours supérieure ou égale à la date/heure, la conversion de devise sélectionne le taux d'ordre le plus bas.
Taux	Taux de conversion réel, enregistré sous forme décimale avec six décimales.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Une fois la table de taux personnalisée créée :

1. Remplissez manuellement la table ou importez des données pour la remplir.
2. Pour utiliser cette table de taux à l'échelle mondiale, modifiez la propriété système `glide.currency2.system_rate_table` .

   Pour l'utiliser pour un champ de devise FX spécifique, modifiez le paramètre du champ **Table de taux de conversion** dans **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX.**

Information associée

Valeurs de devises FX dans l'importation et l'exportation

Configuration des paramètres globaux de la devise FX

Spécifier la table de taux et la source de date pour les conversions de devises

Configuration des paramètres globaux de la devise FX

Avant de configurer et d'utiliser la devise FX, examinez les propriétés système connexes pour confirmer ou modifier son comportement par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les valeurs par défaut globales que vous établissez dans les propriétés système appliquent l'option de configuration à tous les champs Devise FX. Vous pouvez ensuite les personnaliser pour des attributs de dictionnaire spécifiques dans **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX.** Lorsque vous créez une configuration de devise, elle applique uniquement ces paramètres au champ Devise FX auquel vous l'ajoutez. Pour en savoir plus sur les configurations des devises FX, reportez-vous à la section Configuration du comportement du champ Devise FX.

Les paramètres de configuration de devise FX pour des champs de devises FX spécifiques ont priorité sur les propriétés système. Les administrateurs peuvent définir une configuration globale pour une propriété, puis appliquer des exceptions champ par champ.

- Si vous modifiez les valeurs par défaut du système, à l'exception de `display_digits` et `display_value`, les modifications s'appliquent uniquement aux valeurs mises à jour et nouvelles.
- Les valeurs et données existantes ne changent pas, mais s'affichent différemment en fonction de la configuration.

Important :
Ne modifiez pas directement la table Devise [fx_currency]. Le système gère cette table et vos changements peuvent avoir des conséquences imprévues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX.**
2. Passez en revue les paramètres par défaut du système et apportez les changements souhaités.

Propriétés et attributs du champ de devise FX

Propriété système	Mappage de configuration de la devise FX	Description
glide.currency2.display_digits	currency_display_digits	Nombre de chiffres par défaut affichés dans les champs Devise FX. **Remarque :** Dans un formulaire, les champs Devise FX affichent le nombre de chiffres que vous saisissez, jusqu'à 12 chiffres. ○ **Type** : numéro ○ **Valeur par défaut** : -1, ou devise par défaut ○ **Options disponibles** : 0 à 12 ○ **Développer** : GlideCurrencyFormatter
glide.currency2.display_value	currency_display_value	Valeur d'affichage de la devise par défaut renvoyée par `getDisplayValue()`. ○ **Type** : chaîne ○ **Valeur par défaut** : as_entered ○ **Options disponibles** : ▪ as_entered : valeur de la devise saisie par l'utilisateur ▪ in_session_currency : valeur de la devise telle que saisie par l'utilisateur et convertie dans la devise de la session ▪ in_reference_currency : valeur de devise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété système	Mappage de configuration de la devise FX	Description
		saisie par l'utilisateur, convertie dans la devise de référence ○ **Développer** : GlideCurrencyFormatter
glide.currency2.system_rate_table	conversion_rate_table	Table de taux de conversion utilisée pour effectuer des conversions de devises. Par défaut, la source des conversions de devises est la table Taux de conversion de devises du système [fx_system_rate], qui stocke les taux de référence quotidiens récupérés auprès de la Banque centrale européenne. Si vous avez défini une table de taux personnalisée, vous pouvez modifier la table de taux utilisée pour les conversions de devises. ○ **Type** : chaîne ○ **Valeur par défaut** : fx_system_rate ○ **Options disponibles** : N'importe quelle table qui étend la table **Taux de conversion de devise** [fx_conversion_rate] ○ **Pour en savoir plus** : Présentation du fonctionnement des conversions de champ Devise FXet Conversions de devises par défaut ○ **Développer** : GlideCurrencyConverter GlideCurrencyExchangeValue
glide.currency2.default_reference_currency	reference_currency	Code de devise ISO à trois chiffres utilisé pour la devise de référence. La devise de référence par défaut pour les champs Devise FX est la devise de référence du système. ○ **Type** : chaîne ○ **Valeur par défaut** : Si vous définissez *glide.system.reference_currency* sur true, le code de devise ISO à trois

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété système	Mappage de configuration de la devise FX	Description
		chiffres déterminé par `glide.system.reference_currency.co` Si la valeur est définie sur faux, les paramètres régionaux du système sont les paramètres régionaux par défaut. ○ **En savoir plus** : Session et devise de référence ○ **Développer** : GlideElementCurrency2

Ajouter un champ Devise FX à une table

Avant d'utiliser et de configurer un champ Devise FX, vous pouvez d'abord l'ajouter dans une table existante ou à une nouvelle table dans **Définition du système** > **Tables.**

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous créez une table personnalisée, nommée `transactions`, qui stocke des informations transactionnelles et contient un champ Devise FX appelé `coût`.

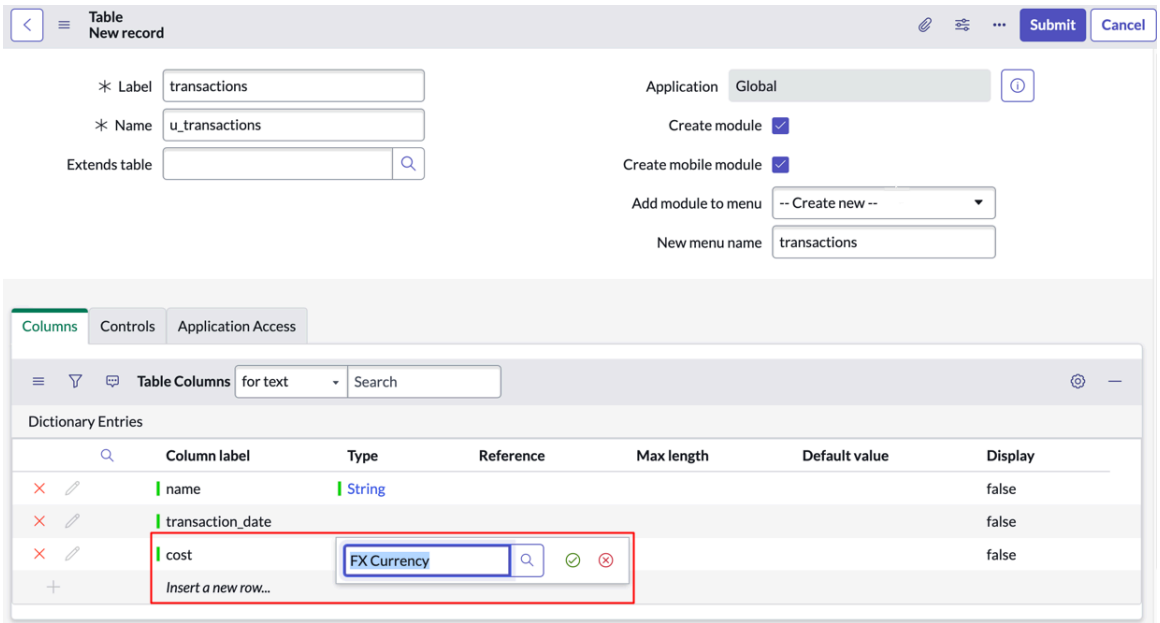
Procédure

1. Suivez les procédures habituelles pour ajouter une table ou accéder à une table existante.
   Pour en savoir plus sur la création et la modification de tables dans une instance, consultez Créer une table.
2. Dans la section **Colonnes** , utilisez la liste incorporée **Colonnes de table** pour ajouter des colonnes à la table.
3. Dans le champ **Étiquette de colonne** , entrez le nom de la colonne.
   Par exemple, `le coût`.
4. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Devise FX** comme type de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example



5. Si nécessaire, entrez d'autres paramètres requis.

> **Remarque :**
> Ne modifiez pas la valeur **de longueur maximale** pour la **devise FX** dans les tables personnalisées. **La longueur maximale** doit être de 32 (valeur par défaut).

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configuration du comportement du champ Devise FX

Après avoir établi des valeurs par défaut pour les devises globales, vous pouvez créer des configurations de devises FX personnalisées pour des champs de table spécifiques. Identifiez les champs de table qui utilisent Devise FX et définissez la manière dont les calculs de conversion de devise doivent être effectués, affichés, filtrés et agrégés.

Pour chaque champ sélectionné qui utilise Devise FX, vous configurez des paramètres qui :

- Gérez la précision décimale et l'affichage des devises dans les listes, les formulaires et les rapports.
- Identifiez le code de devise de référence pour la conversion des valeurs de devise saisies dans un champ Devise FX en une devise commune pour les agrégations de rapports.
- Identifiez la table de taux et la source de données à utiliser pour les conversions de devises.
- Spécifiez les champs de taux et de cible à utiliser pour filtrer les taux de conversion personnalisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque vous créez une configuration de devise, elle applique uniquement ces paramètres au champ Devise FX auquel vous l'ajoutez. Une configuration de devise FX a priorité sur les propriétés système globales que vous avez établies dans **Localisation de système** > **Toutes les propriétés.**

Pour en savoir plus sur les valeurs par défaut des devises mondiales, reportez-vous à la section Configuration des paramètres globaux de la devise FX.

Vous pouvez modifier les valeurs par défaut à tout moment. Cela n'affecte pas les valeurs existantes, mais cela peut rendre difficile l'utilisation des valeurs existantes.

- Par exemple, si vous modifiez le champ **Devise de référence** dans l'onglet Devise, les enregistrements d'instance existants ont l'ancienne devise de référence, mais les nouveaux enregistrements d'instance ont la nouvelle devise de référence. Vous ne pouvez pas effectuer une opération telle que l'agrégation de sommes, car les valeurs de référence sont dans des devises différentes.
- Toutefois, étant donné que la devise de référence réelle dans la table Instance de devise [fx_currency2_instance] est accessible dans un champ Devise FX, vous pouvez utiliser n'importe quel script qui effectue cette agrégation.

Identifier le champ Devise FX et ses paramètres d'affichage

Spécifiez la table et le champ de la table (par exemple, le coût) auxquels la configuration de devise FX s'applique. Ensuite, sélectionnez les paramètres de précision décimale et d'affichage de la devise pour le champ.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, currency_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Table** , sélectionnez la table qui contient l'attribut de dictionnaire Devise FX.
   Par exemple, si vous avez créé une table personnalisée qui stocke des informations transactionnelles et contient un champ Devise FX, sélectionnez-la dans la liste des tables. Pour en savoir plus sur la création de tables dans une instance, consultez Créer une table.
4. Dans le champ **Champ** , sélectionnez la colonne avec le type de champ Devise FX.
   Par exemple, si vous avez créé une colonne de table personnalisée pour la saisie du coût de transaction, sélectionnez-la dans la liste des champs de la table.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur l'onglet Affichage.
7. Dans le champ **Afficher les chiffres** , sélectionnez le nombre de chiffres qui doivent apparaître après la virgule décimale dans les listes et les rapports.

Option	Description
Devise par défaut	Nombre de chiffres qui apparaissent sur les listes et les formulaires, en fonction de ce qui est approprié et habituel pour la devise spécifiée elle-même. Par exemple : ○ USD : Deux chiffres apparaissent après la décimale, par exemple, 12,33. ○ Dinar : Trois chiffres apparaissent après la décimale, par exemple, 69,535.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Yen : aucun chiffre n'apparaît après la décimale, car le yen n'utilise pas de centimes et les chiffres arrondissent à la dernière valeur suivante. Par exemple, une valeur de devise calculée de 69,535 est arrondie à 67 yens et apparaît comme suit.
0–12	Nombre spécifique de chiffres qui doivent apparaître après la décimale, avec des valeurs sélectionnables comprises entre 0 et 12. Si vous sélectionnez plus de 1, les valeurs sont remplies de zéros. ○ Par exemple, si vous sélectionnez 3 et que la valeur calculée est 1,1, la valeur de devise apparaît comme suit : 1,100. ○ Si vous sélectionnez 5, cette valeur apparaît comme suit : 1,10 000.

Remarque :
Dans un formulaire, les champs Devise FX affichent le nombre de chiffres saisis par l'utilisateur, jusqu'à 12 chiffres.

8. Dans le champ **Afficher la devise de la valeur** , sélectionnez la valeur de devise qui s'affiche dans le champ Devise FX désignée sur les formulaires et listes.

Option	Description
Utiliser la valeur globale par défaut	Utiliser la valeur globale par défaut que vous avez établie dans la `glide.currency2.display_value` propriété système dans **Localisation de système** > **Toutes les propriétés.**
Afficher tel que saisi	Valeur de la devise, telle que saisie dans le champ Devise FX désigné. Par exemple, si les paramètres régionaux de l'utilisateur sont Dollars américains, la valeur apparaît en euros s'il sélectionne l'euro comme devise lors d'une session de saisie.
Afficher dans la devise de la session	Valeur de devise saisie dans le champ Devise FX désignée, convertie dans la devise de la session. ○ Par exemple, si les paramètres régionaux de l'utilisateur sont les États-Unis, la devise de la session s'affiche en dollars américains. ○ Si les paramètres régionaux de l'utilisateur sont le Japon, la devise de la session apparaît en yen. Pour en savoir plus sur les paramètres régionaux de l'utilisateur, reportez-vous à la section Paramètres régionaux.
Afficher dans la devise de référence	Valeur de la devise saisie dans le champ Devise FX désignée, convertie dans la devise de référence désignée dans le champ **Devise de référence** de l'onglet Référence. Par exemple, si vous saisissez le montant de la devise en euros, il est converti en dollars américains et s'affiche en dollars américains s'il s'agit de la devise de référence désignée. Pour en savoir plus sur la devise de référence, reportez-vous à la section Définir la devise de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Dans le champ **Source d'agrégation** , sélectionnez le type de devise à utiliser lors de l'agrégation de montants en devises pour le champ désigné sur les rapports.

Option	Description
Utiliser la valeur globale par défaut	Utiliser la valeur globale par défaut que vous avez établie dans la *glide.currency2.default_reference_currency* propriété dans **Localisation de système** > **Toutes les propriétés.**
En tant que valeurs saisies	Valeurs de devises, telles que saisies dans le champ Devise FX désigné. **Remarque :** Si vous sélectionnez cette option, vous pouvez rencontrer des situations où les montants saisis dans des devises différentes ne peuvent pas être agrégés sur les rapports. Par exemple, si vous saisissez des montants en dollars américains, en yens et en euros, les montants ne peuvent pas être correctement agrégés ou peuvent entraîner des totaux erronés.
Valeurs de référence	Valeurs de devises, telles que saisies dans le champ Devise FX désignée, converties dans la devise de référence que vous désignez dans le champ **Devise de référence** de l'onglet Référence. Par exemple, si vous désignez l'USD comme devise de référence, les valeurs saisies dans ce champ sont converties dans la devise de référence, quelle que soit la devise dans laquelle vous les avez saisies. Les valeurs monétaires qui apparaissent sur les rapports sont les valeurs de référence converties agrégées.

10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Définir la devise de référence

Définissez la devise de référence pour le champ Devise FX désigné. Utilise Now Platform la devise de référence pour convertir les valeurs saisies dans le champ Devise FX en une devise commune à des fins d'agrégation de rapports.

Avant de commencer

Rôles requis : admin

Procédure

1. Cliquez sur l'onglet Devise.
2. Dans le champ **Devise de référence** , sélectionnez le code de devise ISO à trois chiffres utilisé pour la devise de référence.
   Par exemple, sélectionnez **USD** si les valeurs monétaires exprimées dans différentes devises sont converties en dollars américains pour l'agrégation de rapports.

   Pour utiliser la valeur par défaut de la devise de référence globale que vous avez établie dans la *glide.currency2.default_reference_currency* propriété dans **Localisation de système** > **Toutes les propriétés.**
3. Dans le champ **Source de la devise de référence** , désignez la source de la devise de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour l'utiliser comme source de sa devise de référence lors de la création ou de la mise à jour d'une valeur de devise pour ce champ Devise FX, sélectionnez le champ de type « remontée pas à pas ».
  - Par exemple, `Coût` est un champ de devise FX et `my_currency` est un champ de référence ou de chaîne dans la table Devise [fx_currency] qui contient un code de devise tel que USD.
  - Lorsque vous créez une configuration de devise FX pour le champ `Coût` , vous sélectionnez `my_currency` comme devise de référence.
- Si vous ne souhaitez pas sélectionner la devise de référence dans un autre champ, sélectionnez **--Aucune--**.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Spécifier la table de taux et la source de date pour les conversions de devises

Identifiez la table de taux et la source de données à utiliser pour les conversions de devises pour le champ Devise FX désigné.

Procédure

1. Cliquez sur l'onglet Table de taux.
2. Dans le champ **Table de taux de conversion** , sélectionnez la table de taux utilisée pour les conversions de valeurs de devise dans le champ Devise FX :
   - Pour utiliser la table d'évaluation système par défaut que vous avez définie dans la *`glide.currency2.system_rate_table`* propriété dans **Localisation de système** > **Toutes les propriétés.**, sélectionnez **Taux de conversion de la devise système**. Cette table stocke les taux de référence quotidiens récupérés auprès de la Banque centrale européenne.

     Pour en savoir plus sur le tableau des taux système, reportez-vous à la section Conversions de devises par défaut.
   - Si vous avez défini une table de taux personnalisée, vous pouvez la sélectionner pour l'utiliser dans les conversions de devises du champ Devise FX. Pour en savoir plus sur la définition de tables de taux personnalisées, reportez-vous à la section Ajouter des taux de conversion à l'aide d'une table de taux personnalisée.
3. Dans le champ Source de la **date de conversion** , sélectionnez le champ à utiliser comme source de la date et de l'heure pour la conversion de devise pour le champ Devise FX :
   - Pour utiliser la date et l'heure auxquelles l'utilisateur effectue la conversion de devise, sélectionnez **--Aucun--.**
   - Pour l'utiliser comme source de la date et de l'heure de la conversion de devise, sélectionnez le champ de type « remontée pas à pas ».

     Par exemple, pour effectuer la conversion de devise en fonction des taux de change en vigueur, sélectionnez un champ de date de transaction. Donc, si vous avez saisi la transaction le 15 juillet et que vous effectuez la conversion de devise le 31 juillet, elle utilise les taux de conversion de devise en vigueur le 15 juillet.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Présentation du fonctionnement des conversions de champ Devise FX

Ajouter des taux de conversion à l'aide d'une table de taux personnalisée

Sélectionnez les champs de table cible et de taux utilisés pour le filtrage.

Spécifiez éventuellement les champs de table d'évaluation et de table cible à utiliser pour filtrer les informations sur le taux de conversion.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous maintenez des interfaces avec plusieurs systèmes ERP, vous avez des taux de conversion de devises propres à chaque ERP, mais vous conservez tous les taux dans une seule table.

- Pour identifier les tarifs d'un système ERP spécifique, il existe un champ **Système** dans la table des tarifs qui contient des entrées identifiant chaque système ERP, par exemple, ABC, XYZ. Dans la table cible avec le champ Devise FX, vous disposez d'un champ portant un nom similaire pour identifier les taux de conversion requis pour des systèmes ERP spécifiques.
- Lorsque vous effectuez des conversions de devises et que les entrées du champ de taux et de table cible correspondent, il utilise les taux propres à cet ERP spécifique.

Procédure

1. Cliquez sur l'onglet Filtre de taux.
2. Dans le champ **Champ de la table de taux** , sélectionnez le champ de la table de taux à mettre en correspondance avec le champ de la table cible spécifiée pour le filtrage du taux de conversion.
   Sélectionner **--Aucun--** ignorer l'utilisation d'un champ de table de taux pour le filtrage du taux de conversion.
3. Dans le champ **Champ de table cible** , sélectionnez le champ de la table cible à comparer avec le champ de table de taux spécifié pour le filtrage des taux.
   Sélectionner **--Aucun--** ignorer l'utilisation d'un champ de table cible pour le filtrage des taux.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Comprendre les valeurs de devises FX dans les listes et les rapports

Comprendre les valeurs de devises FX dans les formulaires

Mettre à jour un enregistrement d'instance de devise

Permetd'afficher et de modifier les détails d'une entrée de devise dans un champ Devise FX.

Avant de commencer

Rôle requis : currency_instance_admin, avec accès ACL au champ Devise FX, ou admin

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement d'instance de devise en utilisant l'une des méthodes suivantes.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instance de devise

Champ	Description
Montant	Montant de devise que vous avez saisi dans le champ Devise FX, formaté en fonction du code de devise dans les paramètres régionaux de votre utilisateur. Le montant est stocké en interne sous la forme d'un code de devise et d'une valeur numérique d'une longueur maximale de 12 chiffres. Par exemple, USD ; 1234,56. **Remarque :** La valeur de la devise comporte deux parties : le montant de la devise et un code de devise. Le montant est stocké sous forme de valeur décimale, par exemple, 1234,56.
Code de devise	Code ISO à trois lettres qui identifie la devise que vous sélectionnez pour le montant en devise. Par exemple, USD pour le dollar américain ou EUR pour l'euro.
Taux de conversion	Taux de conversion utilisé pour calculer la valeur de la devise de référence. Il convertit une valeur de devise de session, exprimée dans une devise, en une autre et la stocke comme référence à un enregistrement dans la table Taux de conversion de devise [fx_conversion_rate]. Le taux de conversation est basé sur les paramètres Table **de taux de conversion** et **Source de date de conversion** du champ Devise FX dans l'onglet Taux de la configuration de devise FX. Pour en savoir plus sur ces paramètres, reportez-vous à la section Configuration du comportement du champ Devise FX. Vous modifiez ou sélectionnez le taux de conversion selon vos besoins.
Montant de référence	Montant de la devise de référence calculé. Convertit Now Platform la valeur de devise saisie dans le champ **Montant** dans une devise de référence commune. Il utilise les paramètres des champs **Source de la devise de référence** et **Devise de référence** dans **Localisation de système** > **Configuration de la devise FX** pour le faire. Vous ne pouvez pas modifier le montant de référence calculé. **Remarque :** Pour en savoir plus sur les devises de référence, reportez-vous à la section Définir la devise de référence.
Code de devise de référence	Code ISO à trois lettres qui identifie la devise de référence, par exemple USD, dans laquelle la valeur de la devise saisie a été convertie. Vous ne pouvez pas modifier le code de devise de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier la devise et la valeur de référence, car elles sont calculées automatiquement.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Références de l'administration des devises

Les sections suivantes présentent les propriétés associées à l'administration des devises.

Cycle de vie des enregistrements contenant des champs Devise FX

Le comportement des champs Devise FX varie au cours du traitement qui se produit pendant la durée de vie d'un enregistrement qui les contient.

Insérer/Mettre à jour

Le champ Devise FX pointe vers un enregistrement d'instance de devise [fx_currency2_instance]. Lorsque vous modifiez la valeur de la devise dans un champ Devise FX, il détermine le taux de conversion et calcule la devise de référence avant :

- Les *before* règles métier s'exécutent.
- Les *after* règles métier s'exécutent et incluent tout autre changement que vous avez pu apporter aux *before* règles métier.

Remarque :
Si le champ Devise FX contient un code de devise non valide, une condition d'exception peut apparaître avant ces deux étapes.

Audit

Étant donné qu'un champ Devise FX pointe vers un enregistrement d'instance de devise qui stocke plusieurs valeurs, la chaîne d'audit est une chaîne composite qui contient ces informations. La chaîne stockée dans la table System Audit [sys_audit] est au format `EUR ; 111.222; 4555525f5553445f3230313931323033`, avec les valeurs suivantes, séparées par des points-virgules :

- Code de devise ISO à trois lettres. Par exemple, `EUR`.
- Montant sous forme de nombre non formaté. Par exemple, `111.222`.
- Identificateur système (sys_id) de l'enregistrement du taux de conversion dans la table Taux de conversion de devise [fx_conversion_rate]. Par exemple, `4555525f5553445f3230313931323033`.

Lors de la création de lignes d'historique pour un utilisateur, la chaîne auditée est mise en forme, à l'aide des paramètres régionaux de l'utilisateur. Il est au format `de 111,22 € ; 2019-12-03 17:00:00-3000-01-01 23:59:59; fx_system_rate`, avec les valeurs suivantes, séparées par des points-virgules :

- Chaîne de devise formatée dans les paramètres régionaux de l'utilisateur. Par exemple, `111,22 €`.
- Parcours de début à fin, tel qu'exprimé dans l'enregistrement du taux de conversion dans la table Taux système [fx_system_rate]. Par exemple, `2019-12-03 17:00:00-3000-01-01 23:59:59`.
- Nom de la table de taux de conversion. Par exemple, `fx_system_rate`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Instance de devise accessibles par point

Vous pouvez remonter pas à pas certains champs dans l'enregistrement Instance de devise [fx_currency2_instance], et les valeurs de champ stockées dans la base de données sont cohérentes les unes avec les autres. Cependant, dans un script, étant donné que les champs peuvent être modifiés individuellement et que vous ne modifiez que certains champs, ils peuvent être incohérents.

Code de devise

Le champ **Devise** n'est pas un champ de référence, vous pouvez donc le définir sur n'importe quelle valeur. Toutefois, si vous saisissez un code de devise non valide, un message d'exception est généré. Une valeur vide est considérée comme un code de devise de session.

Conditions de la requête

Vous pouvez ajouter des conditions de requête sur les champs de type « remontée pas à pas » de la table d'instance. Toutefois, lorsque la valeur de condition de requête est dans un format spécial avec un code de devise et un montant, elle est traitée comme une condition composée sur les champs de remontée pas à pas. La valeur doit être au format `XYZ,abc` où :

- `XYZ` est un code de devise, et
- `ABC` est un montant.

Par exemple, `USD, 12,34`.

Une condition telle que `coût>USD,12,34` est traitée comme `cost.currency>USD ET coût.montant12,34`.

Lorsque le deuxième opérande est un autre champ Currency2, la condition se traduit de la même manière :

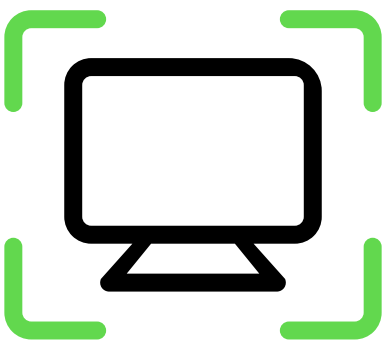
`cost1>cost2` est traité comme `cost1.currency=cost2.currency ET cost1.amount>cost2.amount`.

Now Platform Traduction et localisation

Fournissez un service dans le monde entier grâce aux fonctions de traduction et de localisation dans les régions spécifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Infrastructure de localisation	Localisation de système	Traduction dynamique
		
Standardisez le processus de traduction des artefacts tels que Catalogue de services les éléments, Base de connaissances les articles et Modèles de documents sur l'ensemble de la plateforme.	Configurez la traduction basée sur l'emplacement et la prise en charge des devises pour les utilisateurs sur votre instance, où qu'ils se trouvent dans le monde.	Traduisez le contenu généré par l'utilisateur en direct sur votre instance pour rationaliser la communication entre vos agents et les utilisateurs finaux.

Pour obtenir des ressources supplémentaires sur les outils de globalisation dans le Now Platform, reportez-vous à la page Localisation dans le ServiceNow Customer Success Center.

Infrastructure de localisation

L'application Infrastructure de localisation utilise des workflows configurables pour standardiser le processus de traduction des artefacts sur l'ensemble de la plateforme. Traduisez Catalogue de services des éléments, Base de connaissances des articles, Modèles de documentsetc.

Localisation du système

Offrez à vos utilisateurs une assistance spécialisée avec la localisation de système. Définissez les paramètres régionaux et ajustez les paramètres de localisation pour afficher une heure/date et une devise spécifiques aux utilisateurs. Plusieurs langues sont disponibles sur le Now Platform, ainsi que des options pour créer des traductions personnalisées pour ServiceNow les documents, ainsi que pour les langues non traduites sur la plateforme.

Traduction dynamique

Traduisez le contenu généré par l'utilisateur en direct sur votre instance pour rationaliser la communication entre vos agents et les utilisateurs finaux. Intégrez au fournisseur de service de traduction automatique de votre choix pour activer la traduction dans les formulaires, les flux d'activité et les conversations instantanées. Microsoft Azure et Google Cloud Les services de traduction sont partiellement préconfigurés avec l'activation de , ou vous pouvez configurer un fournisseur de service personnalisé à l'aide Hub d'intégrationde Traduction dynamique.

Traduction automatique

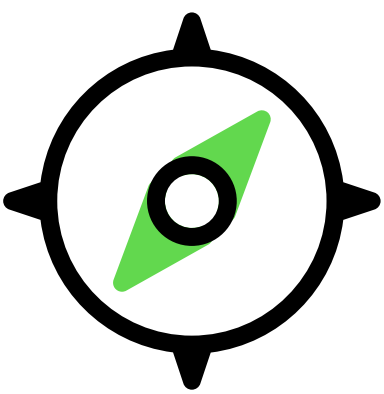
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Infrastructure de localisation

L'application ServiceNow® Infrastructure de localisation standardise et améliore le processus de traduction des artefacts sur l'ensemble de la plateforme grâce à des workflows configurables. Ces artefacts comprennent ServiceNow® Catalogue de services des éléments, Agent virtuel des rubriques Compréhension du langage naturel , des modèles et Modèles de documents des ServiceNow® Prestation de services RH.

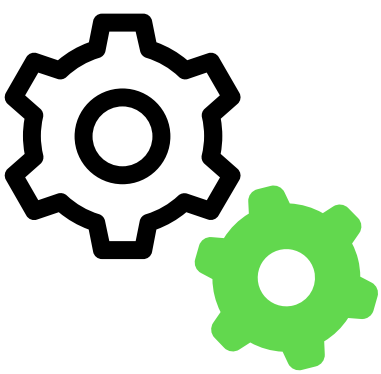
Commencez

Explorer Infrastructure de localisation



Découvrez comment le gère les Infrastructure de localisation traductions et les artefacts.

Configurer Infrastructure de localisation



Configurez et implémentez la localisation pour votre instance.

Demander des traductions



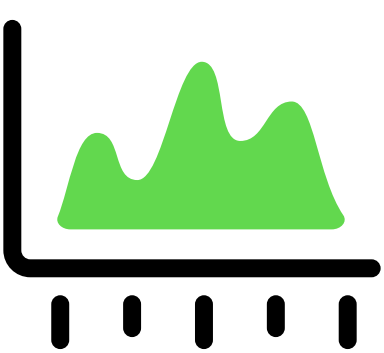
Effectuez des demandes de traduction et de localisation.

Créer des projets de traduction



Gérez et approuvez des projets et effectuez des traductions pour les tâches et artefacts de localisation uniques ou groupés.

Surveillance Infrastructure de localisation



Suivre les Infrastructure de localisation performances et le comportement.

Référence Infrastructure de localisation



Familiarisez-vous avec une terminologie spécifique et d'autres documents de Infrastructure de localisation référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Localisation dans le ServiceNow Customer Success Center
- Forums de la communauté ServiceNow
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

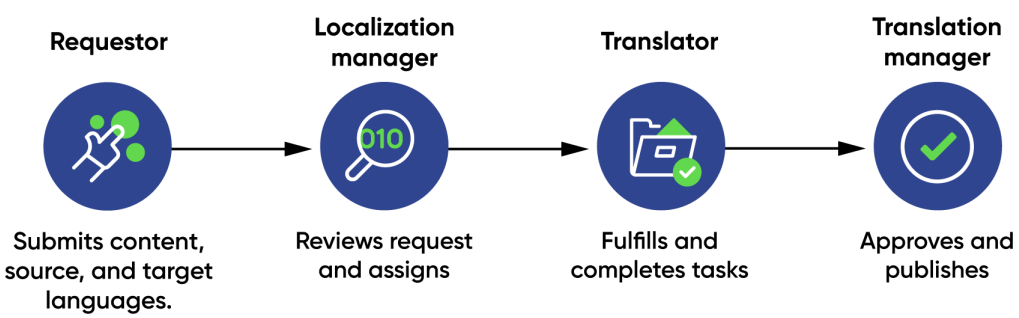
Explorer Infrastructure de localisation

En savoir plus sur l'application Infrastructure de localisation qui permet un processus de localisation systématique afin de fournir une expérience utilisateur fluide dans plusieurs langues.

Vue d'ensemble de Infrastructure de localisation

Le Infrastructure de localisation rationalise le processus d'adaptation et de traduction ServiceNow des instances pour répondre aux besoins de différentes régions et langues. Cette application permet aux utilisateurs de créer et de gérer des projets de traduction, d'affecter des tâches aux traducteurs et de suivre la progression. Le prend Infrastructure de localisation également en charge la création de packs linguistiques, qui contiennent du contenu traduit pour des langues spécifiques. Les organisations peuvent s'assurer que leurs ServiceNow instances sont accessibles et conviviales pour les utilisateurs du monde entier en réduisant le temps et les efforts nécessaires à la localisation.

Processus de localisation



Infrastructure de localisation avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Définissez et utilisez des artefacts de langage personnalisés, en plus d'installer des modules d'extension de produit spécifiques aux artefacts.	Configurations des artefacts	Administrateurs
Adapter Infrastructure de localisation les flux de travail et les préférences de traduction	paramètres Infrastructure de localisation	Administrateurs
Demander des traductions	Demander des traductions	Administrateurs, éditeurs, gestionnaires et demandeurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Gérer les projets de traduction	Créer un projet de localisation	Gestionnaires
Regroupez les projets de traduction	Ajouter un élément de demande de localisation à un projet	Gestionnaires
Réaliser des projets de traduction	Accomplir une tâche de localisation	Prestataires
Approuver et publier les localisations et les traductions	Approuver une tâche de localisation	Prestataires
Utilisez des artefacts en localisation, avec prise en charge de Agent virtuel plusieurs autres ServiceNow produits.	Artefacts pris en charge dans Infrastructure de localisation	Administrateurs, gestionnaires et utilisateurs

Remarque :
Infrastructure de localisation ne prend pas en charge la séparation en domaines.

Artefacts pris en charge dans Infrastructure de localisation

Infrastructure de localisation étend ses options de cadre de travail à certains artefacts et traduit le contenu des éléments d'artefact.

Avec l'activation Infrastructure de localisation du module d'extension du programme d'installation (com.glide.localization_framework.installer), certains artefacts sont disponibles par défaut. Certains artefacts nécessitent l'installation de modules d'extension de produit spécifiques aux artefacts.

Artefacts disponibles avec Infrastructure de localisation l'installation

Les artefacts suivants sont disponibles avec l'installation de Infrastructure de localisation:

- Élément de catalogue (Catalogue de services)
- Modèle NLU (Compréhension du langage naturel Modèles)
- Enquêtes (Évaluations et Enquêtes)

Artefacts disponibles avec des modules d'extension spécifiques aux artefacts

Les artefacts suivants sont disponibles avec l'installation de modules d'extension de produits spécifiques aux artefacts après l'installation de Infrastructure de localisation.

- Agent virtuel Rubrique : disponible avec l'activation du module d'extension Glide Agent virtuel Lite (com.glide.cs.chatbot.lite).
- Contenu du bloc du modèle de document : disponible avec l'activation du module d'extension Ressources humaines spécifique à l'application : Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].
- Modèle de document HTML : disponible avec l'activation du module d'extension Human Resources Scoped App : Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Base de connaissances article : disponible avec l'activation du module d'extension Gestion des connaissances Advanced [com.snc.knowledge_advanced] et définir `glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation` la propriété sur vrai.
- Notifications par e-mail, modèles d'e-mail et mise en page des e-mails : disponibles avec l'activation du module d'extension Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation).

Infrastructure de localisation Prise en charge des Catalogue de services éléments

Infrastructure de localisation active la traduction des éléments lorsqu'un élément de Catalogue de services catalogue est demandé pour traduction dans une langue et qu'un élément demandé de localisation (LRITM) est créé.

Localisation des Catalogue de services éléments

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes dans Infrastructure de localisation pour la traduction des Catalogue de services éléments.

- Sélectionnez plusieurs langues parmi les langues disponibles dans l'instance pour configurer les paramètres avec l'artefact de l'élément de catalogue. Pour configurer les paramètres de localisation, reportez-vous à la section paramètres Infrastructure de localisation.
- Créez des LRITM en demandant des traductions dans une ou plusieurs langues.
- Traduisez le contenu des éléments directement à l'aide de Catalogue de services l'option Modifier les traductions.
- Lisez, modifiez et traduisez automatiquement le contenu, envoyez le contenu au TMS, envoyez le contenu par e-mail, exportez et importez le contenu de l'élément Catalogue de services .

  Remarque :
  Activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) pour utiliser la Traduction dynamique traduction automatique dans Infrastructure de localisation.

- Approuvez et publiez le contenu traduit.
- Surveillez l'intégrité globale de localisation Catalogue de services des éléments à partir du Tableau de bord Aperçus de localisation.

Pour demander des traductions pour un élément de catalogue, reportez-vous à Demander des traductions pour des éléments de Catalogue de services.

Infrastructure de localisation Prise en charge du générateur de catalogue dans Catalogue de services

Infrastructure de localisation Active la traduction d'éléments directement à partir du tableau de bord du générateur de Catalogue de services catalogue dans Catalogue de services.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur le tableau de bord du générateur de catalogue lorsque Catalogue de services le module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (`com.glide.localization_framework.installer`) est installé :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez l'onglet **État de la traduction** qui s'affiche lorsqu'un Catalogue de services élément est sélectionné pour effectuer les tâches suivantes :
  - Affichez la liste de toutes les langues actives.
  - Demandez la traduction des éléments directement à l'aide de l'option Demander une Catalogue de services**traduction** si la `glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode` propriété est définie sur vrai.

    Remarque :
    Vous pouvez demander des traductions pour les éléments dans les langues actives uniquement si le Infrastructure de localisation paramètre est disponible pour la langue particulière.

  - Consultez l'état Catalogue de services de la traduction des éléments.

    Remarque :
    L'état de la Catalogue de services traduction des éléments dépend de l'état et de l'achèvement Infrastructure de localisation des tâches du planificateur.

  - Utilisez l'option **Modifier la traduction** si la `glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode` propriété est définie sur faux, afin de pouvoir traduire automatiquement et publier les traductions sur l'interface utilisateur ad hoc.

    Remarque :
    L'option de traduction automatique n'est disponible que si le Infrastructure de localisation paramètre est disponible pour cette langue particulière.

- Demandez les traductions des éléments lors de la Catalogue de services création des éléments.

Pour plus d'informations sur l'intégration Infrastructure de localisation au générateur de catalogue, consultez Intégration de Localization Framework au générateur de catalogue .

Concepteur d'agent virtuel intégration avec Infrastructure de localisation

L'intégration de avec Infrastructure de localisation vous permet de Concepteur d'agent virtuel traduire Agent virtuel des rubriques à l'aide des modes de traduction pris en charge par Infrastructure de localisation avec ou sans tâche de localisation.

Localisation des Agent virtuel rubriques

L'intégration de avec Infrastructure de localisation vous permet d'effectuer Concepteur d'agent virtuel les tâches suivantes.

- Sélectionnez plusieurs langues parmi les langues disponibles dans l'instance pour configurer les paramètres avec l'artefact Agent virtuel . Pour configurer les paramètres de localisation, reportez-vous à la section paramètres Infrastructure de localisation.
- Traduisez le contenu directement à partir de l'option d'édition Concepteur d'agent virtuel .
- Lisez, modifiez, traduisez automatiquement, exportez et importez le contenu de la Agent virtuel rubrique Concepteur d'agent virtuel si l'artefact Agent virtuel est configuré dans les paramètres de localisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- **Remarque :**
  Vous avez besoin du rôle localization_editor pour modifier le contenu traduit à partir de l'interface utilisateur de comparaison directement Concepteur d'agent virtuel . Pour plus d'informations sur le rôle localization_editor, reportez-vous à la section Infrastructure de localisation Rôles.

- Activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) pour utiliser la Traduction dynamique traduction automatique dans Infrastructure de localisation.

- Demander des traductions à partir de Concepteur d'agent virtuel.

  Remarque :
  La demande de traductions crée des tâches de localisation. Vous devez disposer du rôle localization_requester pour demander des traductions.

- Approuvez et publiez le contenu traduit.
- Surveillez l'intégrité globale de la Agent virtuel localisation des rubriques à partir du Tableau de bord Aperçus de localisation.

Pour plus d'informations sur la Agent virtuel localisation des rubriques dans , consultez la Concepteur d'agent virtuelsection Agent virtuel Localisation .

Infrastructure de localisation Prise en charge des Compréhension du langage naturel modèles

Infrastructure de localisation s'intègre à pour Console NLU traduire les modèles ainsi que leurs Compréhension du langage naturel intentions, énoncés et entités associés dans plusieurs langues.

Localisation de Compréhension du langage naturel modèles

L'intégration de avec Console NLU vous permet d'effectuer Infrastructure de localisation les tâches suivantes.

- Configurez automatiquement l'artefact NLU de modèle dans la table Configuration des artefacts [sn_lf_config] avec l'activation Infrastructure de localisation du module d'extension (com.glide.localization_framework.installer).
- Sélectionnez plusieurs langues parmi les langues disponibles dans l'instance pour configurer les paramètres avec Compréhension du langage naturel des artefacts de modèles. Pour configurer les paramètres de localisation, reportez-vous à la section paramètres Infrastructure de localisation.
- Demandez des traductions pour Compréhension du langage naturel les modèles et traduisez le contenu de la tâche de localisation à l'aide des modes de traduction.

  Remarque :
  Activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) pour utiliser la Traduction dynamique traduction automatique dans Infrastructure de localisation.

- Traduisez le contenu des Compréhension du langage naturel modèles directement à partir du Console NLU.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Seuls les utilisateurs disposant du rôle localization_editor peuvent traduire du contenu sur l'interface utilisateur de comparaison du Compréhension du langage naturel modèle dans le Console NLU. Pour plus d'informations sur le rôle localization_editor, reportez-vous à la section Infrastructure de localisation Rôles.

- Approuvez et publiez le contenu traduit.

Remarque :
La localisation des modèles nécessite un mappage entre les Compréhension du langage naturel modèles dans une langue et leur homologue dans d'autres langues pour utiliser la prise en charge de l'infrastructure de Compréhension du langage naturel localisation.

Pour plus d'informations sur la localisation des Compréhension du langage naturel modèles, consultez Traduire les modèles NLU .

Infrastructure de localisation prise en charge des enquêtes

Infrastructure de localisation active la traduction des éléments d'enquêtes lorsqu'une demande de traduction pour une enquête est créée et lorsqu'un élément demandé de localisation (LRITM) est créé.

Localisation des enquêtes

L'extension des Infrastructure de localisation options aux enquêtes vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Sélectionnez plusieurs langues parmi les langues disponibles dans l'instance pour configurer les paramètres avec l'artefact d'enquête. Pour configurer les paramètres de localisation, reportez-vous à la section paramètres Infrastructure de localisation.
- Créez des LRITM en demandant des traductions dans une ou plusieurs langues.
- Traduisez le contenu des enquêtes directement à l'aide de l'option Modifier les traductions.
- Lisez, modifiez et traduisez automatiquement le contenu. Vous pouvez également envoyer le contenu à TMS ou par e-mail. Vous pouvez exporter et importer le contenu des éléments d'enquête.

Remarque :
Activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) pour utiliser la Traduction dynamique traduction automatique dans Infrastructure de localisation. Pour plus d'informations, consultez Explorer Traduction dynamique.

- Approuvez et publiez le contenu traduit.
- Surveillez l'intégrité globale de la localisation des enquêtes à partir du Tableau de bord Aperçus de localisation.

Pour plus d'informations sur la demande et la modification de traductions pour les enquêtes, consultez Demander des traductions pour les enquêtes et Modifier les traductions pour les enquêtes .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Infrastructure de localisation Prise en charge de Base de connaissances

Infrastructure de localisation active la traduction d'articles (KB) lorsqu'un article de la base de Base de connaissances connaissances est demandé pour traduction dans une langue et lorsqu'un élément de localisation demandé (LRITM) est créé.

Localisation Base de connaissances

L'extension des options aux articles de la base de connaissances vous permet d'effectuer Infrastructure de localisation les tâches suivantes :

- Sélectionnez plusieurs langues parmi les langues disponibles dans l'instance pour configurer les paramètres avec l'artefact de la base de connaissances. Pour configurer les paramètres de localisation, reportez-vous à la section paramètres Infrastructure de localisation.
- Créez des LRITM en demandant des traductions dans une ou plusieurs langues.
- Traduisez directement le contenu des articles de la base de connaissances à l'aide de l'option Demander des traductions.
- Lisez, modifiez et traduisez automatiquement le contenu. Vous pouvez également envoyer le contenu à TMS ou par e-mail. Vous pouvez exporter et importer le contenu des articles de la base de connaissances.

  Remarque :
  Activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) pour utiliser la Traduction dynamique traduction automatique dans Infrastructure de localisation.

- Approuvez et publiez le contenu traduit.
- Traduisez Base de connaissances les articles en masse dans plusieurs langues.

Pour plus d'informations sur la traduction des articles de la base de connaissances, consultez Localisation d'articles de la base de connaissances .

Infrastructure de localisation Prise en charge des notifications par e-mail

Infrastructure de localisation active la traduction d'e-mails (notification, modèle et mise en page) lorsqu'un artefact d'e-mail est demandé pour traduction dans une langue et lorsqu'un élément demandé de localisation (LRITM) est créé.

Localisation des notifications par e-mail

L'extension des options à l'e-mail Infrastructure de localisation vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Sélectionnez plusieurs langues parmi les langues disponibles dans l'instance pour configurer les paramètres avec les notifications par e-mail, le modèle d'e-mail et les artefacts de mise en page des e-mails. Pour configurer les paramètres de localisation, reportez-vous à la section paramètres Infrastructure de localisation.
- Créez des LRITM en demandant des traductions dans une ou plusieurs langues.
- Traduisez directement le contenu de la notification par e-mail à l'aide de l'option Modifier les traductions.
- Lisez, modifiez et traduisez automatiquement le contenu. Vous pouvez également envoyer le contenu à TMS ou par e-mail. Vous pouvez exporter et importer le contenu de la notification par e-mail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) pour utiliser la Traduction dynamique traduction automatique dans Infrastructure de localisation.

- Approuvez et publiez le contenu traduit.

Pour plus d'informations sur la localisation des notifications par e-mail, consultez Localisation des notifications par e-mail.

Infrastructure de localisation Prise en charge de Prestation de services RH

Infrastructure de localisation étend ses capacités de cadre de travail à Modèles de documents et Contenu du bloc Modèle de document dans Prestation de services RH.

Localisation Modèles de documents

L'extension des Infrastructure de localisation options à Prestation de services RH vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Sélectionnez plusieurs langues parmi les langues disponibles dans l'instance pour configurer les paramètres avec les artefacts Contenu de bloc du modèle de document ou Modèle de document HTML. Pour configurer les paramètres de localisation, reportez-vous à la section paramètres Infrastructure de localisation.
- Traduisez le contenu du modèle manuellement, via la traduction automatique ou à l'aide de l'exportation et de l'importation.

Remarque :
Activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) pour utiliser la Traduction dynamique traduction automatique dans Infrastructure de localisation.

- Publiez la traduction.

Pour plus d'informations sur la traduction du Modèles de documents, voir Utiliser Infrastructure de localisation pour Modèles de documents .

Infrastructure de localisation Rôles

Infrastructure de localisation utilise différents rôles pour gérer différents aspects de l'application.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur de localisation [localization_admin]

Gérez les aspects suivants de l'application Infrastructure de localisation .

- Configure les artefacts pris en charge et les artefacts personnalisés pour Infrastructure de localisation.
- Configure les paramètres de localisation pour les langues activées.
- Peut demander des traductions en plusieurs langues pour Catalogue de services des éléments, Agent virtuel des rubriques ou des artefacts personnalisés à partir de ses tables d'artefacts respectives.
- Peut demander des traductions pour Catalogue de services des éléments, Agent virtuel des rubriques ou pour tout artefact personnalisé pour une langue particulière à partir de ses rapports d'artefacts respectifs dans le tableau de bord des aperçus.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Peut configurer RWS et XTM TMS, et peut créer et configurer un TMS personnalisé en héritant des rôles suivants :
  - flow_designer : peut modifier les flux secondaires TMS et créer un nouvel enregistrement de configuration TMS.
  - connection_admin : peut accéder aux tables et aux enregistrements de connexion et d'informations d'identification.
- Possède le tableau de bord et les rapports des aperçus de localisation. Peut exécuter les travaux planifiés pour afficher les rapports sur le tableau de bord.
- Affiche l'intégrité de localisation du système.
- localization_admin rôle hérite du lcoalization_requestor, du localization_editor et du rôle localization_fulfiller.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- localization_fulfiller
- localization_manager
- localization_requestor
- localization_editor

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Demandeur de localisation [localization_requestor]

Demandez les traductions de tous les artefacts configurés dans une ou plusieurs langues.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Le demandeur de localisation peut exécuter des traductions en héritant du rôle localization_fulfiller.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prestataire de localisation [localization_fulfiller]

Fournir des traductions pour les éléments d'artefact demandés, et approuver et publier les traductions.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Les prestataires peuvent traduire une tâche de localisation de la manière suivante :

- Utilisez une traduction manuelle si le prestataire comprend à la fois la langue source et la langue cible.
- Utilisez la traduction automatique en utilisant le traducteur configuré dans les préférences de traduction.
- Exporte les données vers un traducteur tiers et les réimporte après les traductions.
- Envoie les données par e-mail pour les traductions et reçoit les données traduites par e-mail.
- Envoie des données à traduire à un système de gestion de la traduction (TMS) pour les traductions.
- Vérifie et approuve les traductions.
- Publie les traductions si le workflow de configuration de la langue n'a pas de flux d'approbation.

Éditeur de localisation [localization_editor]

Permet aux utilisateurs de traduire le contenu sans avoir besoin d'une tâche de localisation.

Contient des rôles

Le rôle d'éditeur de localisation contient le rôle de demandeur de localisation [localization_requestor].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Les utilisateurs affectés à ce rôle peuvent traduire du contenu de Concepteur d'agent virtuel Console NLU, et Modèles de documents de Prestation de services RH.

Un éditeur de localisation peut traduire le contenu à l'aide de la traduction automatique, mais aussi en exportant et en important le contenu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestionnaire de localisation [localization_manager]

Possède les projets de localisation. Ajoute tous les éléments demandés pour la localisation aux projets. Seul un gestionnaire de localisation est habilité à démarrer le projet.

Contient des rôles

Le rôle d'éditeur de localisation contient le rôle de prestataire de localisation [localization_fulfiller].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Si l'architecture Infrastructure de localisation en étoile est configurée, le rôle de localization_manager a accès aux tables suivantes sur l'instance de concentrateur :

- Infrastructure de localisation Demande de traduction de concentrateur [sn_lf_hub_translation_request]
- Infrastructure de localisation Élément de traduction de concentrateur [sn_lf_hub_translation_item]

Pour plus d'informations, voir Infrastructure de localisation Architecture en étoile

Workflows dans Infrastructure de localisation

Les workflows définissent les actions à effectuer pour l'exécution d'une tâche de localisation. Chaque tâche de localisation est soumise au workflow configuré pour sa langue cible afin de terminer la tâche.

Workflows dans Infrastructure de localisation

Workflows	Description
Traduction # publication	La tâche de localisation est traduite manuellement ou à l'aide de l'un des modes de traduction. Après la traduction, le contenu est publié manuellement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe de prestataires de localisation** du workflow pour localiser le contenu.
Traduction # Approbation de la traduction # Publication automatique	La tâche de localisation est traduite manuellement ou à l'aide de l'un des modes de traduction. Une fois la traduction effectuée, la tâche est approuvée et publiée automatiquement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe de prestataires de localisation** et le **groupe d'approbateurs de traduction** pour le workflow afin de localiser le contenu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows dans Infrastructure de localisation (suite)

Workflows	Description
Traduction automatique # Approbation de la traduction # Publication automatique	La tâche de localisation est suivie d'une traduction automatique. Une fois la traduction effectuée, la tâche est approuvée et publiée automatiquement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe de prestataires de localisation**, le **mode de traduction automatique** et le **groupe d'approbateurs de traduction** pour le workflow afin de localiser le contenu.
Traduction automatique # publier	La tâche de localisation est traduite automatiquement et publiée manuellement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe de prestataires de localisation** et le **mode de traduction automatique** pour que le workflow localise le contenu.
Traduction automatique # Publier automatiquement	La tâche de localisation est traduite automatiquement et publiée automatiquement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe de prestataires de localisation** et le **mode de traduction automatique** pour que le workflow localise le contenu.
Approbation de l'entreprise # Traduction # Publier	La tâche de localisation doit être approuvée par l'entreprise pour la localisation. Le contenu est traduit manuellement ou traduit à l'aide de l'un des modes de traduction. Le contenu est publié manuellement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe d'approbateurs business** et le **groupe de prestataires de localisation** pour le workflow afin de localiser le contenu.
Approbation de l'entreprise # traduction # Approbation de la traduction # Publication automatique	La tâche de localisation doit obtenir l'approbation de l'entreprise pour la localisation, et le contenu est traduit manuellement ou à l'aide de l'un des modes de traduction. Une fois la traduction effectuée, la tâche est approuvée et publiée automatiquement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows dans Infrastructure de localisation (suite)

Workflows	Description
	Remarque : Assurez-vous d'affecter le **groupe d'approbateurs business**, le **groupe de prestataires de localisation** et le **groupe d'approbateurs de traduction** pour le workflow afin de localiser le contenu.
Approbation de l'entreprise # Traduction automatique # Approbation de la traduction # Publication automatique	La tâche de localisation doit être approuvée par l'entreprise pour la localisation, et le contenu est traduit automatiquement. Une fois la traduction effectuée, la tâche est approuvée et publiée automatiquement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe d'approbateurs professionnels**, le **groupe de prestataires de localisation**, le **mode de traduction automatique** et le **groupe d'approbateurs de traduction** pour que le workflow localise le contenu.
Approbation de l'entreprise # Traduction automatique # Publier	La tâche de localisation doit être approuvée par l'entreprise pour la localisation. Le contenu est traduit automatiquement, mais publié manuellement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe d'approbateurs professionnels**, le **groupe de prestataires de localisation** et le **mode de traduction automatique** pour le workflow afin de localiser le contenu.
Approbation de l'entreprise # Traduction automatique # Publication automatique	La tâche de localisation doit être approuvée par l'entreprise pour la localisation. Le contenu est traduit et publié automatiquement. **Remarque :** Assurez-vous d'affecter le **groupe d'approbateurs professionnels**, le **groupe de prestataires de localisation** et le **mode de traduction automatique** pour le workflow afin de localiser le contenu.

Configurez la Infrastructure de localisation.

Planifiez et configurez l'implémentation de votre infrastructure de localisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la configuration

Après l'activation Infrastructure de localisation, vous pouvez créer des artefacts personnalisés et des scripts de traitement, et ajuster les préférences en matière d'e-mail, de workflows et d'autres paramètres

Activer le Infrastructure de localisation

Lorsque vous activez le module d'extension Infrastructure de localisation Programme d'installation (com.glide.localization_framework.installer), Infrastructure de localisation est disponible par défaut pour les éléments et Agent virtuel les rubriques, Compréhension du langage naturel les modèles et Modèles de documents pour Prestation de services RH.Catalogue de services

Après avoir activé le module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer), vous pouvez :

- Créez des configurations pour intégrer n'importe quelle autre application à Infrastructure de localisation.
- Demandez des traductions des artefacts dans une ou plusieurs langues.
- Traduisez le contenu des artefacts à l'aide de la traduction manuelle ou de l'un des modes de traduction pris en charge.
- Approuver les traductions en relisant le contenu traduit.
- Publiez le contenu traduit.
- Analysez l'intégrité de localisation du système à l'aide du tableau de bord Aperçus de localisation.
- Installez les modules d'extension facultatifs à configurer Infrastructure de localisation Architecture en étoile.

Pour plus d'informations sur l'activation de ce module d'extension, reportez-vous à la section Activer Infrastructure de localisation.

Activer Infrastructure de localisation

Vous pouvez activer le module d'extension Programme d'installation de Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer) si Infrastructure de localisation vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension connexes, le cas échéant. Vous pouvez éventuellement activer des modules d'extension pour l'architecture Infrastructure de localisation du Hub and Spoke sur un ensemble d'instances.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Infrastructure de localisation module d'extension Installer (com.glide.localization_framework.installer) peut être activé de deux manières :

- Installation manuelle du module d'extension.
- Installation automatique du module d'extension.

  Lorsqu'un module d'extension de langue est installé, le module d'extension Infrastructure de localisation Installer (com.glide.localization_framework.installer) est automatiquement installé avec le module d'extension de langue. Pour plus d'informations, consultez Modules d'extension de langue.

Les éléments suivants sont installés avec Infrastructure de localisation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modules d'extension
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Infrastructure de localisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d’extension Programme d’installation de Localization Framework (com.glide.localization_framework.installer) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d’informations sur les composants installés avec un module d’extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Que faire ensuite

En option, vous pouvez ensuite installer des modules d’extension pour le Infrastructure de localisation Architecture en étoilefichier . Cela vous permet de désigner une instance en tant que concentrateur pour répondre aux demandes de localisation et une ou plusieurs instances en tant que spokes qui soumettent des demandes au concentrateur.

Décidez quelle instance doit fonctionner en tant que concentrateur. Sur cette instance, suivez la procédure ci-dessus pour rechercher et installer le module d’extension Infrastructure de localisation Hub [com.sn.localization_framework.hub].

Décidez quelles instances doivent fonctionner en tant que spokes. Sur chacune de ces instances, suivez la procédure ci-dessus pour rechercher et installer le module d’extension Infrastructure de localisation Spoke [com.sn.localization_framework.spoke].

Composants installés avec Infrastructure de localisation

Le Infrastructure de localisation module d’extension Programme d’installation (com.glide.localization_framework.installer) active plusieurs modules d’extension connexes qui ne sont pas déjà actifs. Avec l’installation des modules d’extension principaux, des modules d’extension facultatifs pour l’architecture Infrastructure de localisation Hub and Spoke sont disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension disponibles avec Infrastructure de localisation le module d'extension du programme d'installation (com.glide.localization_framework.installer)

Module d'extension	Description
Infrastructure de localisation [com.glide.localization_framework]	Gérez les workflows de localisation sur l'ensemble de la plateforme et des produits.
Infrastructure de localisation pour Catalogue de services [com.glide.localization_framework.service_catalog]	Active la traduction des éléments à l'aide Infrastructure de localisationde Catalogue de services .
Infrastructure de localisation pour la rubrique d'Agent virtuel [com.glide.localization_framework.va]	Active la traduction des rubriques à l'aide Infrastructure de localisationde Agent virtuel .
Spoke RWS Translation Management System pour Infrastructure de localisation [com.glide.localization_framework.sdl_spoke]	S'intègre Infrastructure de localisation au système de gestion de la traduction RWS.
Spoke XTM Translation Management System pour Infrastructure de localisation [com.glide.localization_framework.xtm_spoke]	S'intègre Infrastructure de localisation au système de gestion de la traduction XTM.

Modules d'extension facultatifs pour l'architecture du concentrateur et du spoke Infrastructure de localisation

Infrastructure de localisation Centre [com.sn.localization_framework.hub] Champ d'application : sn_lf_hub	Il s'agit d'un cadre de travail qui permet de répondre aux demandes de traduction reçues du spoke de l'infrastructure de localisation. Après l'installation et la configuration, l'instance de hub gère les demandes de traduction entrantes. Pour plus d'informations, consultez Infrastructure de localisation Architecture en étoile.
Infrastructure de localisation Rayon [com.sn.localization_framework.spoke] Champ d'application : sn_lf_spoke	Il s'agit d'un cadre de travail qui permet de répondre aux demandes de traduction à l'aide du concentrateur de l'infrastructure de localisation. Après l'installation et la configuration, l'instance de spoke soumet ses demandes de traduction au concentrateur.

Configurations des artefacts

Vous pouvez configurer les artefacts requis et utiliser pour Infrastructure de localisation répondre aux demandes de traduction.

Tout artefact configuré dans l'application Infrastructure de localisation possède son propre enregistrement dans la table Configurations des artefacts [sn_lf_config].

Lors de l'activation du module d'extension Installer (com.glide.localization_framework.installer), un enregistrement pour Catalogue de services l'élément et Compréhension du langage naturel le Infrastructure de localisation modèle est automatiquement créé et configuré dans Infrastructure de localisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un enregistrement pour la Agent virtuel rubrique est également créé et configuré dans le cadre de travail, car Agent virtuel il est automatiquement activé avec le système de base. Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel Lite .

Les enregistrements pour le contenu du bloc de modèle de document et le modèle de document HTML sont créés dans la table Configurations d'artefact [sn_lf_config] lorsque vous activez le module d'extension Ressources humaines spécifique à l'application : Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]. Pour plus d'informations sur l'activation de ce module d'extension, consultez Activer Lifecycle Events for Enterprise .

Vous pouvez également créer et configurer un artefact de votre choix et un enregistrement correspondant est créé dans la table Configurations d'artefact [sn_lf_config]. Pour plus d'informations, consultez Créer et configurer un artefact personnalisé.

Créer et configurer un artefact personnalisé

Créez et configurez des artefacts personnalisés de votre choix pour utiliser cette Infrastructure de localisation fonctionnalité.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir activé le module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer) avant de configurer un artefact personnalisé.

Rôle requis : localization_admin et script_include_admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Infrastructure de localisation** > **Configurations de l'artefact**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration d'artefact.

Champs de formulaire Configuration d'artefact

Champ	Description
Nom	Identificateur de l'enregistrement d'artefact.
Nom interne	Nom interne de l'artefact.
Nom de la table	Identificateur de la table où les informations de l'artefact sont stockées. Par exemple, table Éléments de catalogue [sc_cat_item].
Script de processeur	Extrait le contenu traduisible associé à la demande de traduction et enregistre les traductions dans la base de données. Vous pouvez sélectionner un include de script à l'aide de de recherche ou créer un nouvel include de script. Le script de processeur contient les fonctions suivantes : ○ getTranslatableContent : extrait le contenu traduisible. ○ saveTranslatedContent : enregistre le contenu traduit dans le système. Pour en savoir plus, reportez-vous à Fonctions du script de processeur. Pour créer un script de processeur pour l'artefact, reportez-vous à la section Créer un script de processeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Sous **Liens connexes** d'un enregistrement d'artefact existant, vous pouvez basculer vers **la vue héritée** pour modifier le script.
Demande	Périmètre de l'application. La valeur est l'application actuelle sélectionnée pour la session d'utilisateur connecté. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner une application dans le sélecteur d'application.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de configuration.
Générer des aperçus	Option permettant d'activer ou de désactiver les aperçus de localisation de l'artefact. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord Aperçus de localisation.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Pour obtenir des exemples d'artefacts que vous pouvez configurer, reportez-vous à la liste des articles de Infrastructure de localisation blog sur les artefacts LF dans https://www.servicenow.com/community/international-localization/need-to-translate-a-par-dashboard-check-this/ta-p/2839751 la section ServiceNow Community. Ces exemples incluent les scripts de processeur.

Créer un script de processeur

Vous pouvez créer un script de processeur à inclure dans votre configuration d'artefact personnalisé pour extraire le contenu traduisible et enregistrer le contenu traduit.

Avant de commencer

Rôle requis : localization_admin et script_include_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Infrastructure de localisation** > **Configurations de l'artefact**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un artefact pour lequel vous souhaitez mettre à jour le script du processeur.
3. Cliquez sur le lien connexe **Créer un script de processeur** .
4. Dans le champ **Nom du script include** , indiquez le nom du script include auquel intégrer l'artefact Infrastructure de localisation.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Fonctions du script de processeur

Le script de processeur contient des fonctions qui vous aident à extraire le contenu traduisible et à enregistrer le contenu traduit, qui est inclus lorsque vous configurez un artefact.

getTranslatedContent (params)

Cette fonction est responsable de l'extraction du contenu traduisible pour l'utiliser et le Infrastructure de localisation consommer et contient les paramètres suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

getTranslatedContent (params)

Nom	Type	Description
tableName	Chaîne	Nom de table de l'enregistrement d'artefact.
sysId	Chaîne	Le sys_id de l'enregistrement de l'artefact.
language	Chaîne	Langue vers laquelle l'artefact doit être traduit (langue cible).

Remarque :
Cette fonction de script est disponible par défaut lorsque vous configurez le script de processeur. Cette fonction de script nécessite que vous configuriez ses paramètres pour créer l'objet LFDocumentContent.

saveTranslatedContent (documentContent)

Cette fonction est responsable de la sauvegarde des traductions dans le système et possède un paramètre qui est un objet de LFDocumentContent.

Tous les scripts de processeur étendent LFArtifactProcessorSNC qui définit l'implémentation par défaut de cette fonction, c'est-à-dire l'enregistrement des traductions dans des tables standard. La définition de cette fonction dans le script de processeur remplace le comportement par défaut.

Remarque :
Cette fonction de script est commentée par défaut lorsqu'un nouveau script de processeur est créé. Pour plus d'informations, consultez Lire les fonctions d'aide de script pour LFDocumentContentBuilder.

Créer une action d'interface utilisateur pour l'artefact personnalisé

Créez une action d'interface utilisateur pour demander des traductions pour l'artefact personnalisé.

Avant de commencer
Rôle requis : localization_admin

Procédure

1. Accédez à la table d'artefacts personnalisés.
   Recherchez la table à l'aide de son nom de table. Par exemple, **[sys_cs_topic]** est le nom de table pour Agent virtuel les rubriques.
2. Cliquez sur l'icône hamburger (icône ☰) dans l'une des colonnes et accédez à **Configurer Actions d'interface utilisateur**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Actions d'interface utilisateur.

Champs du formulaire Action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'action d'interface utilisateur. Par exemple, **Demander des traductions**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Client	Option permettant d'exécuter le script dans le navigateur de l'utilisateur. Lorsque cette option est activée, le champ **OnClick** apparaît au-dessus du champ Condition.
Condition	Condition permettant de décider quand afficher cette action d'interface utilisateur.
Onclick	Fournissez le nom de la fonction JavaScript comme suit : `renderLanguagePickerModal();`

Script	Option permettant d'exécuter le script pour exécuter la fonction Request Translations.
	Le script varie en fonction du **bouton du formulaire** et **du choix de la liste**.
	○ Bouton du formulaire
	`function renderLanguagePickerModal() {`
	`  var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker");`
	`  dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));`
	`  dlg.setPreference("sys_id", g_form.getUniqueValue());`
	`  dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");`
	`  dlg.setPreference("request_type", "form");`
	`  dlg.setPreference("focusTrap", true);`
	`  dlg.render();`
	`}`
	○ Choix de la liste
	`function renderLanguagePickerModal() {`
	`  var sys_ids = g_list.getChecked();`
	`  if (!sys_ids || sys_ids.length == 0)`
	`  return;`
	`  var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker");`
	`  dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));`
	`  dlg.setPreference("sys_id", sys_ids);`
	`  dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");`
	`  dlg.setPreference("request_type", "list");`
	`  dlg.setPreference("focusTrap", true);`
	`  dlg.render();`
	`}`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Bouton du formulaire	Option permettant d'activer l'action d'interface utilisateur en tant que bouton de formulaire.
Choix de la liste	Option permettant d'activer l'action d'interface utilisateur dans la liste de choix.

Remarque :
Configurez le formulaire pour voir tous les champs. Pour plus d'informations, consultez Créer une action d'interface utilisateur.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Lire les fonctions d'aide de script pour LFDocumentContentBuilder

`LFDocumentContentBuilder` fournit des fonctions utilitaires pour créer du contenu de document. Utilisez ces fonctions pour écrire la logique afin d'extraire le contenu traduisible de tous les artefacts, qu'ils utilisent ou non des tables standard pour les traductions.

initialiser (version, targetLanguage, sys_id, tableName)

Utilisez cette fonction comme constructeur pour `LFDocumentContentBuilder` et inclut les paramètres suivants :

Nom	Type	Description
Version	Chaîne	Le type de version du contenu du document à générer. Pour Yokohama, cette valeur est v1.
targetLanguage	Chaîne	Langue cible du contenu du document de tâche de localisation. La langue cible est la même que celle disponible à partir de l'argument de la fonction de script read.
Sys_id	Chaîne	Le sys_id de l'enregistrement de l'artefact.
tableName	Chaîne	Nom de table de l'enregistrement d'artefact.

processString (chaîne, groupName, étiquette)

Utilisez cette fonction pour ajouter LFDocumentContentElement dans le contenu du document pour la chaîne donnée et inclut les paramètres suivants.

Nom	Type	Description
chaîne	Chaîne	Valeur pour laquelle une entrée de contenu de document est créée.
groupName	Chaîne	Le nom du groupe auquel l'élément doit appartenir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Type	Description
étiquette	Chaîne	L'identificateur d'étiquette unique pour l'élément créé.

processStringArray (stringArray, groupName, étiquette)

Utilisez cette fonction pour ajouter des éléments (objet de LFDocumentContentElement) dans le contenu du document pour les chaînes données et inclut les paramètres suivants.

Nom	Type	Description
tableau de chaînes	Liste de chaînes	Liste de valeurs pour lesquelles l'entrée de contenu du document est créée.
groupName	Chaîne	Nom du groupe auquel ces chaînes appartiennent.
étiquette	Chaîne	Identificateur d'étiquette unique pour ces chaînes.

processScript (scriptContent, groupName, étiquette)

Utilisez cette fonction pour ajouter un élément dans le contenu du document pour les chaînes présentes en tant qu'entrée de getMessage, gs.getMessage ou gs.getMessageLang dans le script fourni. Il comporte les paramètres suivants :

Nom	Type	Description
scriptContent	Chaîne	Script à traiter pour obtenir les chaînes présentes en tant qu'entrée de getMessage, gs.getMessage ou gs.getMessageLang.
groupName	Chaîne	Le nom du groupe pour cette entrée.
étiquette	Chaîne	Identificateur d'étiquette unique pour cette entrée.

Par exemple :

```
var documentContentBuilder = new LFDocumentContentBuilder("v1", language, sysId,
 tableName);
Var name = "name";
documentContentBuilder .processScript("gs.getMessage('Hello {0}, How are you', name)",
 "Script_Group", "Script_Label");
```

processTranslatableFieldsForSingleRecord (glideRecord, groupName)

Utilisez cette fonction pour créer des éléments pour l'objet glideRecord donné, dans le contenu du document, pour tous ses champs traduisibles. Ces champs traduisibles peuvent être de type translated_field, translated_text ou translated_html. Il comprend les paramètres suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Type	Description
glideRecord	GlideRecord	L'objet GlideRecord à traiter pour les champs traduisibles. Le GlideRecord doit pointer vers l'enregistrement de table valide.
groupName	Chaîne	Le nom du groupe pour cette entrée.

processTranslatableFieldsForMultipleRecords (tableName, encodedQuery, groupName)

Utilisez cette fonction pour récupérer tous les enregistrements qualifiés pour tableName et encodedQuery donnés et ajoute des éléments (objet de LFDocumentContentElement) dans le contenu du document pour tous les champs traduisibles. Il comprend les paramètres suivants :

Nom	Type	Description
tableName	Chaîne	Table pour extraire les enregistrements.
encodedQuery	Chaîne	Requête codée de filtrage des enregistrements à partir de la table processTranslatableFieldsForSingleRecord.
groupName	Chaîne	Le nom du groupe pour cette entrée.

processElement()

Utilisez cette fonction pour ajouter un élément (objet de LFDocumentContentElement) à l'objet LFDocumentContent.

élément	LFDocumentContentElement	Élément à ajouter au contenu du document.

construire()

Renvoie l'objet LFDocumentContent.

Remarque :
La fonction getFinalJSON a été dépréciée dans la Yokohama version et il est recommandé d'utiliser la fonction `build()`.

Exemple de script permettant de créer le contenu du document.

```
getTranslatableContent: function(params) {
   var tableName = params.tableName;
   var sysId = params.sysId;
   var language = params.language;
   var lfDocumentContentBuilder = new global.LFDocumentContentBuilder("v1", language,
 sysId, tableName);
   // This will create a new object of LFDocumentContent and stores it internally
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    lfDocumentContentBuilder.processTranslatableFieldsForSingleRecord(gr, "Basic Info");
    var field = LFDocumentContentHelper.createField(originalValue, translatedValue);
    field.setTextType(LFDocumentContentHelper.PLAIN_TEXT_TYPE);
    // All the other relevant attributes can be set
    var element = LFDocumentContentHelper.createElement(groupName, label);
    element.addField(field);
    lfDocumentContentBuilder.processElement(element); // Adds element to the
 LFDocumentContent object
    return lfDocumentContentBuilder.build(); // return the LFDocumentContent object
}
```

Exemple de script pour extraire des données de LFDocumentContent

```
saveTranslatedContent: function(documentContent) {
    // LFDocumentContent object is passed as an argument to the saveTranslatedContent
    var targetLanguage = documentContent.getLanguage();
    var version = documentContent.getVersion();
    var elements = documentContent.getElements(); // Array of LFDocumentContentElement
 objects
    for (var idx = 0; idx < elements.length; idx++) {
        var element = elements[idx];
        var groupName = element.getGroupName();
        var fields = element.getFields(); // Array of LFDocumentContentField objects
        for (var fieldIdx = 0; fieldIdx < fields.length; fieldIdx++) {
            var field = fields[fieldIdx];
            var originalValue = field.getOriginalValue();
            var translatedValue = field.getTranslatedValue();
            // Get all the other required members and process them appropriately
        }
    }
}
```

paramètres Infrastructure de localisation

Vous pouvez définir les préférences de traduction et de workflow pour une ou plusieurs langues et pour un ou tous les artefacts disponibles avec Infrastructure de localisation des paramètres.

Avant de définir les préférences de traduction et de workflow, assurez-vous de disposer des artefacts nécessaires pour définir les paramètres de localisation. Pour plus d'informations, consultez Configurations des artefacts.

Remarque :
Les langues sans paramètres de localisation ne peuvent pas être sélectionnées pour les demandes de traduction.

Vous pouvez activer un ou plusieurs des modes de traduction suivants pour définir les préférences de traduction. Pour plus d'informations, consultez Modes de traduction.

- Activez le traducteur requis si vous souhaitez utiliser la traduction automatique.

Remarque :
La traduction automatique dans l'application Infrastructure de localisation est alimentée par Traduction dynamique. Par conséquent, l'activation du module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation) vous permet d'utiliser l'aptitude de traduction automatique dans Infrastructure de localisation

.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez un service TMS de votre choix si vous souhaitez envoyer le contenu à un système de gestion de la traduction pour traduction. Pour plus d'informations, consultez Gestion de la traduction Configurations du système.
- Configurez un flux secondaire d'e-mail si vous souhaitez utiliser un flux secondaire autre que le flux secondaire par défaut pour envoyer le fichier de contenu traduisible pour traduction par e-mail. Pour plus d'informations, consultez Créer un flux secondaire d'e-mail personnalisé.

Créer un flux secondaire d'e-mail personnalisé

Créez un flux secondaire d'e-mail en fonction de vos besoins. Vous pouvez ensuite sélectionner ce flux secondaire pour définir les préférences de traduction d'une langue.

Avant de commencer

Rôles requis : localization_admin et flow_designer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Infrastructure de localisation fournit un flux secondaire d'e-mail par défaut que vous pouvez personnaliser.

Copiez le flux secondaire d'e-mail existant configuré pour le Infrastructure de localisation , puis personnalisez-le. Publiez le flux secondaire personnalisé afin qu'il soit disponible à la sélection lors de la configuration des préférences de traduction pour une langue. Pour plus d'informations, voir Créer un flux secondaire .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Dans la Studio de workflow fenêtre, cliquez sur **Flux secondaires**.
3. Cliquez sur **Flux secondaire Envoyer un e-mail LF pour la traduction** .
   Le flux secondaire Envoyer un e-mail LF pour traduction s'ouvre Studio de workflow au format en lecture seule. Les entrées de ce flux secondaire sont décrites dans le tableau suivant :

Envoyer un e-mail LF pour les paramètres d'entrée de traduction

Nom	Description	Type
lftask_record	Enregistrement de tâche associé Infrastructure de localisation .	Référence.Tâche de localisation [sn_lf_insight]
attachment_record	Contient un fichier lié à LFTASK qui peut être envoyé par e-mail pour traduction.	Référence.Pièce jointe
send_to	Contient les adresses e-mail des destinataires pour envoyer le fichier de tâche LF.	Chaîne
source_language	Langue à partir de laquelle la tâche de localisation a été créée.	Chaîne
target_language	Langue dans laquelle le contenu de la tâche de localisation est traduit.	Chaîne

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans l’en-tête du flux secondaire, cliquez sur l’icône  et sélectionnez **Copier le flux secondaire.**
5. Dans le champ **Nouveau nom du flux secondaire** , saisissez le nom du nouveau flux secondaire.
6. Pour limiter le périmètre de l'application du flux secondaire, dans le champ **Application**, sélectionnez l'application requise ; sinon, sélectionnez **Global**.
7. Cliquez sur **Copier**.

   Le nouveau flux secondaire est créé et s’ouvre dans l’éditeur de concepteur de flux secondaires. Les entrées du flux secondaire copié s’affichent.

   Remarque :
   Les entrées sont fixes et ne peuvent pas être modifiées.

8. Dans la section Actions, cliquez sur **Envoyer un e-mail**.
   Cela développe la section Envoyer un e-mail. Les champs de la section Envoyer un e-mail sont décrits ci-dessous :

Champs Envoyer un e-mail

Nom de champ	Description
Action	Nom de l'action. Par défaut : **envoyer un e-mail**.
Enregistrement cible	Enregistrement de tâche associé Infrastructure de localisation
Table	Nom de la table où réside la tâche de localisation.
Inclure un filigrane	Ajoute un filigrane dans le fichier associé à la tâche de localisation.
Vers	Contient les adresses e-mail des destinataires auxquels il faut s’adresser directement.
Cc	Contient les adresses e-mail des destinataires qui doivent voir la liste des destinataires directement adressés dans l’e-mail.
Cci	Contient les adresses e-mail des destinataires qui sont copiés sur l’e-mail mais qui ne sont pas affichés dans l’e-mail.
Objet	Le texte sur l’e-mail que ses destinataires peuvent voir.
Détails	Le message texte concernant la tâche de localisation en cours d’envoi pour traduction.

9. Cliquez sur **Terminé** lorsque vous avez modifié les champs selon vos besoins.
10. Cliquez sur **Copier la pièce jointe**.
    L’action Copier la pièce jointe se développe. Les champs de la section Copier la pièce jointe sont décrits ci-dessous :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Copier les champs de la pièce jointe

Nom de champ	Description
Action	Nom de l'action. L'option Copier la pièce jointe s'affiche par défaut.
Enregistrement de la pièce jointe source [Pièce jointe]	Fichier de contenu traduisible de la tâche de localisation.
Enregistrement cible	Représente l'enregistrement cible dans l'e-mail.
Table	Représente la table des e-mails.

11. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le flux secondaire à l'état brouillon.
12. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

Utilisez le flux secondaire publié pour définir la préférence de traduction d'une langue.

Gestion de la traduction Configurations du système

L'intégration Infrastructure de localisation prend en charge avec un système de gestion de la traduction pour localiser le contenu.

La table de configuration TMS répertorie tous les services TMS configurés dans l'instance.

Les services RWS et XTM TMS sont automatiquement activés Infrastructure de localisation avec l'activation Infrastructure de localisation du module d'extension du programme d'installation (com.glide.localization_framework.installer) et apparaissent dans la table de configuration de TMS [sn_lf_tms_config].

Pour utiliser le service RWS TMS pour la localisation des artefacts, vous devez configurer la connexion et les informations d'identification. Pour plus d'informations sur la configuration de RWS TMS, reportez-vous à la section Spoke RWS Translation Management System.

Pour utiliser le service XTM TMS pour la localisation des artefacts, vous devez configurer la connexion et les informations d'identification. Pour plus d'informations sur la configuration de XTM TMS, reportez-vous à la section Spoke XTM Translation Management System.

Vous pouvez également vous inscrire et créer un compte avec un service TMS de votre choix. Pour créer et configurer un TMS personnalisé, reportez-vous à la section Créer un système de gestion de la traduction personnalisée.

Spoke RWS Translation Management System

Le spoke RWS Translation Management System fournit des flux secondaires et des actions pour localiser les artefacts à l'aide du service RWS Translation Management System.

Activez le module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer) pour activer le spoke RWS Translation Management System pour Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.rws_spoke).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Abonnement

Le spoke RWS TMS nécessite tout ServiceNow abonnement Standard ou supérieur et inclut le Infrastructure de localisation.

Versions prises en charge

Version v1.

Flux secondaires du spoke

Le spoke fournit des flux secondaires à l'état Publié à intégrer au service RWS TMS. Ces flux secondaires peuvent être utilisés dans le cadre d'autres flux secondaires et flux.

Flux secondaires du spoke

Flux secondaire	Description
Demander des traductions [request_translations]	Contient un ensemble d'entrées et de sorties pour demander des traductions des artefacts.
Récupérer les traductions [retrieve_translations]	Contient un ensemble d'entrées et de sorties pour récupérer les traductions des artefacts traduits.

Actions du spoke

Le spoke fournit des actions à intégrer au service RWS TMS.

Actions du spoke

Action	Description
Créer un projet [create_project_on_sdl]	Crée un projet sur RWS pour la traduction.
Obtenir les détails du projet [get_sdl_project_details]	Récupère les détails du projet pour la demande de traduction.
Obtenir un fichier traduit [get_translated_file_from_sdl]	Récupère le fichier traduit de RWS TMS après les traductions.
Marquer le fichier comme terminé [complete_file_on_sdl]	Marque le fichier comme terminé, après avoir obtenu le contenu traduit.
Charger un fichier [upload_file_on_sdl_tms]	Envoie un fichier à RWS pour les traductions.

Exigences de compte RWS Translation Management System

Assurez-vous d'être enregistré auprès de RWS TMS et d'obtenir les informations d'identification. Pour plus d'informations sur l'API RWS Managed Translation, consultez la documentation RWS .

Exigences en matière d'alias de connexion et d'informations d'identification

Centre d'intégration utilise des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. Si les informations de connexion ou d'identification changent,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous n'avez pas besoin de mettre à jour les actions qui utilisent la connexion. Pour plus d'informations, consultez Informations sur les connexions et les informations d'identification .

Pour utiliser les alias de connexion de spoke, utilisez un enregistrement de connexion associé et un enregistrement d'informations d'identification créés avec l'installation du spoke RWS.

Ce spoke utilise l'alias RWS TMS (sn_sdl_spoke. SDL_TMS) pour autoriser des actions.

Les exigences relatives à l'alias de connexion sont les suivantes.

- Type de connexion : HTTP
- URL de connexion : par exemple, https://languagecloud.sdl.com. Ceci est un exemple d'URL. Les utilisateurs peuvent avoir une URL différente en fonction de leurs préférences géographiques.

Reportez-vous à la rubrique Configurer RWS TMS dans Infrastructure de localisation pour vous connecter aux services de RWS TMS et les utiliser afin de localiser les artefacts.

Configurer RWS TMS dans Infrastructure de localisation

Configurez RWS TMS pour utiliser le service RWS TMS dans le Infrastructure de localisation.

Avant de commencer

Rôles requis : connection_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
   Un enregistrement d'informations d'identification pour RWS TMS est créé lorsque le spoke RWS TMS est installé avec l'activation du module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer).
2. Ouvrez l'enregistrement d'informations d'identification RWS TMS.
3. Dans la liste connexe Connexions, ouvrez l'enregistrement de connexion RWS.
   Un enregistrement de connexion pour RWS est créé lorsque le spoke RWS TMS est installé avec l'activation du module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer).

   Tous les champs de formulaire sont renseignés avec les informations extraites via l'installation du spoke RWS lors de l'activation du module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer).
4. Dans la section Attributs du formulaire de connexion HTTP/HTTPS, fournissez l'attribut `project_option_id` de connexion et enregistrez le formulaire.
   RWS offre la possibilité de créer des projets automatisés ou révisés et fournit les ID d'option respectifs lors de la création du compte RWS.
5. Dans le champ **Informations d'identification** , cliquez sur l'icône d'informations ( ) et ouvrez l'enregistrement.
   Un enregistrement des informations d'identification OAuth 2.0 est créé lorsque le spoke RWS TMS est installé avec l'activation du module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer).
6. Dans le champ **Profil de l'entité OAuth** , cliquez sur l'icône d'informations (icône et ouvrez l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un profil d'entité OAuth est créé lorsque le spoke RWS TMS est installé avec l'activation du module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer).

7. Dans le champ **Fournisseur OAuth** , cliquez sur l'icône d'informations (icône et ouvrez l'enregistrement.
   Un enregistrement de registres d'application est créé lorsque le spoke RWS TMS est installé avec l'activation du module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer).
8. Fournissez l'ID client et le secret client fournis par RWS au moment de la création du compte et enregistrez le formulaire.
9. Ouvrez à nouveau le formulaire Informations d'identification OAuth 2.0, puis cliquez sur le lien connexe **Obtenir un jeton OAuth** .
10. Fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe.
    RWS prend en charge les informations d'identification de mot de passe de propriétaire de ressource en tant que type d'octroi. Fournissez ces informations d'identification pour générer le jeton pour la première fois.

    Remarque :
    Le nom d'utilisateur et le mot de passe ne sont pas conservés dans l'instance ServiceNow .

11. Cliquez sur **Obtenir un jeton OAuth**.
    Une fois le jeton OAuth créé, la ServiceNow® plateforme régénère le jeton jusqu'à l'expiration du jeton d'actualisation.

Spoke XTM Translation Management System

Le spoke XTM Translation Management System fournit des flux secondaires et des actions pour localiser les artefacts à l'aide du service du système XTM Translation Management.

Activez le module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer) pour activer le spoke XTM Translation Management System pour Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.xtm_spoke).

Abonnement

Le spoke XTM TMS requiert tout ServiceNow abonnement Standard ou supérieur et inclut le Infrastructure de localisation.

Versions prises en charge

Version v1.

Flux secondaires du spoke

Le spoke fournit des flux secondaires à l'état Publié à intégrer au service XTM TMS. Ces flux secondaires peuvent être utilisés dans le cadre d'autres flux secondaires et flux.

Flux secondaires du spoke

Flux secondaire	Description
Demander des traductions [request_translations]	Contient un ensemble d'entrées et de sorties pour demander des traductions des artefacts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires du spoke (suite)

Flux secondaire	Description
Récupérer les traductions [retrieve_translations]	Contient un ensemble d'entrées et de sorties pour récupérer les traductions des artefacts traduits.

Actions du spoke

Le spoke fournit des actions à intégrer au service XTM TMS.

Actions du spoke

Action	Description
Créer un projet [create_project]	Crée un projet sur XTM pour la traduction.
Obtenir les détails du projet [get_xtm_tms_project_details]	Récupère les détails du projet pour la demande de traduction.
Obtenir un fichier traduit [get_translated_file_from_xtm_tms]	Récupère le fichier traduit de XTM TMS après les traductions.

Configuration requise pour le compte XTM Translation Management System

Assurez-vous d'être inscrit auprès de XTM TMS et d'obtenir les informations d'identification. Pour plus d'informations, consultez la documentation XTM .

Exigences en matière d'alias de connexion et d'informations d'identification

Centre d'intégration utilise des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. Si les informations de connexion ou d'identification changent, vous n'avez pas besoin de mettre à jour les actions qui utilisent la connexion. Pour plus d'informations, consultez Informations sur les connexions et les informations d'identification .

Pour utiliser les alias de connexion de spoke, utilisez un enregistrement de connexion associé et un enregistrement d'informations d'identification créés avec l'installation du spoke XTM TMS.

Ce spoke utilise l'alias XTM TMS (sn_xtm_spoke. XTM_TMS) pour autoriser des actions.

Les exigences relatives à l'alias de connexion sont les suivantes.

- Type de connexion : HTTP
- URL de connexion : par exemple, https://languagecloud.sdl.com. Ceci est un exemple d'URL. Les utilisateurs peuvent avoir une URL différente en fonction de leurs préférences géographiques.

Reportez-vous à la rubrique Configurer XTM TMS dans Infrastructure de localisation pour vous connecter aux services XTM TMS et les utiliser afin de localiser les artefacts.

Configurer XTM TMS dans Infrastructure de localisation

Configurez XTM TMS pour utiliser le service XTM TMS dans le Infrastructure de localisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôles requis : connection_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
   Un enregistrement d'informations d'identification pour XTM TMS est créé lorsque le spoke XTM TMS est installé avec l'activation du module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer).
2. Ouvrez l'enregistrement d'informations d'identification XTM TMS.
3. Dans la liste connexe Connexions, ouvrez l'enregistrement de connexion XTM.
   Un enregistrement de connexion pour XTM est créé lorsque le spoke XTM TMS est installé avec l'activation du module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer).

   Tous les champs de formulaire contiennent les informations extraites via l'installation du spoke XTM lors de l'activation du module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer).

   Remarque :
   Dans le champ **URL de connexion** , entrez l'URL de la connexion XTM.

4. Dans la section Attributs du formulaire Connexion HTTP(s), fournissez les `template_id` attributs et `customer_idconnection` et enregistrez le formulaire.
5. Dans le champ **Informations d'identification** , cliquez sur l'icône d'informations ( ) et ouvrez l'enregistrement.
   Un enregistrement pour les informations d'identification OAuth 2.0 est créé lorsque le spoke XTM TMS est installé avec l'activation du module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer).
6. Dans le champ **Profil de l'entité OAuth** , cliquez sur l'icône d'informations (icône et ouvrez l'enregistrement.
   Un profil d'entité OAuth est créé lorsque le spoke XTM TMS est installé avec l'activation du module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer).
7. Dans le champ **Fournisseur OAuth** , cliquez sur l'icône d'informations (icône et ouvrez l'enregistrement.
   Un enregistrement de registres d'application est créé lorsque le spoke XTM TMS est installé avec l'activation du module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer).
8. Fournissez l'ID client et le secret client fournis par XTM au moment de la création du compte, et enregistrez le formulaire.
9. Ouvrez à nouveau le formulaire Informations d'identification OAuth 2.0, puis cliquez sur le lien connexe **Obtenir un jeton OAuth** .
10. Indiquez le nom d'utilisateur et le mot de passe.
    XTM prend en charge les informations d'identification de mot de passe de propriétaire de ressource en tant que type d'octroi. Fournissez ces informations d'identification pour générer le jeton pour la première fois.

    Remarque :
    Le nom d'utilisateur et le mot de passe ne persistent pas dans l'instance ServiceNow .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Cliquez sur **Obtenir un jeton OAuth**.
    Une fois le jeton OAuth créé, la ServiceNow® plateforme régénère le jeton jusqu'à l'expiration du jeton d'actualisation.

Intégration à un système de gestion de la traduction

Intégrez n'importe quel système de gestion de la traduction de votre choix pour localiser les artefacts demandés pour les traductions.

Avant de commencer

Rôle requis : localization_admin

Procédure

1. Créez des flux secondaires pour demander des traductions et récupérer le contenu traduit à l'aide de flux secondaires, d'actions Hub d'intégration , de connexions et d'informations d'identification.

   a. Assurez-vous que les messages d'erreur et les codes du fournisseur TMS sont correctement mappés avec les messages d'erreur et les codes pris en charge par la ServiceNow plateforme.

   #### Messages et codes d'erreur standard

Code d'erreur	Message d'erreur
40510	Erreur lors de la demande de traductions.
40520	Erreur lors de la récupération des traductions.
40500	Échec de l'authentification.

   b. Assurez-vous que les champs d'entrée et de sortie sont au format suivant pour les flux secondaires :

   #### Flux secondaire de demande de traduction

Nom de champ	Description	Type
Entrées		
lftask_number	Numéro de tâche de localisation associé.	Chaîne
xliff_1_2_content	Contenu d'un artefact qui doit être traduit au format XLIFF 1.2. Par exemple : 'csv', 'xliff 1.2'	Chaîne
source_language	Code de langue du texte source. Par exemple : 'en'	Chaîne
target_language	Code de langue du texte cible. Par exemple : 'fr', 'it'	Chaîne
Sorties		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description	Type
Entrées		
project_info	ID du projet créé pour une configuration d'artefact.	Objet
statut	État de la demande. Par exemple, Réussite ou Échec.	Choix
error_message	Le motif de l'erreur qui est renseigné lorsqu'une erreur se produit.	Chaîne
error_code	Code d'erreur qui se remplit lorsqu'une erreur se produit.	Chaîne

Flux secondaire de récupération de traduction

Nom de champ	Description	Type
Entrées		
lftask_number	Numéro de tâche de localisation associé.	Chaîne
project_info	ID du projet créé pour une configuration d'artefact.	Objet
Sorties		
translated_xliff_1_2	Fichier XLIFF traduit reçu du TMS.	Chaîne
statut	État de la demande. Par exemple, Réussite ou Échec.	Choix
error_message	Le motif de l'erreur qui est renseigné lorsqu'une erreur se produit.	Chaîne
error_code	Code d'erreur qui se remplit lorsqu'une erreur se produit.	Chaîne

Traduction automatique

2. Créez et configurez un système de gestion de la traduction personnalisé et activez-le.

   Consultez Créer un système de gestion de la traduction personnalisée.

   Remarque :
   Infrastructure de localisation Dépend de Hub d'intégration pour créer des intégrations avec des systèmes tiers.

Créer un système de gestion de la traduction personnalisée

Configurez Infrastructure de localisation avec un système de gestion de la traduction tiers de votre choix pour localiser un artefact.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôles requis : localization_admin et flow_designer

Assurez-vous que le module d'extension du programme d'installation Infrastructure de localisation (com.glide.localization_framework.installer) est activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Infrastructure de localisation** > **Configuration TMS**.

> **Remarque :**
> Par défaut , les configurations du système de gestion de la traduction RWS et XTM sont disponibles.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration TMS.

Champs de formulaire de configuration de TMS

Champ	Description
Nom	Identificateur de la configuration TMS.
Flux secondaire de demande de traduction	Flux secondaire du Centre d'intégration qui interagit avec le système de gestion de la traduction tiers pour demander des traductions.
Flux secondaire de récupération de traduction	Flux secondaire du Centre d'intégration qui interagit avec le système de gestion de la traduction tiers pour récupérer le contenu traduit.
Demande	Le périmètre de l'application. La valeur par défaut est Global.
Version	Version du contrat utilisée dans les flux secondaires. La valeur par défaut est **v1.**
Activer la récupération automatique	Option permettant de récupérer automatiquement le contenu traduit. Lorsque cette option est sélectionnée, les traductions sont récupérées selon les travaux planifiés qui s'exécutent quotidiennement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les Infrastructure de localisation préférences

Configurez les préférences pour demander la traduction dans les langues activées.

Avant de commencer

Rôle requis : localization_admin ou localization_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Infrastructure de localisation** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Paramètres

Champ	Description
Nom	Identificateur du paramètre de traduction.
Artifact	Artefact pour les paramètres en cours de définition. Vous pouvez sélectionner **Tous les artefacts** ou un artefact de votre choix, tel que **catalog_item** ou **nlu_model**. **Remarque :** Pour sélectionner Agent virtuel des rubriques, Modèles de documents, Contenu de bloc de modèle de document, Base de connaissances Modèle de document HTML ou des artefacts de notification par e-mail, vous devez activer des modules d'extension spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Artefacts pris en charge dans Infrastructure de localisation.
Langues	Enregistrements cibles des langues disponibles dans l'instance. Toutes les langues disponibles sont remplies en fonction de l'artefact sélectionné.

4. Sélectionnez l'onglet **Préférences de traduction** .
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Préférences de traduction

Champ	Description
Traduction automatique	
Activer la traduction automatique	Option permettant d'activer le service de traduction automatique pour les langues sélectionnées. **Remarque :** Assurez-vous d'installer Traduction dynamique. Pour plus d'informations, consultez Activer Traduction dynamique.
Traducteur	Liste de tous les traducteurs disponibles pour la traduction automatique. **Remarque :** Assurez-vous que l'enregistrement de configuration du traducteur correspondant est actif et contient un flux secondaire de traduction de la version v3.
Système de gestion de la traduction	
Activer TMS	Option permettant d'activer le système de gestion de la traduction (TMS) pour les langues sélectionnées.
TMS	Liste de tous les services TMS disponibles pour la traduction automatique. Par défaut, **RWS** et **XTM** TMS sont disponibles. Vous pouvez également choisir un TMS personnalisé configuré. Pour plus d'informations, consultez Créer et configurer un artefact personnalisé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si vous configurez une instance de spoke par le concentrateur et l'architecture Infrastructure de localisation des spoke, sélectionnez Concentrateur de l'infrastructure de localisation dans ce champ. Pour plus d'informations, voir Infrastructure de localisation Architecture en étoile .
Envoyer par e-mail	
Activer l'envoi par e-mail	Option permettant d'activer le service d'e-mail pour la localisation de contenu dans les langues sélectionnées.
Flux secondaire d'e-mail	Flux secondaires disponibles pour votre e-mail. Automatiquement, un flux secondaire existe. Pour choisir un autre flux secondaire, créez un flux secondaire avant de configurer la préférence de traduction.
Format de fichier par défaut	Option permettant de sélectionner un format de fichier pour envoyer et recevoir le contenu. Par défaut, les formats de fichiers XLIFF 1.2 et CSV sont pris en charge.
Liste de destinataires par défaut	Liste des adresses e-mail des destinataires via lesquelles le contenu est envoyé au traducteur pour traduction.
Exporter/Importer	
Activer l'importation/ exportation	Option permettant d'activer l'exportation et l'importation de contenu pour la traduction des langues sélectionnées.
Format de fichier par défaut	Options disponibles de formats de fichier pour envoyer et recevoir le contenu. Par défaut, les formats de fichiers XLIFF 1.2 et CSV sont pris en charge.

6. Sélectionnez l'onglet **Préférences du workflow** .
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Préférences du workflow

Champ	Description
Workflow	Liste de tous les workflows disponibles pour le processus de traduction. Pour plus d'informations sur les workflows disponibles, reportez-vous à la section Workflows dans Infrastructure de localisation.
Groupe d'approbateurs professionnels	Liste de tous les groupes d'approbateurs professionnels disponibles. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'un workflow nécessitant les approbations de l'entreprise est sélectionné dans le champ **Workflow** . **Remarque :** Assurez-vous que le groupe d'approbateurs professionnels contient le rôle localization_fulfiller.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Groupe de prestataires de localisation	Liste de tous les groupes de prestataires de localisation disponibles. **Remarque :** Assurez-vous que le groupe de prestataires de localisation contient le rôle localization_fulfiller.
Mode Traduction automatique	Option permettant de sélectionner le mode de traduction automatique. Voici les options disponibles : ○ **Traduit automatiquement** ○ **Envoyer à TMS.** Si l'instance a été configurée en tant que spoke dans leInfrastructure de localisation Architecture en étoile, ce paramètre soumet la demande de traduction au concentrateur. ○ **Envoyer par e-mail** Pour plus d'informations, voir Modes de traduction **Remarque :** Assurez-vous d'avoir configuré les préférences de traduction pour le mode de traduction automatique sélectionné.
Groupe d'approbateurs de traduction	Liste de tous les groupes d'approbateurs de traduction disponibles. Ce champ n'apparaît que lorsqu'un workflow nécessitant des approbations de traduction est sélectionné dans le champ **Workflow** . **Remarque :** Assurez-vous que le groupe d'approbateurs de traduction contient le rôle localization_fulfiller.

8. Sélectionnez l'onglet **Préférences de projet** .
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Préférences de projet

Champ	Description
Activer les projets	Option permettant d'activer la création des projets de localisation. Si cette option est activée si la traduction de l'artefact est demandée, les éléments demandés pour la localisation (LRITM) sont créés. Vous pouvez ensuite créer un projet et ajouter les éléments demandés correspondants pour démarrer la traduction. Vous devez disposer localization_manager rôle pour créer un projet. Cette option permet de traduire en masse les artefacts à effectuer en même temps en les ajoutant à un projet. Ensuite, l'avancement de la traduction des LRITM est suivi au niveau du projet.
Activer la création automatique	Option permettant d'activer la création automatique des projets de localisation. Si cette option est activée si la traduction des éléments d'artefact est demandée, les événements suivants se produisent :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Un projet de localisation est créé automatiquement. Les éléments demandés pour la localisation (LRITM) correspondants sont créés, regroupés et ajoutés au projet de localisation. ○ Le projet démarre automatiquement en fonction des paramètres de Localization Framework.
Groupe de gestionnaires de localisation	Liste de tous les groupes d'utilisateurs disponibles. **Remarque :** Assurez-vous que le groupe de gestionnaires de localisation contient le rôle localization_manager.

10. Sélectionnez **Soumettre**.

Propriétés de Infrastructure de localisation : Stratégies d'ensembles de mises à jour

Utilisez des ensembles de mises à jour pour migrer vos traductions vers une autre instance. Configurez les propriétés des ensembles de mises à jour en fonction des besoins de votre entreprise.

Les ensembles de mises à jour vous permettent de transférer vos traductions d'artefacts vers d'autres instances. Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Ensembles de mises à jour système .

Pour les tâches de localisation, la valeur par défaut a été de créer un ensemble de mises à jour dédié par tâche dans le champ d'application de l'artefact. Dans la Yokohama version, vous pouvez spécifier votre stratégie d'ensemble de mises à jour pour contrôler si les traductions sont regroupées dans un ensemble de mises à jour ou distribuées dans des ensembles de mises à jour granulaires.

Les paramètres des stratégies d'ensembles de mises à jour varient en fonction du type de traduction, défini comme suit :

Tâches de localisation

Partie des workflows qui incluent souvent des processus d'approbation. Celles-ci sont basées sur les tâches.

Ad hoc

Édité et publié directement par l'éditeur de localisation, à partir de l'enregistrement d'artefact (tel qu'un élément de catalogue). Le bouton **Modifier la traduction** est visible par l'éditeur et ouvre une page d'interface utilisateur pour la traduction. Les traductions ad hoc sont traitées dans le contexte de l'utilisateur.

Stratégie d'ensemble de mises à jour à utiliser lorsque les traductions sont publiées à partir de la tâche de localisation

Enregistrer la traduction dans l'ensemble de mises à jour créé pour chaque tâche de localisation	Le système crée un ensemble de mises à jour dédié pour chaque tâche, en utilisant le nom de la tâche. Cette stratégie est plus appropriée lorsque le nombre de tâches est limité.
Enregistrer les traductions dans l'ensemble de mises à jour « LF : Traductions »	Les ensembles de mises à jour granulaires ne sont pas créés. Au lieu de cela, le système crée ou réutilise un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Stratégie d'ensemble de mises à jour à utiliser lorsque les traductions sont publiées à partir de la tâche de localisation (suite)

	ensemble de mises à jour nommé « LF : Traductions » et y enregistre toutes les tâches. Cette stratégie peut être plus pratique lorsqu'il existe de nombreuses tâches de localisation.

Stratégie d'ensemble de mises à jour à utiliser lorsque les traductions sont publiées de manière ad hoc

Enregistrer les traductions dans l'ensemble de mises à jour préféré de l'utilisateur	Les traductions sont écrites dans l'ensemble de mises à jour que l'utilisateur a spécifié pour un périmètre, car le traitement se produit dans le contexte de l'utilisateur. Lorsque des artefacts se trouvent dans le périmètre d'une application, leurs traductions sont enregistrées dans l'ensemble de mises à jour préféré de l'utilisateur pour ce périmètre.
Enregistrer les traductions dans l'ensemble de mises à jour « LF : Traductions »	Le système crée ou réutilise un ensemble de mises à jour nommé « LF : Traductions », et toutes les traductions ad hoc y sont écrites.

Pour définir ces propriétés, accédez à **Infrastructure de localisation** > **Propriétés**. Choisissez la stratégie appropriée, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Infrastructure de localisation Architecture en étoile

Permettez à une instance centrale de répondre aux demandes de traduction envoyées par d'autres instances à l'aide de l'architecture Infrastructure de localisation en étoile. Installez des modules d'extension facultatifs Infrastructure de localisation pour configurer l'une de vos instances en tant que concentrateur et d'autres instances en tant que spokes.

Par défaut, les traductions sont demandées et exécutées sur la même instance. Toutefois, dans la version, un modèle en étoile est disponible pour les Yokohama demandes de traduction et leur exécution. Avec cette architecture, les demandes de traduction sont un processus en deux étapes :

1. L'instance de spoke soumet une demande de traduction à l'instance de concentrateur.
2. L'instance de hub gère l'exécution de la demande, par exemple en envoyant le contenu à un système de gestion de la traduction (TMS). Le concentrateur renvoie les contenus traduits à l'instance de spoke.

Tenez compte de l'architecture Infrastructure de localisation en étoile lorsque vous souhaitez limiter l'accès des prestataires à une seule instance.

Pour configurer cette architecture, utilisez le rôle admin pour installer les modules d'extension suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Infrastructure de localisation Concentrateur [com.sn.localization_framework.hub]. Installez ce module d'extension sur l'instance que vous désignez comme concentrateur.
- Infrastructure de localisation Spoke [com.sn.localization_framework.spoke]. Installez ce module d'extension sur les instances que vous désignez comme spokes.

Pour plus d'informations sur l'installation, reportez-vous à la section Activer Infrastructure de localisation.

Lorsque les deux modules d'extension sont installés, utilisez le rôle d'administrateur ou de localization_admin pour configurer la connexion entre les instances de concentrateur et de spoke. Sur l'instance de concentrateur :

1. Accédez à la **Infrastructure de localisation** > **Concentrateur** > **Paramètres du spoke.**
2. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom unique pour chaque entrée.
3. Dans l'onglet **Préférences de traduction**, recherchez la section **Système de gestion de la traduction** (TMS). Entrez le service TMS que votre organisation utilise.
4. Dans l'onglet **Préférences du workflow**, configurez en fonction de vos besoins. Selon le workflow que vous choisissez, différents sous-champs sont renseignés.
5. L'onglet **Préférences de projet** est facultatif. Si aucun projet n'est inscrit, toute demande de traductions dans plus d'une langue cible est divisée en tâches distinctes, une pour chaque langue.

Remarque :
S'il Traduction dynamique n'est pas installé, l'option de traduction automatique n'est pas disponible.

Sur une instance de spoke :

1. Accédez à la table **Paramètres Tous les artefacts** [sn_lf_setting].
2. Dans l'onglet **Préférences de traduction**, recherchez la section **Système de gestion de la traduction** (TMS).
   - **Activer TMS** : sélectionner.
   - **TMS** : défini sur Concentrateur de l'infrastructure de localisation.
   - **Informations supplémentaires sur le TMS** : pour **spokeSettingsName**, saisissez le nom du paramètre de connexion qui a été configuré sur le Hub.
3. Accédez à la table **Alias de connexion et d'informations d'identification** . Recherchez et ouvrez l'enregistrement nommé *Infrastructure de localisation* **Hub TMS.**
4. Ajoutez la connexion au concentrateur dans l'onglet **Connexions** . Vous pouvez entrer l'URL de votre hub dans le champ **URL de connexion** . Définissez l'authentification et d'autres attributs appropriés à votre environnement.

Du point de vue de l'instance de spoke, le concentrateur agit comme un TMS.

Demander des traductions

Fournit Infrastructure de localisation les moyens de sélectionner une ou plusieurs langues activées tout en demandant des traductions d'artefacts de l'anglais vers différentes langues.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

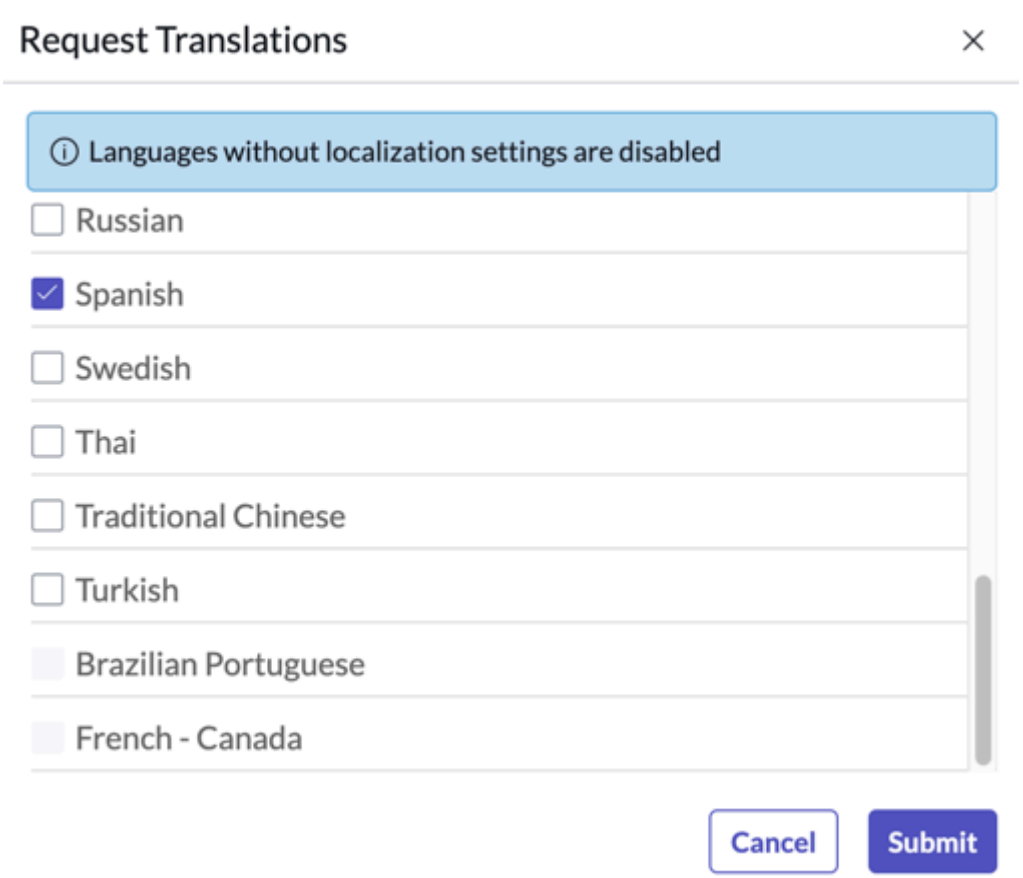
Demander des traductions dans le Infrastructure de localisation

- Définissez les préférences de localisation pour les langues disponibles dans l'instance pour demander des traductions.
- Répertorie uniquement les langues activées dans l'instance à choisir pour la localisation du contenu.

Remarque :
Avant de demander des traductions, assurez-vous d'activer toutes les langues requises dans l'instance. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue.

- Affiche l'état de la traduction pour chaque langue activée uniquement si des traductions ont été demandées pour des aperçus dans ces langues. L'état de la traduction est mis à jour lorsque le tableau de bord des aperçus est généré.
- Vous permet de demander des traductions de l'anglais vers la langue sélectionnée à partir du tableau de bord de localisation pour les enregistrements d'aperçus sélectionnés.
- Permet de demander des traductions d'aperçus de l'anglais vers une ou plusieurs langues activées à partir de leurs tables respectives.

Demander des traductions à partir d'une table d'artefacts



Remarque :
Les langues sans paramètres de localisation sont désactivées pour la sélection lors de la demande de traductions.

Demander des traductions

Permet de Infrastructure de localisation sélectionner une ou plusieurs langues activées tout en demandant des traductions pour les artefacts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

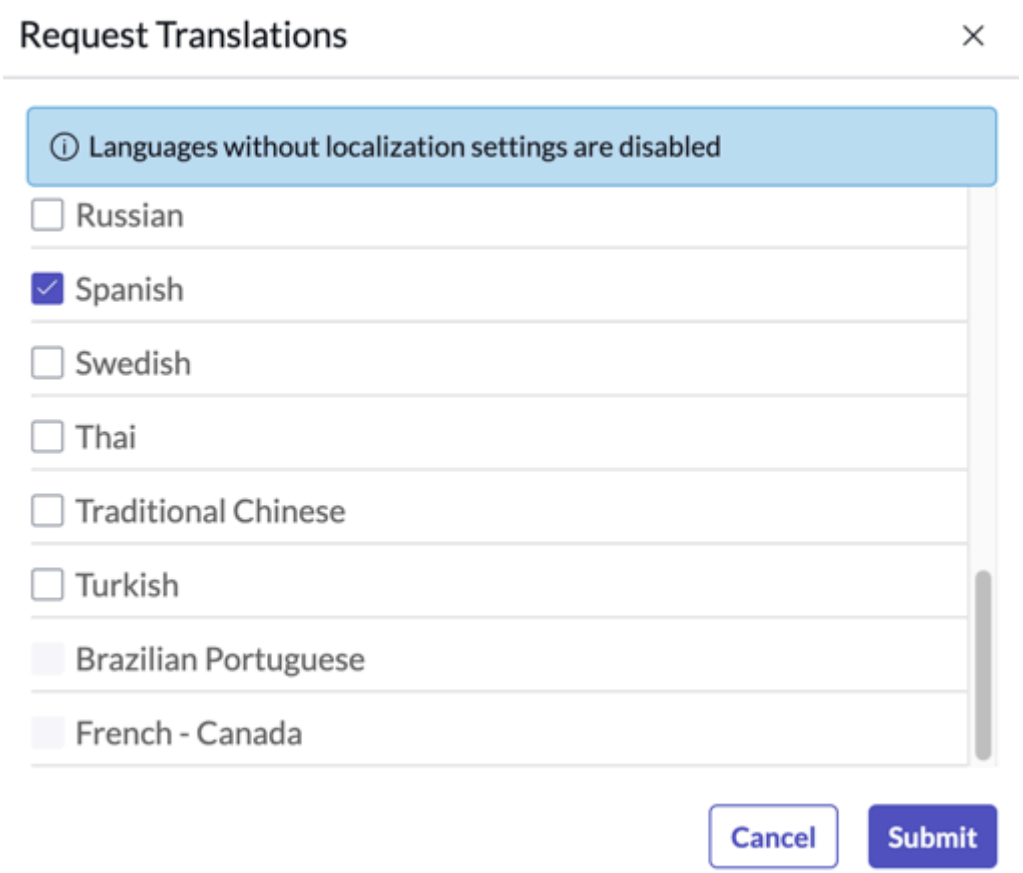
Demander des traductions dans le Infrastructure de localisation

- Définissez les préférences de localisation pour les langues disponibles dans l'instance pour demander des traductions.
- Répertorie uniquement les langues activées dans l'instance à choisir pour la localisation du contenu.

Remarque :
Avant de demander des traductions, assurez-vous d'activer toutes les langues requises dans l'instance. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue.

- Affiche l'état de la traduction pour chaque langue activée uniquement si des traductions ont été demandées pour des aperçus dans ces langues. L'état de la traduction est mis à jour lorsque le tableau de bord des aperçus est généré.
- Vous permet de demander des traductions dans la langue sélectionnée à partir du tableau de bord de localisation pour les enregistrements d'aperçus sélectionnés.
- Permet de demander des traductions d'aperçus dans une ou plusieurs langues activées à partir de leurs tables respectives.

Demander des traductions à partir d'une table d'artefacts



Remarque :
Les langues sans paramètres de localisation sont désactivées pour la sélection lors de la demande de traductions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Accomplir une tâche de localisation

Approuver une tâche de localisation

Demander des traductions pour Catalogue de services des éléments

Demandez les traductions de plusieurs Catalogue de services éléments pour les localiser de l'anglais vers une ou plusieurs langues.

Avant de commencer

Rôles requis :

- localization_requestor : pour demander des traductions
- catalog_admin : pour accéder à la Catalogue de services table [sc_cat_item] éléments.
- catalog_editor (ou catalog_manager) si vous êtes l'éditeur ou le gestionnaire de l'élément en cours de traduction : Pour accéder à la Catalogue de services table des éléments [sc_cat_item].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez un ou plusieurs éléments dans la liste ou cochez la case **Sélectionner tout** .
3. Dans la liste déroulante **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Demander des traductions**.
4. Dans la boîte **de dialogue Demander des traductions** , sélectionnez les langues.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les éléments demandés pour la localisation (LRITM) sont créés pour les éléments sélectionnés dans toutes les langues sélectionnées. Un message de réussite avec un lien vers la liste des éléments demandés s'affiche. Cliquez sur le lien pour afficher la liste des éléments demandés.

Demander une traduction ad hoc pour Catalogue de services des éléments

Demandez des traductions ad hoc pour les éléments de Service Catalog afin de les localiser de l'anglais vers une ou plusieurs langues à l'aide de l'option Modifier les traductions. Une fois que vous avez effectué les modifications, vous pouvez publier les traductions.

Avant de commencer

Le module d'extension Infrastructure de localisation pour Catalogue de services [com.glide.localization_framework.service_catalog] doit être installé pour que le bouton Modifier les traductions apparaisse sur le formulaire du catalogue de services.

Rôles requis :

- localization_editor : Pour demander des traductions
- catalog_admin : pour accéder à la Catalogue de services table [sc_cat_item] éléments.
- catalog_editor (ou catalog_manager) si vous êtes l'éditeur ou le gestionnaire de l'élément en cours de traduction : Pour accéder à la Catalogue de services table des éléments [sc_cat_item].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément pour lequel vous souhaitez demander des traductions ad hoc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Modifier les traductions**.
   L'interface utilisateur de comparaison ad hoc de s'affiche Infrastructure de localisation .
4. Dans l'interface utilisateur de comparaison ad hoc de Infrastructure de localisation, vous pouvez utiliser les options suivantes.

Remarque :

Les options affichées sur l'interface utilisateur de comparaison ad hoc de Infrastructure de localisation sont basées sur les Infrastructure de localisation **paramètres**.

5. Une fois vos modifications terminées, cliquez sur **Publier les traductions**.

Créer des projets de traduction

Le fournit Infrastructure de localisation les moyens d'assembler, de gérer et d'effectuer des tâches de localisation et de traduction, des affectations d'éléments uniques aux projets par lots volumineux.

La fonctionnalité **Projets de localisation** permet aux utilisateurs de regrouper plusieurs éléments de demande de localisation (LRITM) sous un seul projet. Cela permet de traduire en masse les éléments demandés, augmentant ainsi l'efficacité du processus. Pour utiliser des projets de localisation, la fonctionnalité doit être activée dans les paramètres de localisation. Un utilisateur disposant localization_manager rôle peut activer la fonctionnalité dans les paramètres de localisation.

Les tâches de localisation ne sont pas créées automatiquement. Le gestionnaire de localisation ajoute les éléments demandés à un projet et démarre le projet. Tous les éléments demandés sont ensuite regroupés sous les tâches de localisation.

Vous pouvez également créer automatiquement des projets de localisation en activant l'option **Activer la création automatique** dans les Infrastructure de localisation paramètres. Un projet de localisation est créé automatiquement et les LRITM correspondants sont créés, regroupés et ajoutés au projet de localisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer les Infrastructure de localisation préférences.

Chaque tâche de localisation comporte un ou plusieurs éléments demandés et est regroupée dans l'ordre suivant :

1. Infrastructure de localisation **paramètres** : tous les éléments demandés sont d'abord regroupés en fonction des paramètres LF.
2. Langue source : une fois les éléments demandés regroupés en fonction des paramètres, les mêmes langues sources sont regroupées sous une seule tâche de localisation.
3. Groupe de 150 éléments demandés : si le nombre d'éléments demandés pour une langue source est supérieur à 150, pour chaque groupe de 150 éléments demandés, une tâche de localisation est créée.

Créer un projet de localisation

Créez des projets de localisation pour regrouper plusieurs éléments demandés sous une seule tâche de localisation.

Avant de commencer

Activez les projets de localisation dans Infrastructure de localisation les paramètres.

Rôle requis : localization_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Infrastructure de localisation** > **Mes projets**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Projet de localisation

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de projet.
État	État actuel du projet. Automatiquement, il est défini sur **Brouillon**.
Affecté à	Personne à qui ce projet est affecté.
Groupe d'affectation	Groupe de la personne affectée.
Description brève	Brève description du projet.
Notes de travail	Notes concernant le projet.
Commentaires supplémentaires (visibles par les clients)	Notes visibles par le client.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter un élément de demande de localisation à un projet

Ajoutez plusieurs éléments de demande de localisation (LRITM) à un projet pour que les prestataires traduisent les éléments en bloc.

Avant de commencer

Rôle requis : localization_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Infrastructure de localisation** > **Mes projets**.
2. Sélectionnez le projet dans la liste pour ajouter les éléments demandés.
3. Dans l'enregistrement du projet de localisation, dans la liste connexe, sélectionnez l'onglet Éléments demandés de localisation.
4. Sélectionnez **Modifier**.

> **Remarque :**
> Le bouton Modifier n'est visible que lorsqu'un projet est à l'état **Brouillon** .

5. Sélectionnez un ou plusieurs éléments à traduire dans la fenêtre **Collection** .
6. Ajoutez les éléments sélectionnés à la fenêtre **Liste des éléments demandés de localisation** à l'aide de l'icône de flèche droite.
7. Enregistrez les changements.
8. Dans l'en-tête du formulaire, sélectionnez **Démarrer le projet**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’état du projet passe à **En cours** et une ou plusieurs tâches de localisation sont créées en fonction des paramètres et des éléments demandés.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter d’éléments au projet une fois que vous avez démarré le projet.

Accomplir une tâche de localisation

Exécutez une tâche de localisation créée pour chaque langue sélectionnée dans la demande de traduction.

Avant de commencer
Rôle requis : localization_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Infrastructure de localisation** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de localisation à l’état Ouvert.
3. Sur la page Tâche de localisation, sélectionnez **Traduire** dans l’en-tête du formulaire.

   Remarque :
   L’action d’interface utilisateur **Traduire** est visible dans tous les états, à l’exception de En attente d’approbation de l’entreprise, Fermé terminé et Incomplet.

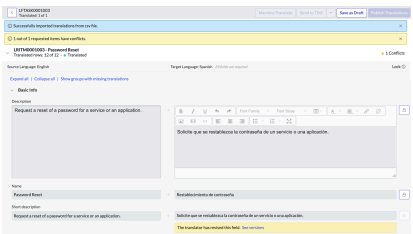
   Une page d’interface utilisateur de comparaison en deux colonnes s’ouvre sur la colonne Langue source à gauche et la colonne Langue cible à droite.

   Chaque élément demandé pour la localisation comporte les options suivantes :

   - **Développer tout** : développez tous les groupes sur l’interface utilisateur de comparaison.
   - **Réduire tout** : réduisez tous les groupes sur l’interface utilisateur de comparaison.
   - **Afficher les groupes avec des traductions manquantes** : affichez uniquement les groupes dont il manque des traductions lorsque le contenu est traduit.
4. Traduisez le contenu manuellement ou sélectionnez l’un des modes de traduction suivants dans l’en-tête de la tâche.

Mode de traduction	Description
Traduit automatiquement	Traduit le contenu à l’aide du fournisseur de service de traduction configuré dans les préférences de traduction. S’il existe plusieurs LRITM, l’opération est asynchrone.
Envoyer à TMS	Envoie l’artefact au système de gestion de la traduction configuré dans les préférences de traduction pour la traduction. S’il y en a plus que la valeur LRITM, l’opération est asynchrone.
Exporter le fichier source	Exporte le fichier source à traduire dans le format de fichier configuré dans les préférences de traduction ou selon le format de fichier sélectionné dans l’interface utilisateur de comparaison.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mode de traduction	Description
Importer un fichier traduit	Importe le fichier traduit au format de fichier configuré dans les préférences de traduction à partir du traducteur tiers. Un conflit de fusion se produit lorsque certains champs sont pré-remplis avec des traductions, mais que ces champs sont mis à jour lorsque vous importez le fichier traduit. Ces conflits sont affichés juste en dessous des champs mis à jour avec les dernières traductions.  Pour résoudre le conflit de fusion, procédez comme suit : **a.** Cliquez sur **Voir les versions**. **b.** Choisissez une version que vous souhaitez conserver. **c.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Envoyer le fichier source par e-mail	Envoie le fichier source aux adresses e-mail configurées dans les préférences de traduction pour la traduction. S'il existe plusieurs LRITM, l'opération est asynchrone.

Remarque :
Lorsqu'un mode de traduction est sélectionné pour traduire le contenu, le contenu est enregistré en tant que brouillon pour conserver les modifications apportées par l'utilisateur, puis le processus de traduction est lancé.

5. **Facultatif :** Si vous souhaitez apporter des modifications aux traductions vérifiées, cliquez sur l'icône de) en regard du champ contenant des traductions vérifiées.
Les traductions vérifiées sont des traductions préexistantes disponibles dans la base de données pour le texte donné. Le cadre de travail récupère automatiquement les traductions existantes et verrouille les champs.
6. **Facultatif :** Enregistrez le contenu traduit en cliquant **sur Enregistrer comme brouillon**.
Vous pouvez ensuite revoir le contenu ou l'envoyer pour approbation de traduction.

   (Optional) Cette option fait passer l'état de la tâche à Traduction en cours.
7. Cliquez sur **Soumettre pour approbation**.

Remarque :
Cette option n'est disponible que pour les tâches pour lesquelles le workflow configuré pour la langue cible nécessite une approbation de traduction.

La tâche est envoyée pour approbation de traduction.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Cliquez sur **Publier des traductions**.

> **Remarque :**
> Cette option n'est disponible que pour les tâches pour lesquelles le workflow configuré pour la langue cible dispose de l'option **Publier** .

Résultats

Les traductions de la tâche de localisation sont publiées et la tâche est mise à jour avec l'état Fermé terminé.

Vous pouvez déplacer des enregistrements de traduction entre des instances à l'aide d'ensembles de mises à jour. Les fichiers XML liés à la traduction sont enregistrés dans l'ensemble de mises à jour spécifié dans les paramètres. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Infrastructure de localisation : Stratégies d'ensembles de mises à jour.

Approuver une tâche de localisation

Relisez le contenu traduit et approuvez une tâche de localisation.

Avant de commencer

Rôle requis : localization_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Infrastructure de localisation** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de localisation à l'état **Ouvert**.
3. Sélectionnez **Traduire**.
   Une liste de tous les éléments demandés avec l'état de la traduction s'affiche. Vous pouvez développer chaque élément demandé pour afficher les détails.
4. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
   L'état de la tâche de localisation passe à **Revue en cours**. Une tâche de localisation d'approbation est créée et affectée à un approbateur en fonction du groupe d'approbateurs affecté dans les paramètres de localisation.
5. Sélectionnez cette option pour ouvrir l'enregistrement de la tâche de localisation de l'approbation.
   L'état de la tâche de localisation d'approbation est défini sur **Demandé**.
6. Dans l'en-tête du formulaire, sélectionnez **Vérifier les traductions**.
   La liste de tous les éléments demandés s'affiche. Chaque élément demandé est développé pour afficher l'interface utilisateur de comparaison.
7. Dans l'en-tête du formulaire, sélectionnez **Approuver**.
   Toutes les traductions sont publiées et les états des éléments demandés, de la tâche de localisation et du projet de localisation passent à **Fermé terminé**.
8. Dans l'en-tête du formulaire, sélectionnez **Demander des modifications** si vous souhaitez rejeter les traductions.
   L'état de la tâche de localisation d'approbation est passé à **Rejeté**. Le demandeur doit créer une autre tâche d'approbation et l'affecter au groupe d'approbation.

Surveillez le Infrastructure de localisation

Suivez les performances de localisation et demandez des traductions avec Infrastructure de localisation Tableaux de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

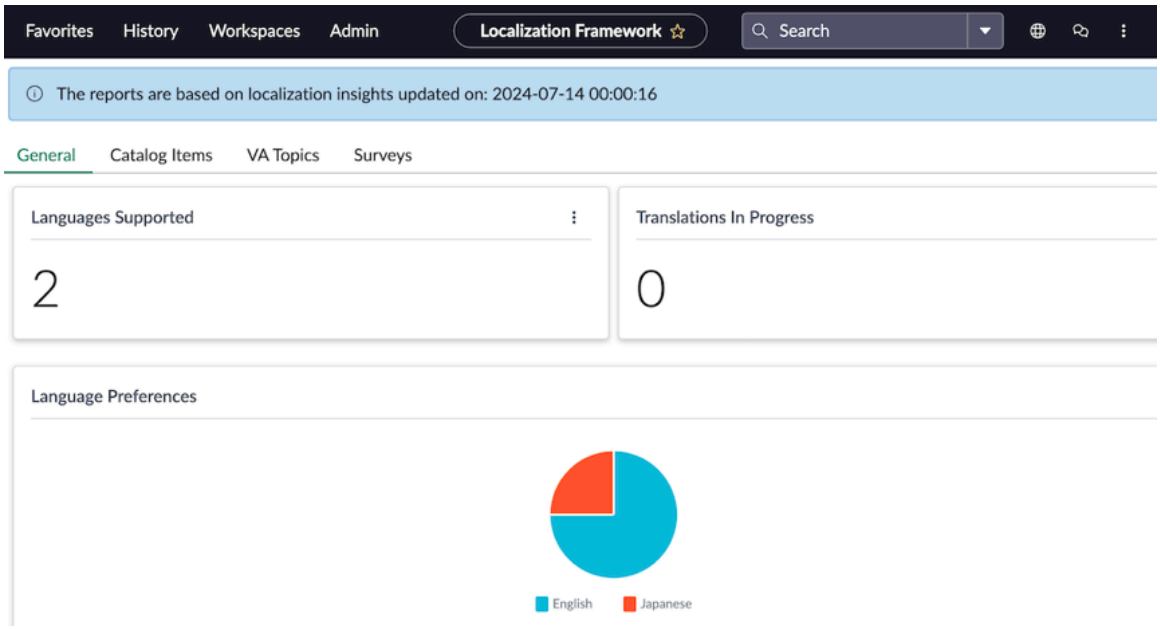
Tableau de bord Aperçus de localisation

Le tableau de bord Aperçus de localisation fournit des rapports sur les traductions, regroupés en onglets par type d'artefact. Les rapports sont générés par des travaux planifiés basés sur les enregistrements des aperçus de localisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

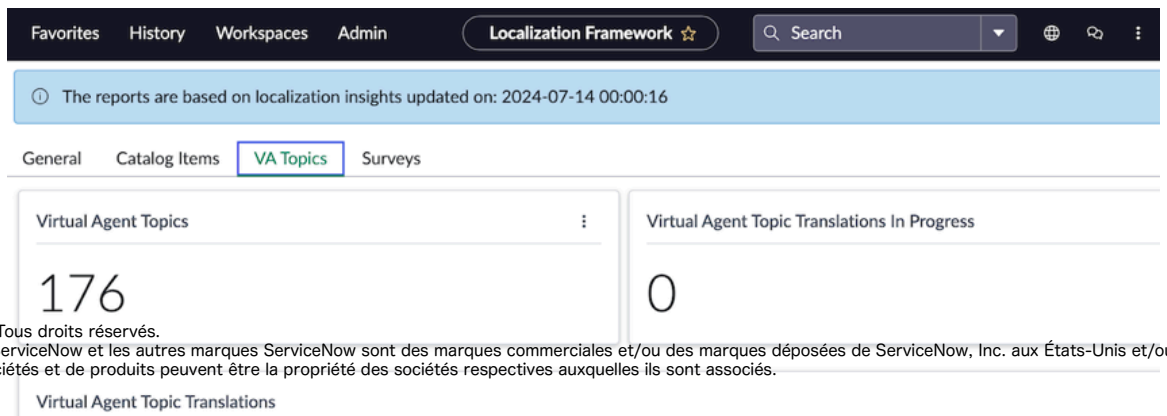
Tableau de bord Aperçus de localisation



- Accéder au tableau de bord en accédant à **Tout** > **Infrastructure de localisation** > **Tableau de bord des aperçus**.

> **Remarque :**
> Dans la Xanadu version, le tableau de bord Localization Insights est migré vers l'interface Next Experience utilisateur. Les clients disposant de tableaux de bord existants qui souhaitent accéder à la version peuvent utiliser cette URL : https://<nom d'instanceInterface utilisateur principale>.service-now.com/$pa_dashboard.do?sysparm_dashboard=6c7634c273231010395108b24ff6a7f6.

- Une bannière sur le tableau de bord Aperçus de localisation affiche l'heure de mise à jour la plus récente des rapports.
- Dans Travaux planifiés, vous pouvez configurer le calendrier de mise à jour du rapport (sn_lf_GenerateLocalizationInsightsRecords) en sélectionnant **Configurer une définition de tâche** sous Liens connexes.
- Le tableau de bord organise les types d'artefacts dans les onglets suivants :
  - Général : affiche des informations générales sur la traduction.
  - Éléments de catalogue : affiche les informations de traduction relatives aux Catalogue de services éléments.
  - Rubriques VA : affiche les informations de traduction relatives aux Agent virtuel rubriques (VA).
  - Enquêtes : affiche les informations de traduction relatives aux enquêtes.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis Now Platform

Vous devez disposer du rôle localization_admin ou localization_requestor pour accéder aux enregistrements des aperçus de localisation (sn_lf_insight) afin d'exécuter les travaux planifiés afin de générer le tableau de bord Aperçus de localisation.

Cas d'utilisation

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Utilisateurs ayant les rôles localization_requester ou localization_admin	Affichez l'état des demandes de localisation. Effectuez des demandes de traduction pour vos artefacts à partir du tableau de bord Aperçus de localisation. Pour en savoir plus, voir Demander des traductions à partir du tableau de bord des aperçus.

Visualisations des données

Titre	Type	Table source	Description
Langues prises en charge	Score unique	sys_language	Nombre total de langues activées dans l'instance.
Traduction en cours	Score unique	sn_lf_insight	Nombre total de traductions en cours dans l'instance.
Préférences linguistiques	Barre horizontale	localization_insights_view	Fournit des informations sur les langues préférées des utilisateurs connectés.
Éléments de catalogue	Score unique	sn_lf_insight	Nombre total d'éléments dans l'instance Catalogue de services .
Éléments de catalogue Traduction en cours	Score unique	sn_lf_insight	Nombre total de traductions d'éléments Catalogue de services en cours dans l'instance.
Traductions d'éléments de catalogue	Barre verticale	sn_lf_insight	Nombre total d'éléments Catalogue de services demandés pour les traductions par langue. Il indique également les états de traduction suivants avec des légendes de couleur définies : • **Entièrement traduit** • **Traduction en cours**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
			• **Partiellement traduit** • **Non traduit**
Agent virtuel Sujets	Score unique	sn_lf_insight	Nombre total de rubriques publiées Agent virtuel dans l'instance.
Agent virtuel Traduction de la rubrique en cours	Score unique	sn_lf_insight	Nombre total de traductions de Agent virtuel rubriques en cours dans l'instance.
Agent virtuel Traductions des rubriques	Barre verticale	sn_lf_insight	Nombre total de rubriques publiées Agent virtuel demandées pour les traductions par langue. Il indique également les états de traduction suivants avec des légendes de couleur définies : • **Entièrement traduit** • **Traduction en cours** • **Partiellement traduit** • **Non traduit**
Enquêtes	Score unique		Nombre total d'enquêtes dans l'instance.
Traduction des enquêtes en cours	Score unique		Nombre total de traductions d'enquêtes en cours dans l'instance.
Traduction de l'étude	Barre verticale		Nombre total d'enquêtes demandées pour les traductions par langue. Il indique également les états de traduction suivants avec des légendes de couleur définies : • **Entièrement traduit** • **Traduction en cours** • **Partiellement traduit** • **Non traduit**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des traductions à partir du tableau de bord des aperçus

Demandez des traductions d'éléments Catalogue de services ou Agent virtuel de rubriques à partir du tableau de bord des aperçus afin de les localiser dans la langue sélectionnée en fonction de leur état de traduction.

Avant de commencer
Rôle requis : localization_admin ou localization_requestor

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Infrastructure de localisation** > **Tableau de bord des aperçus**.

   Le tableau de bord fournit **par défaut un rapport sur les traductions des éléments de catalogue** et un rapport sur **les traductions des rubriques de l'Agent virtuel,** à l'aide duquel vous pouvez demander des traductions.

   Si vous avez créé un rapport pour votre artefact personnalisé à afficher dans le tableau de bord, vous pouvez également demander des traductions pour les artefacts personnalisés. Pour plus d'informations, voir Créer un rapport pour un artefact personnalisé .

2. Dans le rapport **Traductions des éléments de catalogue** ou **Traduction des rubriques de l'Agent virtuel** , cliquez sur la barre verticale de la langue vers laquelle vous souhaitez demander des traductions. Par exemple :
   - Sélectionnez une langue dans le rapport **Traductions des éléments de catalogue pour demander des traductions** pour les Catalogue de services éléments dans cette langue.
   - Sélectionnez une langue dans le rapport **Traductions de rubriques d'Agent virtuel** pour demander des traductions pour les Agent virtuel rubriques dans cette langue.
   - Si vous avez créé un rapport personnalisé pour un artefact, sélectionnez une langue dans ce rapport pour demander des traductions dans la langue sélectionnée.
3. Sélectionnez un ou plusieurs documents dans la liste des aperçus de localisation.
   - Vous pouvez cocher la case **Sélectionner tout** pour demander des traductions pour tous les éléments de la liste.
4. Dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Demander des traductions**.
5. Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue de confirmation pour soumettre la demande.

Référence Infrastructure de localisation

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les composants et les aspects techniques du Infrastructure de localisation.

Modes de traduction

Le Infrastructure de localisation propose différents modes de traduction pour la traduction de contenu. Les prestataires de localisation peuvent utiliser l'un des modes de traduction pour traduire du contenu et répondre aux demandes de localisation.

Traduit automatiquement

La traduction automatique dans le est alimentée par Traduction dynamique.Infrastructure de localisation

Activez le fournisseur de service de traduction requis dans l'instance pour traduire automatiquement le contenu. (pour en savoir plus, consultez Créer une configuration de traducteur personnalisée) ;

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoyer à Systèmes de gestion de la traduction

L'intégration Infrastructure de localisation s'effectue avec des systèmes de gestion de la traduction (TMS) tiers pour localiser le contenu.

Les systèmes de gestion de la traduction RWS et XTM sont pris en charge par défaut et nécessitent une configuration. Pour plus d'informations, Configurer RWS TMS dans Infrastructure de localisation reportez-vous à et Configurer XTM TMS dans Infrastructure de localisation.

Vous pouvez configurer un système de gestion de la traduction personnalisé de votre choix. Pour plus d'informations, consultez Créer un système de gestion de la traduction personnalisée.

Lorsque l'architecture Infrastructure de localisation en étoile est installée, le TMS doit être configuré en conséquence. Pour plus d'informations, consultez Infrastructure de localisation Architecture en étoile.

La pièce jointe ZIP doit être prise en charge sur l'instance. Pour plus de détails sur la configuration des pièces jointes, consultez Configurer les propriétés système des pièces jointes

Envoyer par e-mail

Le fournit l'envoi Infrastructure de localisation**par e-mail** en tant que mode de traduction qui peut être utilisé pour envoyer le contenu traduisible à traduire à un service TMS par e-mail.

Si vous avez plusieurs éléments demandés dans une tâche, les éléments CSV ou XLIFF demandés sont compressés dans un fichier ZIP et joints à l'e-mail. La pièce jointe CSV ou XLIFF doit être prise en charge sur l'instance. Pour plus de détails sur la configuration des pièces jointes, consultez Configurer les propriétés système des pièces jointes

Vous pouvez configurer le mode **Envoyer par e-mail** comme préférence de traduction pour une ou plusieurs langues activées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer les Infrastructure de localisation préférences.

Exporter/Importer

Infrastructure de localisation prend en charge les modes de traduction suivants :

- **Exporter** : exportez le contenu traduisible pour le traduire vers un service TMS. Si vous avez plus d'un élément demandé dans une tâche, les fichiers CSV ou XLIFF individuels sont compressés et téléchargés sous la forme d'un seul fichier zip.
- **Importer** : importez le contenu traduit à partir d'un service TMS. Si vous avez plusieurs éléments demandés dans la tâche, vous pouvez importer des fichiers CSV ou XLIFF individuels ou au format ZIP. Tous les fichiers non associés à la tâche sont ignorés.

La pièce jointe CSV ou XLIFF doit être prise en charge sur l'instance. Pour plus de détails sur la configuration des pièces jointes, consultez Configurer les propriétés système des pièces jointes

États des projets et des tâches de localisation

L'état d'un projet ou d'une tâche de localisation définit l'état de la demande de localisation. Les états des tâches de localisation changent en fonction du workflow défini pour les traductions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États du projet

État	Définition
Brouillon	État initial lors de la création du projet de localisation.
En cours	État au démarrage du projet de localisation.
Fermé terminé	État lorsque toutes les tâches sont terminées et fermées.
Fermé incomplet	État lorsqu'au moins une des tâches est fermée incomplète.

États des tâches

État	Définition
En attente de l'approbation professionnelle	La tâche de localisation est en attente d'approbation professionnelle.
Erreur de traduction	La tâche de localisation a rencontré une erreur lors de la traduction du contenu.
Fermé terminé	La tâche de localisation a été exécutée et les traductions sont publiées.
Fermé incomplet	La tâche de localisation a été fermée sans répondre à la demande.
Ouvert	Les tâches de localisation ne sont pas envoyées pour traduction.
En cours	La traduction des tâches de localisation est en cours.
Revue en cours	L'approbateur vérifie les traductions.

Messages d'erreur dans le Infrastructure de localisation

Des messages d'erreur s'affichent lorsque les paramètres appropriés ne sont pas configurés pour les préférences de traduction et de workflow.

Messages d'erreur dans les configurations d'artefact

Message d'erreur	Scénario
Le nom interne ne peut pas être modifié pour l'enregistrement existant.	Lorsque quelqu'un essaie de modifier le nom interne de l'enregistrement d'artefact existant.
Un script de processeur ou un script lecture est requis pour une configuration d'artefact actif	Lorsqu'il n'y a pas de script de processeur ou de script de lecture disponible pour l'enregistrement de configuration de l'artefact.
Un enregistrement de configuration existe pour la table : {table_name}	Lorsque vous fournissez un nom de table pour un enregistrement de configuration d'artefact, il existe pour un autre artefact.
Il existe un enregistrement de configuration avec le nom interne : {internal_name}	Lorsque vous fournissez un nom interne pour un enregistrement de configuration d'artefact qui existe pour un autre artefact.

Messages d'erreur dans les réglages

Message d'erreur	Scénario
Contient une ou plusieurs adresses e-mail non valides : {adresses e-mail séparées par des virgules}.	Lorsque certaines adresses e-mail échouent à la validation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Messages d'erreur dans les réglages (suite)

Message d'erreur	Scénario
Le groupe sélectionné de prestataires de localisation n'a pas de rôle localization_fulfiller.	Lorsque le groupe d'utilisateurs sélectionné n'a pas le rôle localization_fulfiller.
Le groupe d'approbateurs sélectionné pour le business n'a pas de rôle localization_fulfiller.	Lorsque le groupe d'utilisateurs sélectionné n'a pas le rôle localization_fulfiller.
Le groupe sélectionné d'approbateurs de traduction n'a pas de rôle localization_fulfiller.	Lorsque le groupe d'utilisateurs sélectionné n'a pas le rôle localization_fulfiller.
Assurez-vous que la préférence de traduction correspondante pour votre option de traduction automatique est activée.	Lorsque la traduction automatique est sélectionnée dans la préférence de workflow.
{Translator_name} Le traducteur n'est pas de la version v3.	Lorsque la version correspondante du traducteur n'est pas v3.
{Translator_name} Le traducteur n'a aucun flux secondaire de traduction configuré.	Lorsque le flux secondaire de traduction du traducteur correspondant est vide.
Le traducteur sélectionné n'est pas actif.	Lorsque la configuration correspondante du traducteur est inactive.
Aucune langue n'est disponible pour l'artefact sélectionné. Toutes les langues possibles ont été configurées dans d'autres enregistrements de paramètres de localisation.	Message d'avertissement lorsqu'aucune langue n'est disponible pour l'artefact sélectionné.
Un enregistrement de paramètre existe pour l'artefact/ paire(s) de langues : {paire d'artefact et de langue}. Résolvez le(s) conflit(s) pour continuer.	Lorsqu'un utilisateur tente d'ajouter une langue ou un artefact dans les paramètres et que cet enregistrement existe dans un autre enregistrement.
La liste des destinataires par défaut contient une ou plusieurs adresses e-mail non valides : {comma_separated_email_adddresses}.	Lorsque les adresses e-mail fournies des destinataires ne sont pas valides.
{0} traducteur n'est pas actif.	Lorsque le traducteur n'est pas actif.

Messages d'erreur dans Demander des traductions

Message d'erreur	Scénario
Votre demande de traductions a échoué. Veuillez relancer la demande.	Lorsqu'une erreur s'est produite lors de la soumission de la demande de traduction.
Erreur lors de la demande de traductions pour l'élément d'artefact et la ou les paires de langues suivantes : {paire d'artefact et langue}. Réinitialise la demande de paires répertoriées.	L'erreur n'est visible que dans la vue de liste lorsqu'il y a une erreur lors de la demande de traductions pour certaine(s) paire(s) de langues : {paire d'artefact et langue}.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Messages d'erreur dans l'interface utilisateur de comparaison

Message d'erreur	Scénario
Traduit automatiquement	
Échec de la traduction automatique à l'aide de {nom du traducteur}. {Motif de l'échec}. **Remarque :** Le motif est extrait à partir de Traduction dynamique.	Ce message apparaît dans deux scénarios : • Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison pour la traduction automatique. • Message enregistré dans le flux d'activité en cas d'échec de la traduction automatique du contenu.
Échec de la traduction automatique à l'aide de {nom du traducteur}. Les traductions d'un ou de plusieurs champs ont échoué.	Ce message apparaît dans deux scénarios : • Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison lorsque les traductions d'un ou de plusieurs champs échouent. • Message consigné dans le flux d'activité en cas d'échec des traductions d'un ou de plusieurs champs.
Échec de la traduction automatique.	Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison en cas d'échec de l'appel de traduction automatique.
Erreur lors de l'enregistrement du brouillon. Contactez votre administrateur système.	Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison lorsque le contenu demandé pour traduction n'est pas enregistré avec succès en tant que message brouillon. Quel que soit le mode de traduction sélectionné pour traduire le contenu, le contenu est enregistré en tant que brouillon afin de conserver les modifications apportées par l'utilisateur, puis le processus de traduction est lancé.
Envoyer par e-mail	
Échec de l'envoi du fichier source par e-mail à : {adresses e-mail}.	Message consigné dans le flux d'activité en cas d'échec de l'envoi du fichier source par e-mail.
Échec de l'envoi de l'e-mail.	Ce message d'erreur apparaît dans deux scénarios : • Message d'erreur persistant et affiché dans l'interface utilisateur de comparaison lors de l'échec de l'envoi du fichier source par e-mail. • Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison en cas d'échec de l'appel d'envoi d'e-mail.
Les adresses e-mail non valides sont les suivantes : {adresses e-mail non valides séparées par des virgules}, veuillez réessayer.	Lorsque l'une des adresses e-mail fournies est incorrecte lors de l'envoi par e-mail.
Envoyer à TMS	
Erreur lors de l'envoi de la tâche à {nom du TMS} pour la traduction. {Motif de l'échec}.	Ce message d'erreur apparaît dans deux scénarios :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Messages d'erreur dans l'interface utilisateur de comparaison (suite)

Message d'erreur	Scénario
Traduit automatiquement	
	• Message consigné dans le flux d'activité lors de l'échec de l'envoi de contenu traduisible à TMS. • Le message d'erreur a persisté et s'affiche dans l'interface utilisateur de comparaison lors de l'échec de l'envoi de contenu traduisible à TMS.
Échec de l'envoi à TMS.	Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison en cas d'échec de l'appel d'envoi de contenu à traduire à TMS.
Il existe un enregistrement lié à {0}.	lorsque vous essayez de créer un autre TMS du même nom.
Récupération à partir de TMS	
Échec de l'extraction des traductions du TMS {nom du TMS}. {Motif de l'échec}.	Cette erreur apparaît dans deux scénarios : • Message consigné dans le flux d'activité lors de l'échec de la récupération des traductions de XTM TMS. • Le message d'erreur a persisté et s'affiche dans l'interface utilisateur de comparaison lors de l'échec de la récupération des traductions de XTM TMS.
Échec de l'extraction des traductions du TMS {nom du TMS}.	Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison en cas d'échec de l'appel de récupération des traductions de XTM TMS.
Exporter le fichier source	
Échec de l'exportation du fichier {CSV/XLIFF}. {Motif de l'échec}.	Ce message d'erreur apparaît dans deux scénarios : • Message d'erreur persistant et affiché dans l'interface utilisateur de comparaison lors de l'échec de l'exportation du fichier source pour les traductions. • Message enregistré dans le flux d'activité lors de l'échec de l'exportation du fichier source pour les traductions.
Échec de l'exportation du fichier.	Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison en cas d'échec de l'appel d'exportation du fichier source pour la traduction.
Importer un fichier traduit	
Échec de l'importation des traductions à partir du fichier {CSV/XLIFF}. {Motif de l'échec}.	Ce message apparaît dans deux scénarios : • Message enregistré dans le flux d'activité lors de l'échec de l'importation du fichier traduit. • Message d'erreur persistant et affiché dans l'interface utilisateur de comparaison lors de l'échec de l'importation du fichier traduit.
Échec de l'importation.	Message d'erreur affiché dans l'interface utilisateur de comparaison en cas d'échec de l'appel pour l'importation du fichier traduit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Messages d'erreur dans l'interface utilisateur de comparaison (suite)

Message d'erreur	Scénario
Traduit automatiquement	
Échec de la publication des traductions.	Échec de la publication des traductions.
Enregistrer comme brouillon	
Erreur lors de la création du brouillon.	Lorsqu'il y a une erreur après avoir cliqué sur Enregistrer comme brouillon.
Approuver les traductions	
Erreur lors de la demande de changements.	Lorsqu'une erreur se produit pendant qu'un approbateur demande des modifications pour les traductions.
Publier des traductions	
Erreur lors de la soumission des traductions.	Lors de la publication de traductions ou lors de l'envoi de traductions pour approbation.

Messages d'erreur dans Insights

Message d'erreur	Scénario
La tâche de génération d'aperçus est déjà en cours d'exécution, veuillez réessayer ultérieurement	Lorsque vous essayez de générer plusieurs fois l'enregistrement d'aperçus.
Votre demande de traductions a échoué pour les aperçus sélectionnés. Cliquez ici pour voir la liste des aperçus des demandes ayant échoué et pour relancer la demande.	Répertorie les enregistrements d'aperçus pour lesquels il n'a pas réussi à demander des traductions.
Le paramètre de localisation n'existe pas pour la table et la ou les paire(s) de langues suivante(s) : {paire de nom de table et langue}. Décochez le ou les enregistrements de la ou des paires mentionnées et soumettez à nouveau.	Répertorie la ou les paires de langues : {paire de nom de table et langue} pour lesquelles il n'existe pas d'enregistrement de paramètres.

Localisation de système

La localisation permet aux administrateurs de prendre en charge les utilisateurs de différents pays, dans différentes langues et devises, au sein d'une même instance.

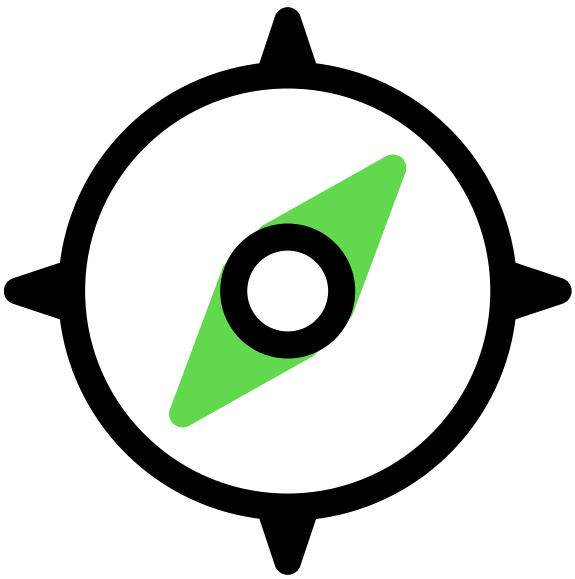
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Commencez

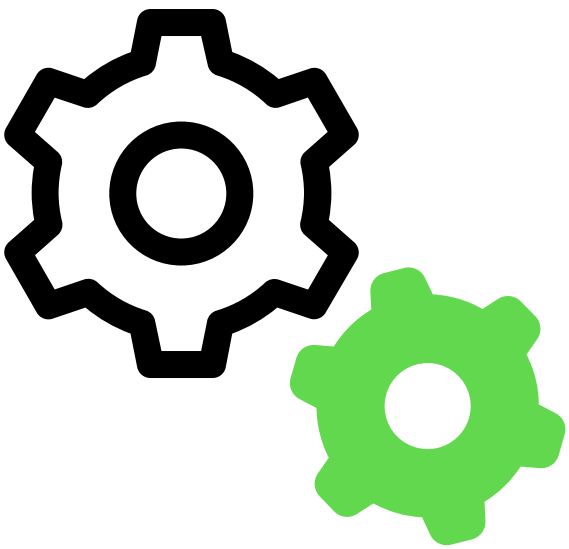
Traduction automatique

Explorer



Découvrez comment localiser une instance pour différents utilisateurs.

Configurer



Configurez les langues, les paramètres régionaux, les régions et les emplacements d'une instance.

Traduire le contenu personnalisé



Traduisez du contenu créé ou modifié sur une instance.

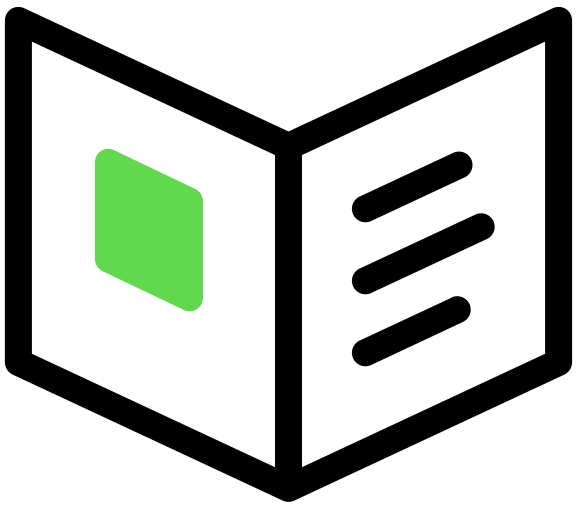
Traduire dans une nouvelle langue



Traduire une instance dans une langue sans module d'extension de langue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence



Obtenez des détails sur les propriétés, les tables et plus encore.

Dépannage et demande d'aide

- Localisation dans le ServiceNow Customer Success Center
- Série d’experts en localisation dans ServiceNow University
- Guide numérique pour la localisation sur le ServiceNow® Site Developer: ServiceNow Localisation d’application
- Internationalisation et localisation dans la communauté ServiceNow
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Exploration de la localisation de système

Découvrez la prise en charge de la localisation d’instances dans le cadre de votre stratégie de globalisation ServiceNow .

Vue d’ensemble de la localisation de système

La localisation est le processus qui consiste à rendre une instance spécifique à une région ou à un paramètre régional donné sans affecter les fonctionnalités.

La localisation du système inclut les paramètres de langue et de paramètres régionaux d’une instance et est une Now Platform fonctionnalité active par défaut (com.glide.i18n.core). Des traductions pour plusieurs langues sont disponibles via d’autres modules d’extension de langue d’internationalisation (I18N) (par exemple, com.snc.i18n.spanish). Ces modules d’extension de langue installent le module d’extension I18N : Internationalization (com.glide.i18n), qui fournit les éléments nécessaires à la traduction d’une instance.

Langues et traduction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les modules d'extension de langue I18N contiennent des traductions du contenu de la chaîne d'interface utilisateur fourni ServiceNow par défaut dans votre instance. Chaque fois que vous avez personnalisé des chaînes d'interface utilisateur à traduire, vous devez identifier et traduire ces chaînes manuellement. En outre, vous pouvez créer des traductions pour les langues pour lesquelles ServiceNow il n'existe pas de module d'extension.

Remarque :
L'utilisation de l'application Infrastructure de localisation est recommandée pour traduire dans une langue non prise en charge ou pour traduire de grandes quantités de contenu de chaîne d'interface utilisateur personnalisée dans une langue prise en charge.

Paramètres régionaux, emplacements et régions

Les paramètres régionaux permettent d'afficher correctement les dates, les heures et les devises en fonction de votre emplacement. En outre, vous pouvez configurer les emplacements pour identifier les utilisateurs, les actifs, les incidents et plus encore sur l'instance. Configurez les régions pour organiser les langues dans des sélecteurs de langue.

Avantages de la localisation de système

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Affichez les traductions du contenu de la chaîne de l'interface utilisateur du système de base.	• Prise en charge de l'internationalisation des langues • Activer une langue	Administrateurs
Affichez les dates, les heures et les devises dans une instance en fonction de l'emplacement des utilisateurs.	Configuration des paramètres régionaux	
Traduisez le contenu de la chaîne d'interface utilisateur que vous créez ou modifiez.	Traduction de contenu personnalisé	

Applications connexes

Infrastructure de localisation

L'utilisation de l'application Infrastructure de localisation est recommandée pour traduire dans une langue non prise en charge ou pour traduire de grandes quantités de contenu de chaîne d'interface utilisateur personnalisée dans une langue prise en charge. Infrastructure de localisation prend également en charge l'utilisation Traduction dynamique pour la traduction en direct des champs de formulaire, la traduction d'articles de la base de connaissances et l'intégration à des services de traduction tiers.

Gestion de la traduction pour Gestion des connaissances

La traduction des articles de la base de connaissances utilise un système distinct qui s'appuie sur le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization. Si ce module d'extension n'est pas activé, la traduction des articles de la base de connaissances se rabat sur la localisation du système, les traductions étant conservées dans la table Texte traduit [sys_translated_text].

Prise en charge de l'internationalisation des langues

La ServiceNow plateforme prend en charge plusieurs langues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La prise en charge linguistique est disponible lorsqu'au moins un module d'extension de langue a été activé, comme décrit dans .Activer une langue

Lorsqu'un utilisateur se connecte, la langue de la session d'instance est déterminée par la logique suivante :

1. Si la sélection de la langue à la connexion est activée, cette langue est utilisée.
2. Si ce n'est pas le cas, la préférence de langue sélectionnée à l'aide du sélecteur de langue dans la barre d'en-tête est utilisée.
3. Dans le cas contraire, le paramètre de langue de la table Utilisateur [sys_user] est utilisé.
4. Si aucune des affirmations ci-dessus n'est vraie, la langue par défaut du système est utilisée.

Vous pouvez également activer une langue de secours à utiliser si une traduction n'est pas disponible dans la langue préférée, comme décrit dans .Définir une langue de secours

Certaines parties du système ne sont pas traduites et restent dans la langue utilisée pour les créer :

- Champs de journal
- Titres des rapports
- Tout champ qui stocke du texte au format libre

En outre, les noms de modules d'extension et de spokes ne sont pas traduits. La version anglaise des plugins et des noms de spoke est toujours conservée, même lorsqu'ils sont utilisés dans d'autres contextes. Les noms des fonctionnalités sont toutefois traduits.

À partir de la version, les Washington DC nouveaux noms de produits et d'applications sont localisés dans toutes les langues prises en charge. Les noms de produits et d'applications existants sont localisés de façon incrémentielle.

FAQ

Question	Réponse
Les champs que j'ai créés ou édités moi-même seront-ils traduits ?	Le n'effectue Now Platform pas de traductions. ServiceNow fournit uniquement des traductions des chaînes créées par la société elle-même. Lorsque vous créez un champ, un message ou tout autre contenu textuel de l'interface utilisateur, traduisez ce contenu manuellement.
Je ne vois pas les champs de journal traduits.	Les tables de traduction ne sont pas fournies pour les champs de chaîne définis par l'utilisateur, tels que la description brève, les commentaires supplémentaires et les titres de rapports. Ces champs ne peuvent s'afficher que dans la langue dans laquelle ils ont été créés.

Information associée

Localisation des chaînes d'interface utilisateur traduisibles

Langue spécifique à l'utilisateur

L'utilisateur a plusieurs choix pour identifier la langue à utiliser pour l'instance, comme décrit ici.

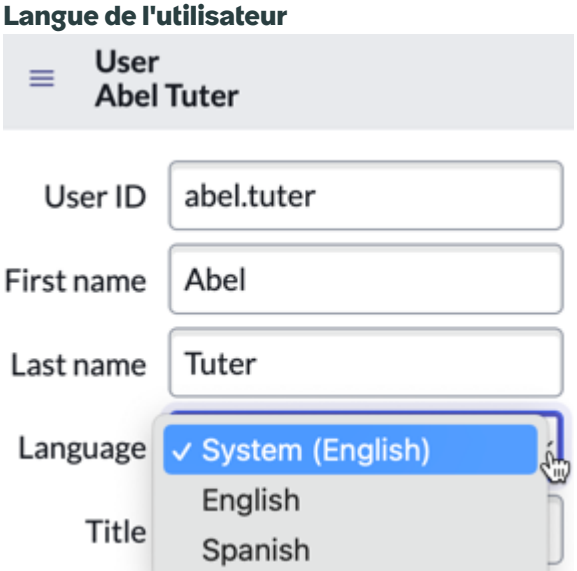
Pour activer les langues spécifiques à l'utilisateur, activez d'abord les modules d'extension I18N Translation pour les langues souhaitées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *Sélecteur de langue à la connexion :* Si la langue spécifique à l'utilisateur est activée, les utilisateurs voient une liste de choix sur la page de connexion pour sélectionner leur langue. Pour contrôler l'affichage de la liste de choix sur la page de connexion, accédez à **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur** et utilisez la propriété *Afficher la zone de sélection de la langue sur la page de connexion pour permettre à l'utilisateur de spécifier la langue avec laquelle il souhaite être connecté*.
- *Sélecteur de langue dans le menu utilisateur (interface utilisateur Next Experience) :* Les utilisateurs peuvent sélectionner leur langue dans le menu utilisateur en accédant à **Préférences** > **Langue et région**. Le menu utilisateur se trouve dans le Next Experience Navigation unifiéefichier .
- *Sélecteur de langue dans la fenêtre Paramètres système (interface utilisateur principale) :* Les utilisateurs peuvent sélectionner leur langue dans l'onglet Général de la fenêtre Paramètres système. Accédez à cette fenêtre en cliquant sur l'icône d'engrenage située sur le bord droit de la bannière.
- *Paramètre de langue dans la table utilisateur :* Si vous avez des utilisateurs qui ont besoin d'une langue différente en plus de la langue globale, vous pouvez leur spécifier une langue dans **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**. Si le champ **Langue** ne figure pas déjà sur le formulaire, vous pouvez configurer le formulaire et l'ajouter .

Le champ **Langue** de la table Utilisateur [sys_user] remplace la langue globale par défaut pour les sessions de cet utilisateur.

Langue de l'utilisateur



Remarque :
Définir la langue pour l'utilisateur invité système définit la langue à la fois pour la page de connexion et pour tous les utilisateurs sans rôle d'utilisateur.

Localisation des champs de devise et de prix

Vous pouvez localiser des devises pour les prix des articles et les options.

Les champs de devise standard affichent le même prix dans différentes devises en fonction de la langue de l'utilisateur. Un champ de prix est similaire à un champ de devise, mais avec des fonctionnalités spéciales pour la conversion et l'affichage.

Le système a le concept d'une devise de référence basée sur les paramètres régionaux de l'instance. Toutes les valeurs monétaires sont automatiquement converties dans la devise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de référence avant l'agrégation ou la conversion. Ne modifiez pas le paramètre régional global une fois que vous avez des données dans le système. La modification du paramètre régional global après l'ajout de données au système peut entraîner un calcul et un affichage incorrects des agrégations. Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres régionaux de l'instance, reportez-vous à la section Configuration des paramètres régionaux.

Information associée

- Administration des devises
- Champs de prix
- Valeurs de devise par défaut dans les scripts

Traduction de la base de connaissances

La base de connaissances dispose de son propre système de gestion de la traduction. Toutefois, lorsque cette option est désactivée, les articles de la base de connaissances utilisent des champs translated_html pour le contenu traduit.

Lorsque l'un des modules d'extension Internationalisation (I18N) est activé, le module d'extension Internationalisation de Gestion des connaissances est activé. Ce module d'extension permet aux auteurs d'articles de la base de connaissances de créer des articles spécifiques à la langue, ainsi que de traduire et d'accéder aux articles. Pour plus d'informations sur l'internationalisation de Gestion des connaissances, voir Gestion de la traduction dans la documentation Gestion des connaissances.

Si le module d'extension Internationalisation de Gestion des connaissances est désactivé, les articles de la base de connaissances utilisent des champs translated_html pour le contenu des articles. Ce type de champ affiche la traduction en fonction de la langue de l'utilisateur, si plusieurs traductions sont stockées. Pour en savoir plus sur l'utilisation des champs translated_html, reportez-vous à la section Traduction des champs de texte.

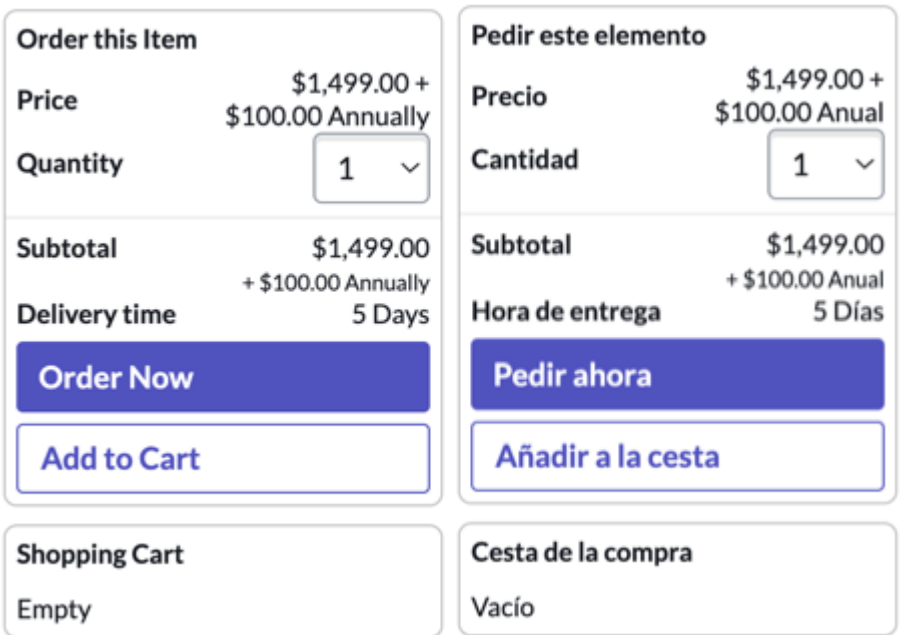
Traduction des étiquettes de panier de Catalogue de services

Vous pouvez spécifier des étiquettes spécifiques à la langue dans les écrans de Catalogue de services suivants : Panier, Modifier le panier et Valider (y compris les workflows et les approbations).

Le texte des étiquettes est stocké dans la table Messages [sys_ui_message]. Les enregistrements de messages localisés de ces étiquettes sont inclus dans les modules d'extension de langue I18N Internationalization. L'application est globale. Vous pouvez ajouter un enregistrement pour une langue non prise en charge ou modifier un enregistrement existant. Si vous modifiez un enregistrement existant, exportez-le vers une autre application, modifiez-le dans cette application et réimportez-le. Dans le cas contraire, vos modifications risquent d'être remplacées lorsque votre instance est zbooted ou mise à jour. Pour en savoir plus sur l'exportation d'enregistrements de traduction, reportez-vous à la section Exporter et modifier des enregistrements de traduction.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquettes des paniers du catalogue de services



Configuration de la localisation de système

Configurez les paramètres régionaux, les langues, les régions et les emplacements nécessaires pour répondre aux besoins de vos utilisateurs.

Vue d'ensemble de la configuration

La liste suivante est une vue d'ensemble générale du workflow pour commencer à localiser une instance. Toutefois, il peut exister des cas d'utilisation où il est préférable d'effectuer ces étapes dans un ordre différent.

1. Définir les paramètres régionaux de l'instance

   Par défaut, les paramètres régionaux de l'instance sont les États-Unis (en. États-Unis). Vous devez définir les paramètres régionaux de l'instance avant qu'un système ne soit mis en production et ne pas les modifier après.

2. Activer une langue

   Activez l'un des modules d'extension ServiceNow® de langue Internationalisation (I18N) pour obtenir des traductions des chaînes d'interface utilisateur du système de base dans les langues dont vos utilisateurs ont besoin. L'anglais américain est la langue par défaut et n'a pas besoin d'être activé.

3. Définir la langue par défaut pour une instance

   Sélectionnez une langue par défaut pour une instance si celle-ci doit être une langue autre que l'anglais américain.

4. Définir une langue de secours

   Spécifiez la langue de secours pour une autre langue de sorte que si le texte de l'interface utilisateur n'est pas traduit dans une langue, le texte s'affiche dans la langue de secours à la place. Par défaut, si une chaîne d'interface utilisateur n'est pas traduite dans la langue préférée d'une session d'instance, elle s'affiche en anglais.

5. Configurer les emplacements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez les emplacements pris en charge par votre organisation pour identifier les utilisateurs, les actifs, les incidents et plus encore par emplacement.

6. Créer des régions pour la sélection de la langue dans les portails

   Mappez les langues aux régions pour organiser le sélecteur de langue pour les utilisateurs invités.

7. S'assurer que les choix traduits s'affichent pour les applications ajoutées par les modules d'extension

   Si vous activez d'autres modules d'extension d'application après avoir activé les modules d'extension de langue, les choix traduits dans les listes peuvent ne pas s'afficher pour les applications ou les fonctionnalités installées par leurs modules d'extension. Assurez-vous que les choix traduits s'affichent pour ces applications en activant les enregistrements de choix traduits une fois que les enregistrements de choix en anglais correspondants ont été ajoutés par les modules d'extension.

Après avoir configuré votre instance à l'aide des options de localisation et des langues prises en charge, vous devrez peut-être traduire du contenu personnalisé ou traduire l'instance dans une langue non prise en charge. Pour plus d'informations, consultez Traduction de contenu personnalisé et Traduction vers une langue non prise en charge.

Configuration des paramètres régionaux

Spécifiez un paramètre régional pour une instance afin que des informations telles que les dates, les heures et les devises s'affichent correctement en fonction de votre emplacement.

Par défaut, le système de base utilise le formatage standard américain. Par exemple, la valeur par défaut de la devise est le symbole du dollar américain ($) affiché avec deux décimales : $100.00. En personnalisant vos paramètres régionaux, vous pouvez faire apparaître des éléments tels que la devise comme vous l'attendez. Par exemple, en France, vous voudrez peut-être voir 100,00 € au lieu de 100,00 $.

Définir les paramètres régionaux de l'instance

Définissez les paramètres régionaux de l'instance à l'aide d'un code régional.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez définir les paramètres régionaux de l'instance avant la mise en production d'un système et ne pas les modifier après sa mise en production. Si les paramètres régionaux d'un utilisateur doivent être modifiés, mettez à jour le champ Code **du pays** sur l'enregistrement utilisateur.

Important :
La valeur de cette propriété détermine la devise par défaut du système, ou devise de référence, dans laquelle tous les prix sont automatiquement convertis avant que d'autres sommes ou conversions ne soient effectuées. La modification de cette propriété après l'attribution d'une valeur aux champs de prix ou de devise (pour les éléments de Catalogue de services, les actifs, les tâches de projet...) peut entraîner une conversion incorrecte ou des prix dont la somme est incorrecte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Localisation de système**.
2. Entrez le code local à utiliser sous Code local à utiliser pour **la localisation. Le format est [code de langue]. [code du pays] (par exemple, en. GB pour la Grande-Bretagne fr.FR pour la France, de.DE pour l'Allemagne, ou ja. JP pour le Japon).**

Paramètres régionaux courants

Pays	Code de paramètres régionaux
États-Unis	en. NOUS
Grande-Bretagne	en. GO
France	fr.FR
Allemagne	de.DE
Japon	Ja. JP

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Activer une langue

Par défaut, la langue prise en charge par la plateforme est l'anglais américain. Vous pouvez activer des modules d'extension pour d'autres langues prises en charge si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modules d'extension suivants sont actuellement disponibles :

- I18N : Traductions en arabe
- I18N : Traductions en portugais (Brésil)
- I18N : Traductions en tchèque
- I18N : Traductions en néerlandais
- I18N : Traductions en finnois
- I18N : Traductions en français (Canada)
- I18N : Traductions en français
- I18N : Traductions en allemand
- I18N : Traductions en hébreu
- I18N : Traductions en hongrois
- I18N : Traductions en italien
- I18N : Traductions en japonais
- I18N : Traductions en coréen
- I18N : Traductions en norvégien
- I18N : Traductions en polonais
- I18N : Traductions en portugais

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- I18N : Traductions en russe
- I18N : Traductions en chinois simplifié
- I18N : Traductions en espagnol
- I18N : Traductions en suédois
- I18N : Traductions en thaï
- I18N : Traductions en chinois traditionnel
- I18N : Traductions en turc

En outre, le plugin I18N : Internationalization (com.glide.i18n) fournit les éléments nécessaires à la traduction d'une instance sans aucune traduction préchargée. Ce module d'extension est utile pour traduire une instance dans une langue autre que celles énumérées ci-dessus. Pour plus d'informations sur l'utilisation du module d'extension I18N : Internationalization pour traduire une instance, reportez-vous à la section Traduction vers une langue non prise en charge.

Remarque :

- L'activation des modules d'extension d'internationalisation pour l'une des langues disponibles active automatiquement le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2).
- Les noms de produits et d'applications sont conservés en anglais dans les modules d'extension de localisation. Les noms des fonctionnalités sont traduits.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Définir la langue par défaut pour une instance

Modifiez la langue qui apparaît par défaut pour une instance.

Avant de commencer

Activez les langues dont vos utilisateurs ont besoin. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Activer une langue pour connaître les langues prises en charge ou Traduction vers une langue non prise en charge pour les traductions personnalisées.

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

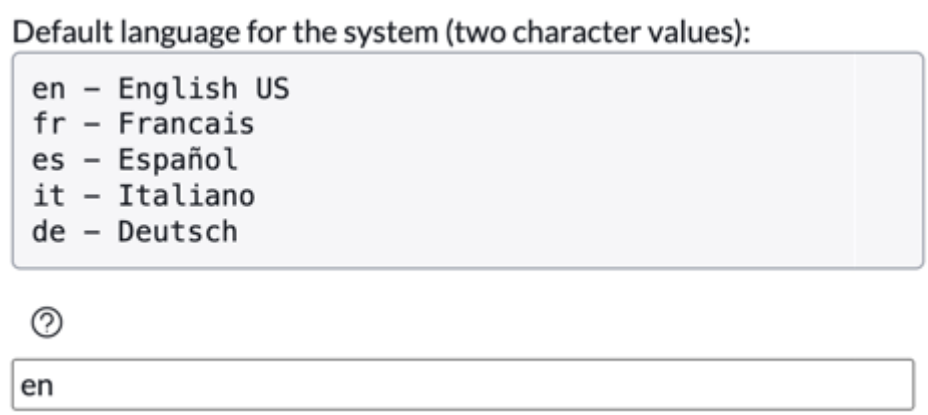
Cette propriété définit la langue que les utilisateurs ayant un rôle voient si une langue n'est pas spécifiée dans leur enregistrement utilisateur. Les utilisateurs sans rôle voient la langue de l'invité par défaut, comme décrit dans .Langue spécifique à l'utilisateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Localisation de système**.
2. Dans le champ **Langue par défaut du système (valeurs à deux caractères),** saisissez un code de langue à deux caractères.

   Vous pouvez définir la langue par défaut sur n'importe quelle langue active sur l'instance. Les codes de langue et les langues suivants sont des exemples de valeurs possibles.

   Langue par défaut

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Définir une langue de secours

Définissez une langue de secours à utiliser lorsque le texte de l'interface utilisateur n'est pas traduit dans la langue préférée de l'utilisateur pour répondre aux besoins linguistiques de vos utilisateurs.

Avant de commencer

Activez les langues dont vos utilisateurs ont besoin. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Activer une langue pour connaître les langues prises en charge ou Traduction vers une langue non prise en charge pour les traductions personnalisées.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, si une chaîne d'interface utilisateur n'est pas traduite dans la langue préférée d'une session d'instance, elle s'affiche en anglais. La définition des langues de secours crée une hiérarchie à trois niveaux dans laquelle une langue intermédiaire est utilisée avant l'anglais par défaut. La définition d'une langue de secours signifie également que vous n'avez pas besoin d'ajouter des traductions personnalisées pour les chaînes d'interface utilisateur appropriées dans la langue de secours et que les utilisateurs obtiennent des chaînes d'interface utilisateur dans les langues les plus appropriées pour eux.

Par exemple, vous pouvez définir la langue de secours pour l'espagnol mexicain sur l'espagnol. Si une chaîne d'interface utilisateur n'est pas traduite en espagnol mexicain, elle s'affiche en espagnol à la place. Si aucune traduction en espagnol n'est disponible non plus, la chaîne d'interface utilisateur s'affiche en anglais. En tant qu'administrateur, vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

devez fournir des traductions personnalisées de chaînes d'interface utilisateur en espagnol mexicain uniquement lorsque la traduction diffère de la traduction espagnole.

Remarque :
Pour désactiver les langues de secours et toujours revenir à l'anglais, ajoutez la `glide_i18n.language_fallback_enabled` propriété à la table Propriétés système [sys_properties] et définissez la valeur sur `faux` .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Localisation de système** > **Langues**.
2. Dans la table Langues [sys_language], sélectionnez le nom d'une langue active.
3. Dans le champ **Secours** de l'enregistrement de langue, sélectionnez le nom de la langue de secours. Vous pouvez sélectionner uniquement une langue active comme langue de secours. Vous ne pouvez pas définir l'anglais comme langue de secours, car il s'agit de la langue de secours par défaut.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les emplacements

Si votre organisation prend en charge plusieurs emplacements distincts, vous pouvez configurer ces emplacements dans la plateforme pour faciliter l'identification des utilisateurs, des actifs et des incidents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, accédez à **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Emplacements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Emplacement, entrez le nom de l'emplacement, l'adresse, le contact et d'autres détails sur l'emplacement.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le nouvel emplacement est disponible à titre de référence partout où vous pouvez en spécifier un.

Créer des régions pour la sélection de la langue dans les portails

Créez des régions pour regrouper les langues dans le sélecteur de langue dans les en-têtes du portail.

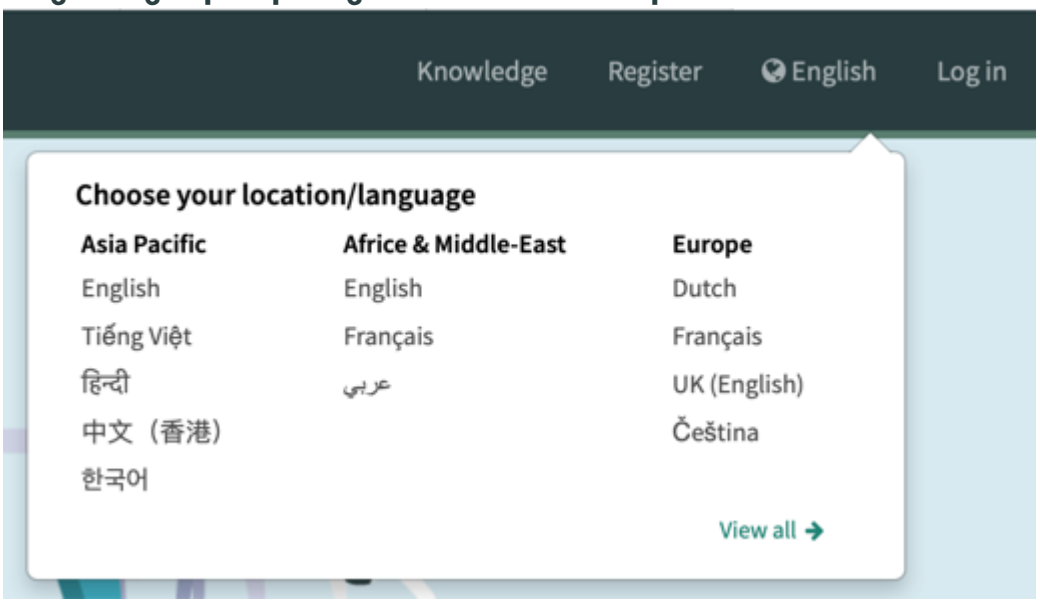
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans les en-têtes de portail, le sélecteur de langue affiche la langue actuelle sélectionnée par l'utilisateur et un menu de langues que l'utilisateur peut choisir. Si des langues sont affectées à des régions, les langues s'affichent en fonction des groupes de régions configurés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Langues regroupées par région dans un en-tête de portail



Pour plus d'informations sur le sélecteur de langue dans les en-têtes de portail, reportez-vous à la section Enable a language selector in portal headers .

Procédure

1. Créer des régions.
   a. Accédez à la **Localisation de système** > **Régions**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Région** , ajoutez un nom pour la région.
   d. Dans le champ **Commande** , attribuez une valeur numérique en multiples de centaines pour la région. L'ordre contrôle l'emplacement des régions dans le sélecteur de langue, avec la région la plus basse à gauche et la région la plus élevée à droite.
   e. Sélectionnez **Soumettre**.
   f. Répétez ces étapes pour créer d'autres régions.
2. Affecter des langues aux régions.
   a. Accédez à la **Localisation de système** > **Régions de langue**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Région** , sélectionnez une région dans la liste.
   d. Dans le champ **Langue** , sélectionnez une langue à affecter à la région dans la liste.
   e. Sélectionnez **Soumettre**.
   f. Répétez ces étapes pour affecter d'autres langues à des régions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S’assurer que les choix traduits s’affichent pour les applications ajoutées par les modules d’extension

Assurez-vous que les choix traduits apparaissent pour les applications en activant les enregistrements de choix traduits après que les enregistrements de choix anglais correspondants ont été ajoutés par les modules d’extension.

Avant de commencer

Vous devez avoir activé une langue, puis activé un module d’extension qui inclut les enregistrements de choix anglais correspondants. Pour plus d’informations, consultez Activer une langue et Activer un module d’extension.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous activez des modules d’extension après avoir activé les langues, les choix traduits dans les listes peuvent ne pas s’afficher pour les applications ou les fonctionnalités installées par les modules d’extension. Les enregistrements de choix traduits installés par un module d’extension de langue qui n’ont pas déjà d’enregistrements anglais correspondants dans la table Choix [sys_choice] sont définis sur **Inactif** par défaut. Si vous activez ultérieurement les modules d’extension qui incluent ces enregistrements de choix anglais correspondants, vous devez activer ces enregistrements pour afficher les choix traduits pour toutes les applications ou fonctionnalités installées avec le module d’extension.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Localisation de système** > **Langues**.
2. Dans la table Langues [sys_language], sélectionnez le nom de n’importe quelle langue active.

   Vous pouvez sélectionner n’importe quelle langue, car ce processus met à jour les enregistrements de choix pour toutes les langues.
3. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Réparer les enregistrements de sys_choice non anglais**.
4. Dans la réparation des choix non anglais ? , sélectionnez **Oui**.
   Une tâche qui fait correspondre le champ **Inactif** de tous les enregistrements de choix traduits à leurs enregistrements de choix anglais correspondants s’exécute 15 minutes après que vous ayez fait ce choix.

Résultats

Les traductions de tous les choix avec les enregistrements de choix anglais correspondants s’affichent pour les applications ou les fonctionnalités installées avec des modules d’extension.

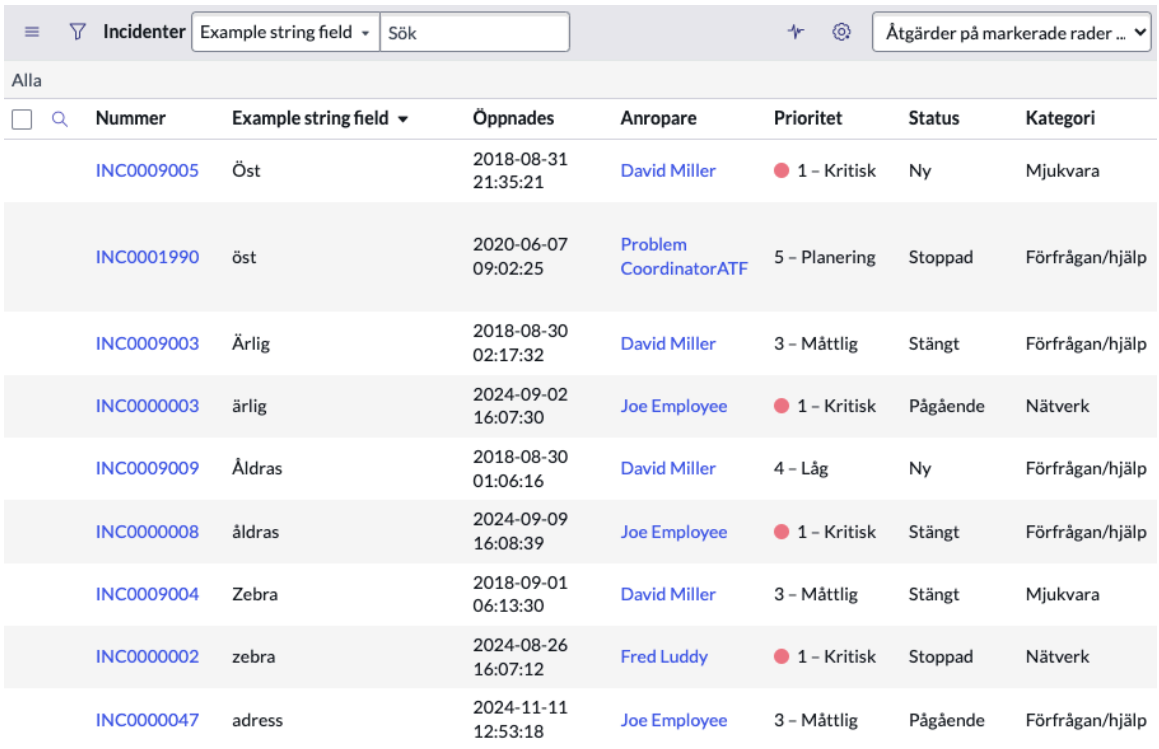
Tri selon la langue de la session

Ordre des valeurs de chaîne en fonction de la langue de la session de l’utilisateur lors du tri d’une colonne dans une liste.

Par défaut, lors du tri des colonnes dans des listes, les valeurs de chaîne sont classées selon l’alphabet anglais. Pour prendre en charge le tri d’une colonne en fonction de la langue de session de l’utilisateur, vous pouvez configurer le comportement de l’instance et le comportement des colonnes individuelles.

Dans l’exemple suivant, la langue de la session de l’utilisateur est le suédois. La colonne du champ Example string est triée par ordre décroissant avec les valeurs classées de Ö à A selon l’alphabet suédois.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
La disponibilité de cette fonctionnalité pour une langue prise en charge dépend de la disponibilité d'un classement dans le système de gestion de base de données relationnelle (SGBDR) sous-jacent utilisé dans l'instance. Pour obtenir la liste des classements disponibles pour chaque langue et SGBDR, accédez à la table Informations sur le classement de la base de données [sys_db_collation_info]. Pour ajouter un classement pour une langue non prise en charge, reportez-vous à la section Ajouter des informations de classement pour une langue non prise en charge.

Activer le tri en fonction de la langue de la session

Activer le tri des valeurs de chaîne dans les colonnes en fonction de la langue de la session de l'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le tri des listes lorsque la langue de la session de l'utilisateur n'est pas l'anglais peut prendre plus de temps qu'avec l'anglais, en particulier pour les tables contenant un grand nombre d'enregistrements (100 000 ou plus).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Localisation de système**.
2. Sélectionnez **l'option Activer le tri (pour les listes) dans la langue de la session de l'utilisateur lorsque la langue n'est pas l'anglais** .
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Lors du tri d'une colonne dans une liste, les valeurs de chaîne sont classées en fonction de la langue de session de l'utilisateur. Si nécessaire, vous pouvez désactiver ce comportement pour des colonnes individuelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le tri d'une colonne

Configurez si les valeurs des colonnes sont triées en fonction de la langue de session de l'utilisateur.

Avant de commencer

Activer le tri en fonction de la langue de session de l'utilisateur pour l'instance.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à un champ d'un formulaire, cliquez avec le bouton droit sur le champ et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
   Le champ doit être un champ de chaîne.
2. Dans les liens connexes, sélectionnez **Vue avancée**.
3. Dans le champ Attributs, ajoutez l'attribut `i18n_session_language_sortable` et spécifiez une valeur vrai ou faux.
   - Entrez `i18n_session_language_sortable=false` pour désactiver le tri de la colonne en fonction de la langue de la session de l'utilisateur. La colonne est triée selon l'alphabet anglais à la place.
   - Entrez `i18n_session_language_sortable=true` pour activer le tri de la colonne par la langue de la session de l'utilisateur. Pour désactiver le tri en fonction de la langue de session de l'utilisateur pour toutes les autres colonnes, consultez l'étape suivante.
4. **Facultatif :** Si vous avez ajouté l'attribut `i18n_session_language_sortable=true` pour une ou plusieurs colonnes et que vous souhaitez modifier le comportement par défaut de toutes les autres colonnes pour un tri en fonction de l'alphabet anglais, procédez comme suit.

   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Valeur
Nom	com.glide.db.i18n_session_language_sortable_default
Type	true|false
Valeur	faux

   d. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Configurez le comportement de tri pour toutes les colonnes supplémentaires selon vos besoins.

Traduction de contenu personnalisé

Traduisez le contenu que vous créez ou modifiez dans une langue prise en charge ou ajoutez une langue non prise en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'utilisation de l'application Infrastructure de localisation est recommandée pour traduire dans une langue non prise en charge ou pour traduire de grandes quantités de contenu de chaîne d'interface utilisateur personnalisée dans une langue prise en charge. Pour plus d'informations, consultez Infrastructure de localisation.

ServiceNow fournit des traductions des chaînes de l'interface utilisateur du système de base dans les langues prises en charge via les modules d'extension de langue Internationalisation (I18N). Pour les applications que vous créez et les Now Platform® modifications que vous apportez au contenu, vous devez fournir vos propres traductions. Vous pouvez également fournir des traductions dans des langues non prises en charge et pour lesquelles ServiceNow aucune traduction n'est fournie. Le Now Platform ne fournit aucune capacité de traduction automatique.

La méthode de traduction dépend du matériel que vous traduisez. Répétez le processus de traduction chaque fois que vous modifiez ou mettez à jour le contenu.

Méthodes de traduction et cas d'utilisation

Ce qui doit être traduit	Approche à adopter	Ressources
Étiquettes de champ dans une table pour une application créée par le client	1. Créez des versions anglaises pour tous les champs de la table. 2. Localisez les enregistrements de la table dans l'application. 3. Ouvrez la table de traduction des étiquettes de champ. 4. Exportez les enregistrements, traduisez les champs appropriés, définissez le champ de langue et réimportez via un jeu d'importation.	• Exporter et modifier des enregistrements de traduction • Vous pouvez également suivre la procédure de traduction des étiquettes individuelles dans Traduire une étiquette de champ.
HTML dans une page d'interface utilisateur d'une application créée par le client	1. Créez la version anglaise. Lors de la création du code HTML dans le formulaire Page de l'interface utilisateur, enveloppez tout texte traduisible dans les appels `gs.getMessage` . 2. Créez un enregistrement de message [sys_ui_message] pour chaque message en anglais avec une paire clé/valeur correspondante. 3. Créez des enregistrements de messages	Traduire un message de script client

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthodes de traduction et cas d'utilisation (suite)

Ce qui doit être traduit	Approche à adopter	Ressources
	supplémentaires pour chaque message pour chaque autre langue.	
Éléments de catalogue de services	1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Localisation de système** et définissez **le préfixe d'affichage de la traduction sur les chaînes traduisibles** sur **Oui**. 2. Créez l'élément en anglais. 3. Changez la langue préférée pour une autre langue. 4. Traduisez tous les éléments traduisibles, maintenant identifiés par un préfixe de traduction. 5. Enregistrez l'enregistrement.	• Pour activer les préfixes de traduction, reportez-vous à la section Déboguer les traductions. • Pour les champs de texte traduisibles, qui sont courants dans les éléments de catalogue de services, reportez-vous à la section Traduction des champs de texte.
Widget du portail de services	1. Créez la version anglaise. Externaliser tout texte traduisible en entourant le texte de ${} wrappers. 2. Créez un enregistrement de message [sys_ui_message] pour chaque texte traduisible en anglais avec une paire clé/valeur correspondante. 3. Créez des enregistrements de messages supplémentaires pour chaque morceau de texte traduisible pour chaque autre langue.	• Traduire un message de script client • Internationaliser un widget dans la documentation du Portail de services • Pour obtenir des conseils non officiels, voir Création de portails de services multilingues
Playbooks	1. Activez n'importe quel playbook que vous souhaitez traduire. 2. Créer des traductions pour chaque texte traduisible dans	Add translations for playbooks

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthodes de traduction et cas d'utilisation (suite)

Ce qui doit être traduit	Approche à adopter	Ressources
	la définition de processus d'un playbook [sys_process_definition].	
Modifier une traduction fournie dans un module d'extension	1. Exportez les enregistrements à partir de la table de traduction. 2. Modifiez-les en dehors de la table de traduction et réimportez-les. Ne modifiez pas les enregistrements directement, car vos changements peuvent être écrasés lorsque vous mettez à niveau ou démarrez votre instance.	Exporter et modifier des enregistrements de traduction
Traduire une instance dans une langue non prise en charge	1. Créez un enregistrement de choix [sys_choice] pour cette langue. 2. Ajouter d'autres enregistrements de traduction via l'approche Exporter et importer un ensemble.	Traduction vers une langue non prise en charge
Prise en charge Textes de messagerie instantanée	Support Chat est principalement traduit via les plugins de langue I18N. Si vous personnalisez des textes de la messagerie instantanée de support, suivez la procédure relative aux widgets du portail de services.	Internationaliser un widget dans la documentation du Portail de services
Notifications et enquêtes	La localisation du système ne couvre pas les notifications ni les enquêtes ni les notifications de plateforme. L'approche habituelle consiste à créer une version distincte de chaque enquête ou notification dans chaque langue et à utiliser des règles métier pour envoyer la bonne version linguistique à l'utilisateur final approprié.	—

Localisation des chaînes d'interface utilisateur traduisibles

Localisez les chaînes individuelles non traduites pour fournir votre propre traduction des chaînes créées et modifiées par le client, telles que les noms de champs et les messages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les modules d'extension de langue d'internationalisation (I18N) contiennent uniquement des traductions du contenu de l'interface utilisateur fourni ServiceNow par défaut dans votre instance. Si vous avez des chaînes d'interface utilisateur personnalisées que vous souhaitez traduire, vous pouvez identifier et traduire ces chaînes manuellement. Pour effectuer ces traductions, vous devez d'abord effectuer les actions suivantes :

- Identifiez les chaînes qui doivent être traduites.
- Identifiez les tables de traduction qui contiennent les chaînes.

Pour identifier les chaînes qui n'ont été traduites dans aucune langue et leurs tables de traduction, reportez-vous à la section Répertorier les éléments non traduits.

Si vous savez où une chaîne apparaît dans l'interface utilisateur et que vous n'avez qu'une petite quantité de matériel à traduire, envisagez d'utiliser la fonctionnalité de débogage pour identifier les chaînes traduisibles et leurs tables de traduction. Cette fonctionnalité consiste en des préfixes qui apparaissent avant toutes les chaînes traduisibles et identifient la table de traduction dans laquelle se trouvent les chaînes. Pour plus d'informations, consultez Déboguer les traductions.

Répertorier les éléments non traduits

Obtenez une liste de toutes les chaînes d'interface utilisateur personnalisées qui n'ont pas été traduites dans une langue (anglais uniquement) pour fournir vos propres traductions.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure active les modules correspondant aux tables de traduction suivantes qui répertorient les enregistrements ne contenant qu'une version anglaise.

- Noms/Champs traduits
- Messages
- Étiquettes de champs
- Choix

Cette méthode de listage des éléments non traduits n'identifie pas les chaînes qui ont été traduites dans au moins une langue autre que l'anglais mais qui n'ont pas de traductions dans d'autres langues.

Remarque :
Ce processus fonctionne mieux avec un petit nombre d'éléments non traduits. Pour plus d'informations sur une solution de contournement pour un grand nombre d'éléments non traduits, consultez l'article Chargement inefficace des personnalisations pour la localisation de système > Éléments non traduits [KB0813304] dans la base de connaissances Now Support.

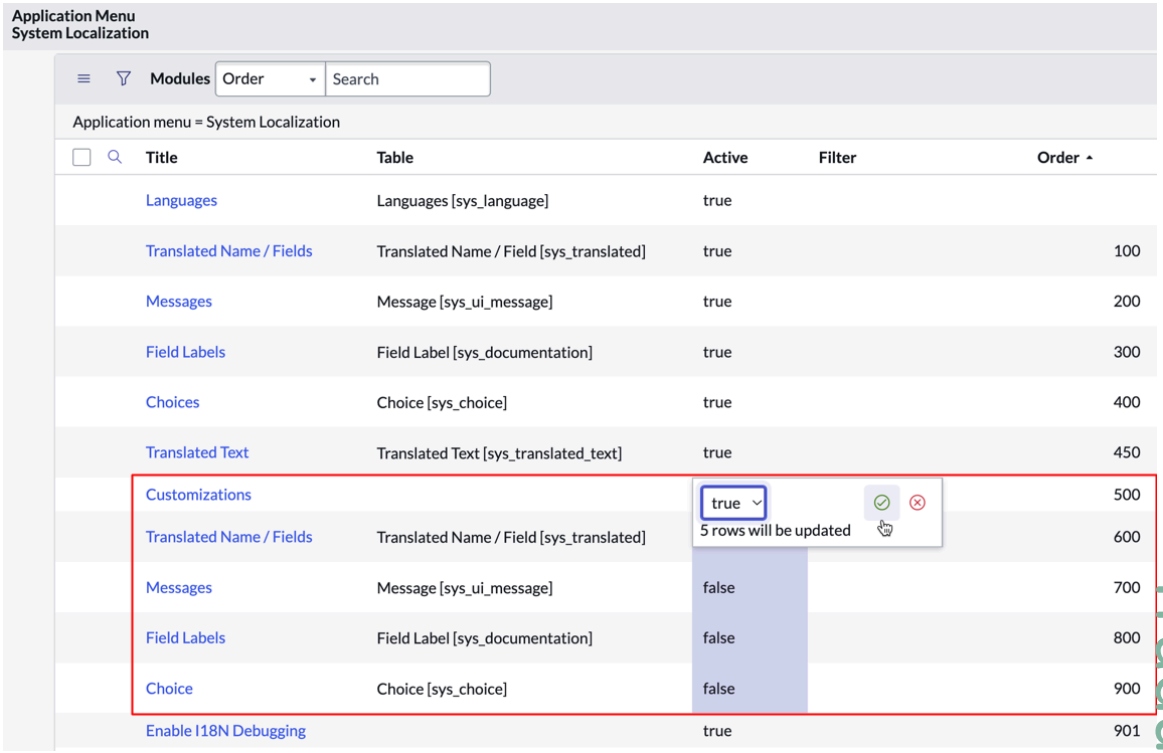
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Menus d'application**.
2. Sélectionnez le menu de l'application **Localisation de système** .
3. À partir de la liste **Modules** de l'enregistrement de **localisation** système, mettez à jour les **modules Personnalisations**, **Nom/champs traduits**, **Messages**, **Étiquettes de champ** et **Choix** pour définir le champ **Actif** sur **vrai** à l'aide de l'éditeur de liste.

   Lorsque la liste est triée par **ordre**, les modules s'affichent dans l'ordre de 500 à 900.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

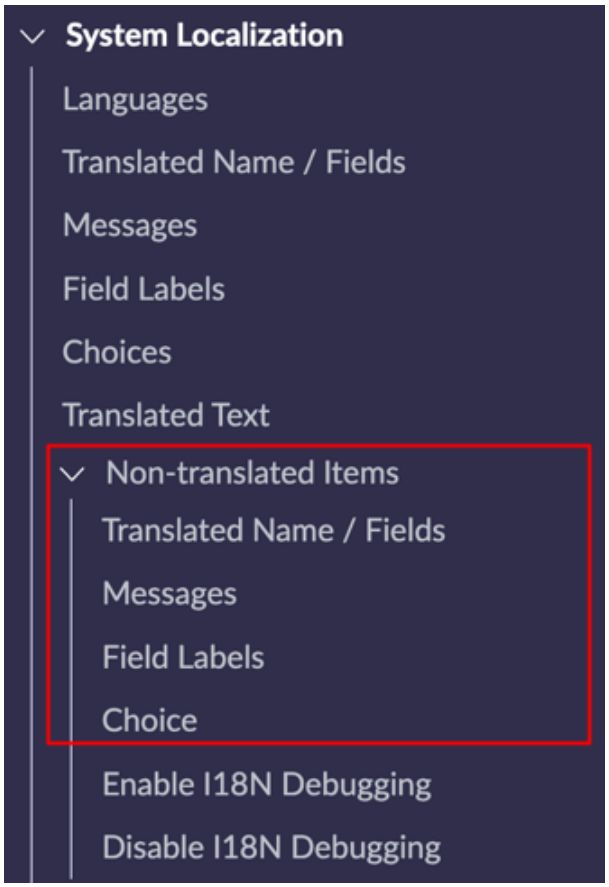


Remarque :
Au lieu de **Personnalisations**, votre liste peut afficher un enregistrement intitulé **Éléments non traduits**. Lorsque vous activez le module **Personnalisations** , le titre devient **Éléments non traduits**.

Une fois le navigateur d'application actualisé, les modules apparaissent dans le navigateur de filtre sous **Éléments non traduits**.

Traduction automatique

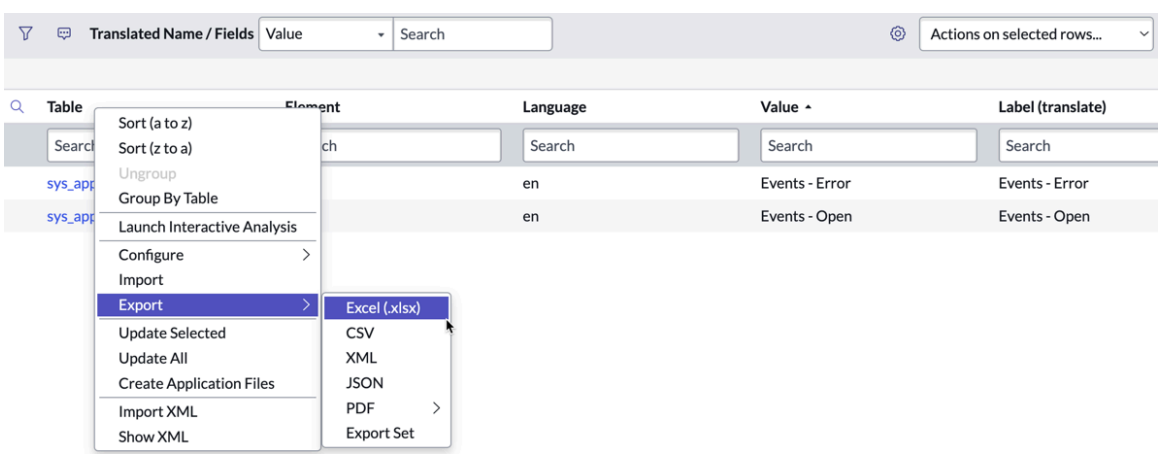
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans le menu d'application, ouvrez chaque module et exportez leurs listes vers n'importe quel format pris en charge, tel qu'Excel Microsoft .

Example

Par exemple, sélectionnez **Éléments non traduits** > **Noms/champs traduits**, cliquez avec le bouton droit sur n'importe quelle colonne et exportez la liste.



Que faire ensuite

Vous pouvez traduire les champs dans une application externe et recharger les traductions en tant qu'ensemble de mises à jour. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Exporter et modifier des enregistrements de traduction. Si vous avez un petit nombre de chaînes à traduire, vous pouvez les traduire individuellement. Pour plus d'informations, consultez Traduction de chaînes d'interface utilisateur individuelles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déboguer les traductions

Affichez les chaînes d'interface utilisateur traduisibles et leur table de traduction pour déboguer les traductions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir des préfixes de traduction pour qu'ils apparaissent uniquement dans la session utilisateur actuelle ou pour qu'ils apparaissent dans toutes les sessions.

Les préfixes de traduction sont mappés aux tables de traduction comme suit.

Préfixes de traduction mappés à des tables

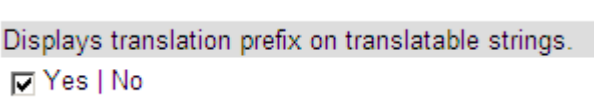
Préfixe	Table	Navigation
TRF	Noms/champs traduits [sys_translated]	**Localisation de système** > **Noms/Champs traduits**
MSG	Messages [sys_ui_message]	**Localisation de système** > **Messages**
GMLD	Étiquette de champ [sys_documentation]	**Localisation de système** > **Étiquettes de champs**
TRT	Texte traduit [sys_translated_text]	**Localisation de système** > **Texte traduit**
CHC	Choix [sys_choice]	**Localisation de système** > **Choix**

Remarque :
Certaines chaînes peuvent ne pas afficher de préfixes traduisibles. Dans ce cas, la chaîne n'est stockée sur aucune de ces tables. Voici quelques exemples de ce comportement :

- Texte incorporé dans les images, tel que les boutons dans le fichier Catalogue de services.
- Texte défini par les propriétés, par exemple le texte qui suit la bannière.

Procédure

1. Activez les préfixes de traduction sur les étiquettes de champ.
   - Pour activer les préfixes pour la session utilisateur actuelle, accédez à **Tout** > **Localisation de système** > **Activer le débogage I18N**.
   - Pour activer les préfixes pour toutes les sessions, accédez à **Tout** > **Propriétés système** > **Localisation de système** et définissez **le préfixe d'affichage de la traduction sur les chaînes traduisibles** sur **Oui**.

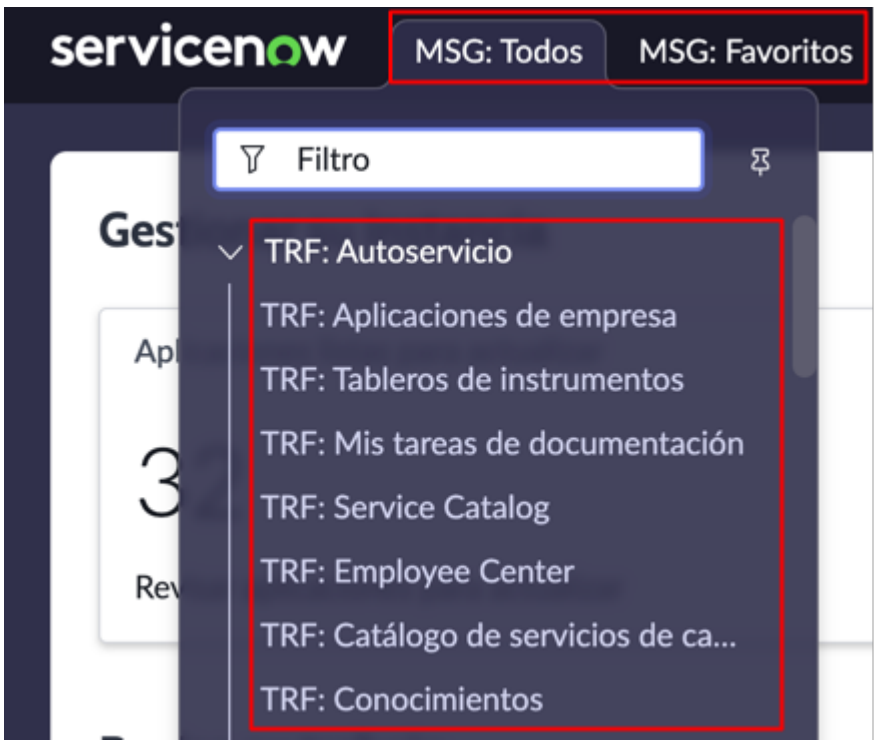


2. Actualisez la page ou changez la langue de l'utilisateur dans l'une des langues autres que l'anglais installées sur votre instance pour afficher les préfixes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Lorsque cette option est activée, les préfixes de traduction apparaissent avant les chaînes d'interface utilisateur traduisibles.



Que faire ensuite
Lorsque vous avez terminé le débogage, désactivez les préfixes de traduction.

- Pour désactiver les préfixes pour la session utilisateur actuelle, déconnectez-vous de la session ou accédez à **Tout** > **Localisation de système** > **Désactiver le débogage I18N**.
- Pour désactiver les préfixes pour toutes les sessions, accédez à **Tout** > **Propriétés système** > **Localisation de système** et définissez **le préfixe d'affichage de la traduction sur les chaînes traduisibles** sur **Non**.

Traduction de chaînes d'interface utilisateur individuelles

Lors de la traduction de quelques chaînes d'interface utilisateur, par exemple lorsque vous ajoutez des personnalisations à une instance traduite, utilisez la procédure qui s'applique au type de texte traduit.

Les chaînes d'interface utilisateur incluent des noms et des valeurs de champ, des noms de listes connexes et des messages.

Champs et listes connexes

Trois types de champs prennent en charge les chaînes traduites pour les noms de champs et de listes connexes :

Translated_field

Stocke les étiquettes de champ, les noms de listes connexes et certaines valeurs de champ. La valeur du translated_field remplace l'étiquette, le nom de liste ou la valeur du champ lorsque l'utilisateur sélectionne la langue correspondante. Translated_field valeurs ont une relation un-à-plusieurs avec leurs clés associées. Par conséquent, plusieurs enregistrements peuvent faire référence à une valeur translated_field. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Traduire une étiquette de champ
- Traduire un nom de liste connexe
- Traduire une valeur de champ pour l'environnement classique

Translated_text

Stocke les valeurs de texte long en texte brut. La valeur du translated_text remplace le texte brut lorsque l'utilisateur sélectionne la langue correspondante. Translated_text valeurs ont une relation un-à-un avec leurs clés associées. Par conséquent, un seul enregistrement peut faire référence à une valeur translated_text. Pour plus d'informations, consultez Traduction des champs de texte.

Translated_html

Stocke les valeurs de texte long au format HTML. La valeur du translated_html remplace le HTML lorsque l'utilisateur sélectionne la langue correspondante. Translated_html valeurs ont une relation un-à-un avec leurs clés associées. Par conséquent, un seul enregistrement peut référencer une valeur translated_html. Pour plus d'informations, consultez Traduction des champs de texte.

Les valeurs traduites sont stockées sous forme d'enregistrements séparés et affichent la valeur appropriée en fonction de la langue de l'utilisateur final. Pour déterminer le type de champ, cliquez avec le bouton droit sur le champ du formulaire, sélectionnez **Configurer le dictionnaire**, puis cochez le champ **Type** .

Messages

Les messages d'information, de confirmation, d'erreur et d'autres types de messages système peuvent être traduits sur l'ensemble de la plateforme. Les messages prenant en charge la traduction proviennent du HTML dans une page d'interface utilisateur d'une application créée par le client ou Portail de services de messages de widget lorsque ces textes sont correctement renvoyés à la ligne. Lorsqu'un script client contient un appel getMessage ou qu'un script serveur contient un appel `gs.getMessage` , le système recherche une traduction dans la table Messages [sys_ui_message]. Pour plus d'informations, voir Traduire un message de script client.

Traduire une étiquette de champ

Les étiquettes de champs sont les noms qui apparaissent sur les formulaires et les listes pour décrire le type d'informations contenues dans le champ.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La procédure suivante est optimale pour traduire des étiquettes de champ individuelles, telles que celles ajoutées avec une personnalisation. Pour traduire un grand nombre d'étiquettes de champ, utilisez la procédure décrite à la section Exporter et modifier des enregistrements de traduction.

Procédure

1. Accédez au champ du formulaire.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Configurer l'étiquette**.
3. Dans le formulaire *Étiquette de champ* , remplacez le texte anglais par le texte de la langue cible dans les champs *Étiquette*, *Pluriel* et *Conseil* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Saisissez le code BCP 47 de la langue cible.
5. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Insérer**.
   La sélection **de l'option Insérer** crée un nouvel enregistrement dans la table Étiquette de champ [sys_documentation] pour cette étiquette de champ dans la langue sélectionnée. Pour plus d'informations sur cette table, reportez-vous à la section Table d'étiquette de champ.

Traduire une valeur de champ pour l'environnement classique

Les valeurs de champ sont les entrées de texte utilisées pour les champs de type translated_field, tels que le champ *Titre* ou *Conseil* dans la table Module [sys_app_module].

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La procédure suivante est la plus adaptée pour la traduction des valeurs de champs individuels, tels que ceux ajoutés avec une personnalisation. Pour convertir un grand nombre de valeurs de champ, utilisez la procédure décrite à la section Exporter et modifier des enregistrements de traduction.

Procédure

1. Utilisez le sélecteur de langue dans la barre d'en-tête pour basculer vers la langue cible souhaitée.
2. Accédez au champ du formulaire.
3. Mettez à jour la valeur du champ avec le texte traduit dans la langue cible (espagnol).



4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

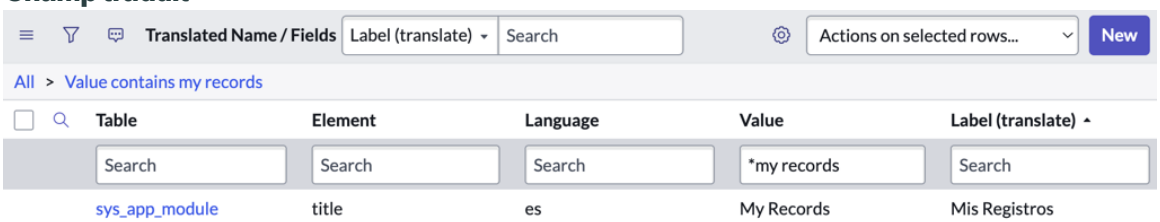
   Cela crée un nouvel enregistrement dans la table Nom traduit/Champ [sys_translated] pour la langue sélectionnée ou met à jour l'enregistrement existant si une traduction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

existe déjà. Pour plus d'informations sur cette table, reportez-vous à la section Nom traduit/Table de champ.

Champ traduit



Traduire une étiquette de choix

Traduisez les étiquettes des choix dans une liste.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour traduire un choix dans une liste, vous devez créer un enregistrement de choix pour chaque langue que vous souhaitez prendre en charge dans la table Choix [sys_choice]. Pour plus d'informations sur cette table, reportez-vous à la section Table d'options.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Localisation de système** > **Choix**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de choix

Champ	Description
Table	Le nom de la table qui contient le choix.
Élément	Nom de colonne pour le champ qui contient le choix.
Langue	Code BCP 47 de la langue pour le choix traduit. L'identificateur peut contenir un code de langue ou un code de langue suivi d'un code de pays ou de région. Par exemple, *tr* pour le turc ou *es-MX pour le* Mexique espagnol.
Étiquette	L'étiquette du choix dans la langue spécifiée.
Valeur	Une clé qui est la même pour le choix dans chaque langue. Par exemple, vous pouvez utiliser l'étiquette anglaise ou le numéro de séquence comme valeur pour toutes les langues afin de les mapper les unes aux autres.
Séquence	Un nombre qui détermine l'ordre dans lequel l'option apparaît dans la liste si vous ne souhaitez pas répertorier les choix par ordre alphabétique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example
L'enregistrement suivant traduit en espagnol le choix « E-mail » dans le champ Sous-catégorie de la table Incident.

- **Table** : Incident [incident]
- **Élément** : subcategory
- **Langue** : es
- **Étiquette** : Correo electrónico
- **Valeur** : e-mail

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. **Facultatif :** Dans le menu contextuel, sélectionnez **Insérer et rester** et mettez à jour le formulaire pour traduire le choix dans une autre langue.

Traduction des champs de texte

Traduisez de longs morceaux de texte dans la langue de l'utilisateur.

Les champs de texte traduit permettent au même champ d'afficher un contenu différent en fonction de la langue de l'utilisateur.

Il existe deux champs de texte traduit différents :

- Texte traduit : stocke les valeurs de texte long en texte brut.
- HTML traduit : stocke les valeurs de texte long en HTML.

Ces champs fonctionnent de la même manière que les champs de texte et HTML normaux, respectivement, sauf qu'ils peuvent stocker plusieurs entrées dans plusieurs langues. L'utilisation la plus fréquente des champs de texte traduit concerne Catalogue de services les noms, les descriptions ou les variables.

Remarque :
La modification d'un champ HTML ou texte normal en champ HTML ou texte traduit entraîne une légère pénalité de performance. Il est préférable de n'utiliser des champs traduits que si l'aptitude de traduction est requise.

Pour le texte traduit et les champs HTML, le texte en anglais est stocké dans la table principale, mais les valeurs des autres langues sont stockées dans la table Texte traduit [sys_translated_text]. Chaque champ traduit de chaque ligne comporte une ou plusieurs entrées dans la table Texte traduit : une par langue pour laquelle ServiceNow fournit une traduction. Pour plus d'informations, consultez Table de texte traduit.

Remarque :
La traduction des articles de la base de connaissances utilise un système distinct qui s'appuie sur le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization. Si ce module d'extension n'est pas activé, la traduction des articles de la base de connaissances se rabat sur le système décrit ici, les traductions étant conservées dans la table Texte traduit [sys_translated_text]. Pour plus d'informations sur l'internationalisation de Gestion des connaissances, voir Gestion de la traduction dans la documentation Gestion des connaissances.

Traduire le contenu en texte long

Traduisez le contenu du texte traduit et des champs HTML directement dans le formulaire où le contenu est spécifié.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la procédure suivante pour traduire le contenu des champs de texte créés par le client. Pour modifier des traductions de texte existantes, exportez les enregistrements à partir de la table Texte traduit et suivez la procédure de la section Exporter et modifier des enregistrements de traduction.

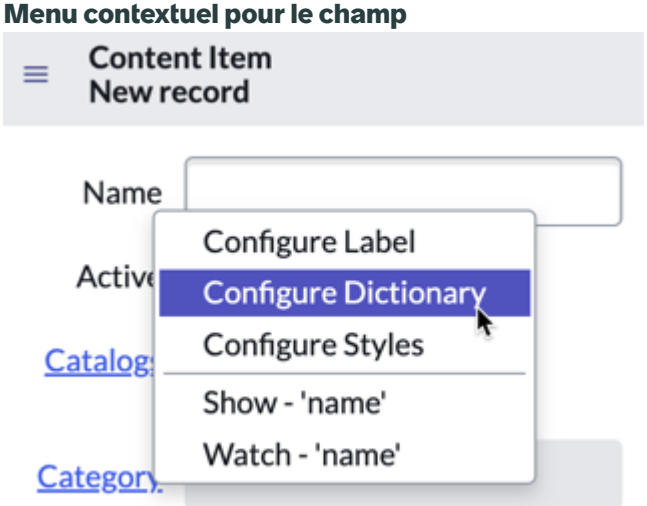
Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement avec le champ que vous souhaitez traduire.
2. Vérifiez que le champ dont vous souhaitez traduire le contenu est un champ translated_text ou translated_html.
   Les étapes suivantes permettent de vérifier un type de champ :

   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.

   Example
   Dans cet exemple, le menu contextuel a été ouvert pour le champ **Nom** d'un enregistrement dans la table Créateur d'enregistrement [sc_cat_item_producer].

   Menu contextuel pour le champ

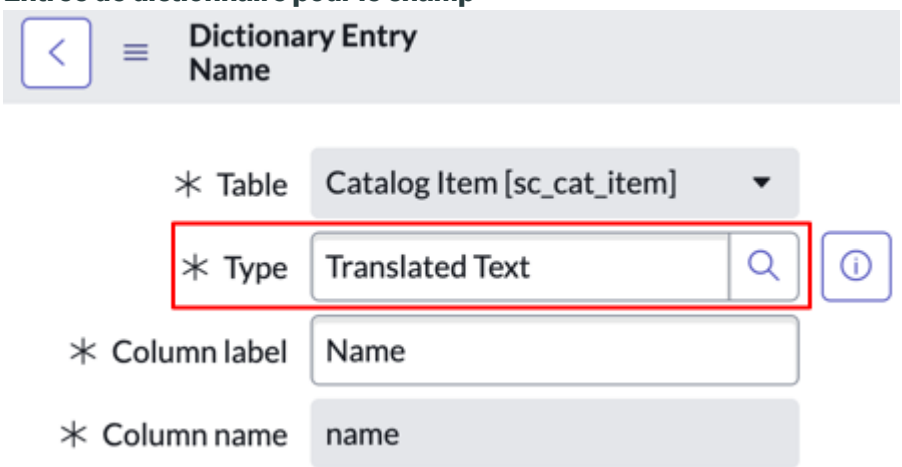
   b. Dans l'enregistrement **d'entrée du dictionnaire** qui s'ouvre, vérifiez que le champ **Type** est **Texte traduit** ou **HTML traduit**.

   Example
   Dans cet exemple, vous voyez que le champ **Nom** est du type **Texte traduit**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrée de dictionnaire pour le champ



c. Revenez au formulaire.

3. Utilisez le sélecteur de langue pour basculer vers la langue souhaitée.
4. Dans le champ approprié, remplacez le texte anglais par le texte de la langue cible.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Un nouvel enregistrement est ajouté dans la table Texte traduit [sys_translated_text] pour la langue active. Pour plus d'informations sur cette table, reportez-vous à la section Table de texte traduit.

Traduire un nom de liste connexe

Les listes connexes s'affichent en bas des formulaires. Vous pouvez traduire un nom de liste connexe en configurant le contrôle de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_control

Procédure

1. Utilisez le sélecteur de langue pour basculer vers la langue souhaitée.
2. Accédez à la liste connexe sur le formulaire.
3. Ouvrez le contrôle de liste pour la liste connexe en effectuant l'action appropriée pour la version de liste.
4. Dans le formulaire Contrôle de liste, remplacez *l'étiquette* existante par le texte de la langue cible.
5. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Le système crée une nouvelle entrée dans la table Nom traduit/Champ [sys_translated] ou met à jour l'entrée existante pour cette langue. Pour plus d'informations sur cette table, reportez-vous à la section Nom traduit/Table de champ.

Traduire un message de script client

Traduisez les messages utilisés par les scripts clients.

Avant de commencer

Créez un script client contenant des messages. Pour plus d'informations sur la création de scripts clients, voir Scripts clients .

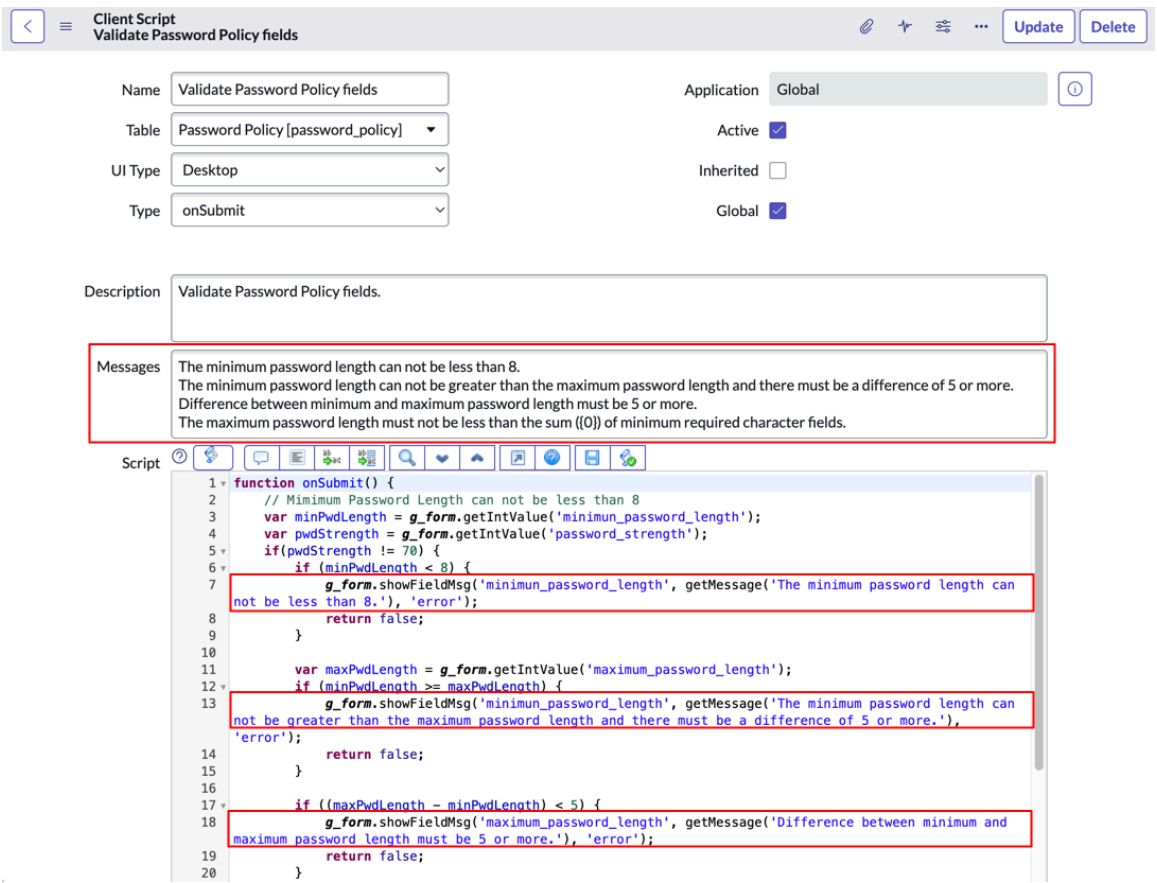
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scripts clients incluent un champ *Messages* multilignes, destiné aux chaînes de messages que le script client peut utiliser comme clé pour rechercher une alternative de message localisé à partir de la table Message [sys_ui_message]. Chaque clé de message d'un script client se trouve sur une ligne distincte dans le champ *Messages* . L'instance recherche une chaîne de message localisée chaque fois que le script client effectue un appel getMessage (msg) où la chaîne msg correspond à une clé dans le champ *Messages* du script client.



Par exemple, si vous ajoutez la chaîne `Veuillez renseigner le champ Motif` dans le champ *Messages* du script client, l'instance recherchera une chaîne localisée dans la table Message [sys_ui_message] chaque fois que le script client appellera :

`getMessage (« Veuillez renseigner le champ Motif »)`

Remarque :
Si vous créez un enregistrement dans la table Message [sys_ui_message] qui utilise une clé existante et la même langue, le message des références existantes à l'aide de la clé peut changer. Par exemple, si un enregistrement existe avec « Actualiser » pour la clé, anglais pour la langue et « Actualiser » pour le message, et que vous créez un autre enregistrement avec la même clé et la même langue, mais un message différent « Actualiser l'écran », les chaînes d'interface utilisateur existantes utilisant la touche « Actualiser » afficheront le nouveau message « Actualiser l'écran ». Les enregistrements de cette table sont créés dans le champ d'application global et ne sont pas restreints par rapport au champ d'application.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Localisation de système** > **Messages**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

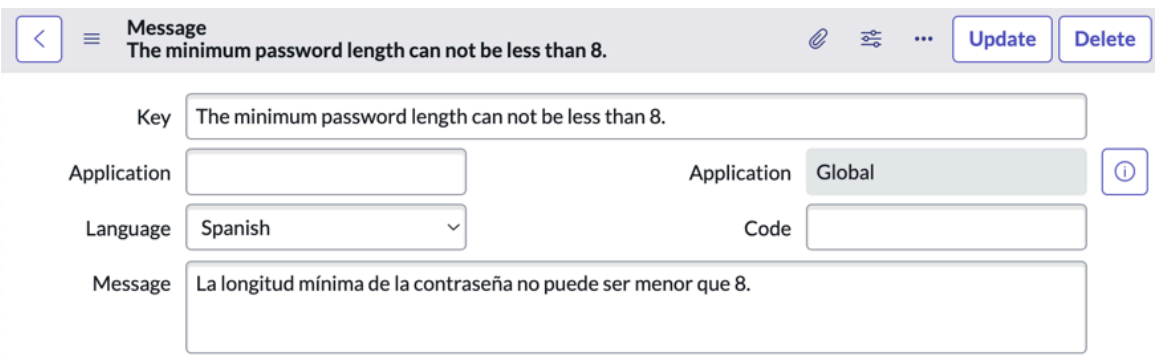
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs requis du formulaire.

Formulaire de message

Champ	Description
Clé	L'identificateur interne unique pour ce message.
Langue	Langue dans laquelle le message est traduit.
Message	Texte traduit que les utilisateurs voient.

Example



4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Un nouvel enregistrement est ajouté à la table Message [sys_ui_message] pour la chaîne de clé de message localisée. Pour plus d'informations sur cette table, reportez-vous à la section Table de messages.

Ajouter des traductions pour les playbooks

Mettez les playbooks à disposition dans plusieurs langues pendant l'exécution, afin de prendre en charge les processus business mondiaux.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin ou playbook.admin
- Pour activer les traductions personnalisées pour les playbooks, installez la version de l'application 27.1 ou une version ultérieure.
- Activez tous les playbooks que vous souhaitez traduire.
- Pour en savoir plus sur la traduction de contenu personnalisé en général, reportez-vous à la section Traduction de contenu personnalisé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements de messages d'interface utilisateur sont utilisés pour traduire le texte de vos playbooks dans différentes langues lors de l'exécution, de la même manière que les messages système sont traduits sur la plateforme. Pour en savoir plus sur la table Message [sys_ui_message] en général, reportez-vous à la section Table de messages.

Le texte du playbook pour lequel vous pouvez créer des traductions est le suivant :

- Étiquette du Playbook
- Étiquette de l'étape
- Étiquette d'activité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Description de l'activité
- HTML et chaîne Propriétés de disposition de l’interface utilisateur d’activité

Remarque :
Les entrées d’automatisation telles que le texte utilisé pour créer des e-mails ou des enregistrements ne sont pas traduites. Seul le texte affiché lors de l’exécution dans une expérience de playbook peut être traduit.

Procédure

1. Accédez à Studio de workflow, ouvrez le playbook, activez le playbook.
2. Ouvrez le menu **Tout** .
3. Dans la barre de filtre, saisissez **et saisissez sys__process_definition.list**.
4. Sélectionnez le playbook pour lequel vous souhaitez ajouter des traductions.
5. Ouvrez l’onglet **Messages traduits** .
   L’ensemble du texte de votre playbook est répertorié ici.
6. Ouvrez un morceau de texte que vous souhaitez traduire.
7. Dans la liste déroulante **Langue** , sélectionnez la langue vers laquelle vous souhaitez traduire.
8. Dans le champ **Message** , entrez la traduction.
9. Cliquez avec le bouton droit sur l’en-tête du formulaire pour ouvrir le menu contextuel, puis sélectionnez **Insérer**.
   Votre traduction est enregistrée.
10. Répétez les étapes 1 à 8 pour ajouter d’autres traductions.

Example

Résultats

Lorsque le playbook s’exécute, le contenu traduit s’affiche pour les agents dans la langue de leur session utilisateur.

Exporter et modifier des enregistrements de traduction

Exportez des enregistrements de traduction pour les traduire dans d’autres langues dans votre environnement de traduction préféré et importez les enregistrements de traduction nouveaux ou modifiés via des jeux d’importation.

Avant de commencer

Remarque :
L’utilisation de l’application Infrastructure de localisation est recommandée pour traduire dans une langue non prise en charge ou pour traduire de grandes quantités de contenu de chaîne d’interface utilisateur personnalisée dans une langue prise en charge. Pour plus d'informations, consultez Infrastructure de localisation.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans les cas suivants, traduisez les chaînes dans l’interface utilisateur en dehors de et importez-les via des Now Platform jeux d’importation :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous disposez d'une quantité importante de composants d'interface utilisateur créés par le client et vous souhaitez traduire ces composants dans d'autres langues.
- Vous souhaitez modifier les traductions fournies dans les modules d'extension d'internationalisation ServiceNow .
- Vous souhaitez traduire une instance dans une langue qui ServiceNow ne prend pas en charge les modules d'extension d'internationalisation. Pour plus d'informations, consultez Traduction vers une langue non prise en charge.

Tous les éléments de chaînes d'interface utilisateur traduisibles sont stockés dans des enregistrements de table de traduction. La seule fois où vous traduisez l'interface utilisateur directement dans les enregistrements de traduction, c'est lorsque vous disposez d'une petite quantité de composants d'interface utilisateur créés par le client et que vous savez exactement où ils se trouvent. Pour plus d'informations sur les tables de traduction, consultez Tables de traduction et Traduction de chaînes d'interface utilisateur individuelles.

Procédure

1. Si vous traduisez des composants d'interface utilisateur créés par le client, localisez les chaînes à traduire.
   Pour en savoir plus, Localisation des chaînes d'interface utilisateur traduisibles.
2. Exportez les enregistrements de la table de traduction pertinents dans un format (tel qu'Excel) facilement manipulable.
   Pour en savoir plus sur l'exportation d'une liste d'enregistrements, reportez-vous à la section Exporter les données à partir d'une liste.
3. Dans le document exporté, traduisez les champs suivants de chaque ligne, en fonction de la table de traduction :

Table de traduction	Champs à traduire
Étiquettes de champs	Étiquette, pluriel, conseil
Nom/champ traduit	Étiquette (traduit)
Message	Message
Choix	Étiquette
Texte traduit	Valeur

4. Dans chaque ligne, remplacez la colonne « Langue » par le code BCP 47 de la nouvelle langue.
   Dans les enregistrements Texte et Message traduits, tapez le nom complet de la langue au lieu du code BCP 47.
5. Enregistrez vos changements.

Que faire ensuite

Réimportez le document traduit dans l'instance en tant que jeu d'importation.

Importer une traduction à partir d'une feuille de calcul Excel

L'application Ensembles de données à importations système contient des tables d'importation et des cartes de transformation correspondantes pour faciliter l'importation des traductions à partir d'une feuille de calcul Excel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Ensembles de données à importations système** > **Charger des données**.
2. Sélectionnez **Utiliser existant** et le **nom de table** qui correspond au type de données importées, comme suit.
   - Pour les choix, sélectionnez la table [u_sys_choice].
   - Pour les étiquettes de champ, sélectionnez la table [u_sys_documentation].
   - Pour les noms et champs traduits, sélectionnez la table [u_sys_translated].
   - Pour les messages, sélectionnez la table [u_sys_ui_message].
   - Pour le texte traduit, sélectionnez la table [u_sys_translated_text].
3. Sélectionnez **Télécharger un fichier Excel**, puis cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner la feuille de calcul Excel source.
4. Le cas échéant, indiquez la *feuille de travail* et le *numéro de ligne d'en-tête*.
5. Sélectionnez **Aller**.

   Les traductions sont maintenant disponibles dans la *table de jeux d'importation* appropriée.
6. Accédez à la **Tout** > **Ensembles de données à importations système** > **Nom de la table** et examinez les informations importées pour vérifier que l'importation a réussi.
7. Pour transformer les données importées en table correspondante, accédez à **Tout** > **Ensembles de données à importations système** > **Exécuter la transformation**.
8. Sélectionnez la carte de transformation appropriée, comme suit.

   Remarque :
   Assurez-vous de choisir une carte de transformation pour laquelle l'option **Exécuter la règle métier** est sélectionnée. Si cette option n'est pas sélectionnée sur la carte de transformation, toutes les traductions personnalisées dont vous disposez risquent d'être écrasées lors de la prochaine mise à niveau.

   - Pour les choix, sélectionnez la **carte de traduction de choix système**.
   - Pour les étiquettes de champ, sélectionnez la **carte de traduction de la documentation Sys**.
   - Pour les noms et les champs traduits, sélectionnez la **carte de traduction traduite du système**.
   - Pour les messages, sélectionnez la **carte de traduction de message de l'interface utilisateur système**.
   - Pour Texte traduit, sélectionnez la **carte Traduction de texte Sys**.
9. Sélectionnez **Transformer**.

Traduction vers une langue non prise en charge

Traduisez l'interface d'une instance dans une langue pour laquelle ServiceNow il n'existe pas de module d'extension d'internationalisation (I18N).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
L'utilisation de l'application Infrastructure de localisation est recommandée pour traduire dans une langue non prise en charge ou pour traduire de grandes quantités de contenu de chaîne d'interface utilisateur personnalisée dans une langue prise en charge. Pour plus d'informations, consultez Infrastructure de localisation.

Contact Service et assistance client pour demander un fichier contenant des chaînes de caractères à l'interface en anglais.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les éléments d'interface sont stockés sous forme de chaînes traduisibles dans les tables de traduction. Par défaut, ces tables de traduction ne contiennent que des chaînes anglaises. Pour remplir ces tables avec des chaînes traduites dans une langue non prise en charge, suivez ce workflow. Pour plus d'informations sur les tables de traduction, reportez-vous à la section Tables de traduction.

Procédure

1. Créer un enregistrement de langue pour la langue non prise en charge.
2. Exportez et traduisez les chaînes que vous souhaitez traduire, comme décrit dans .Exporter et modifier des enregistrements de traduction
   Il y a un très grand nombre de chaînes traduisibles sur la plate-forme. Les exporter tous et les traduire manuellement n'est probablement pas une possibilité réaliste. Envisagez d'exporter des sous-ensembles filtrés des chaînes de chaque table, puis de les traduire.
3. Réimportez le document traduit dans l'instance en tant que jeu d'importation, comme décrit dans .Importer une traduction à partir d'une feuille de calcul Excel
4. Créer un choix de langue pour les utilisateurs pour sélectionner la nouvelle langue.

Créer un enregistrement de langue

Ajouter un enregistrement pour une langue non fournie par un module d'extension d'internationalisation (I18N) à laquelle associer de nouvelles traductions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour traduire l'interface d'une instance dans une langue pour laquelle ServiceNow ne fournit pas de module d'extension d'internationalisation, vous devez créer un enregistrement de langue pour une nouvelle traduction dans la table Langues [sys_language]. Pour plus d'informations sur cette table, reportez-vous à la section Table des langues.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Localisation de système** > **Langues**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Fournissez les informations linguistiques.
   - **Nom** : Le nom de la langue, par exemple, le turc.
   - **ID** : le code BCP 47 pour la langue, par exemple, tr.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Sens du texte** : sens que l'instance doit utiliser pour afficher la langue : de gauche à droite ou de droite à gauche.
- **Actif** : option permettant d'activer la langue pour l'instance.
- **Secours** : nom d'une autre langue active à utiliser comme langue de secours. Pour plus d'informations sur les langues de secours, reportez-vous à la section Définir une langue de secours.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer un choix de langue pour les utilisateurs

Autorisez les utilisateurs à sélectionner la langue comme option valide dans le sélecteur de langue ou un enregistrement utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez créer un enregistrement de choix pour une nouvelle traduction dans la table Choix [sys_choice]. Pour plus d'informations sur cette table, reportez-vous à la section Table d'options.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Localisation de système** > **Choix**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez les champs suivants.

Champs d'enregistrement de choix pour sélectionner la nouvelle langue

Champ	Ce qu'il faut saisir
Table	`sys_user`
Élément	`preferred_language`
Langue	Entrez un identificateur conforme à la norme BCP 47. L'identificateur peut contenir un code de langue ou un code de langue suivi d'un code de pays ou de région. Par exemple, *tr* pour le turc ou *es-MX pour le* Mexique espagnol.
Étiquette	Saisissez le nom de la nouvelle langue sélectionnée tel que vous souhaitez qu'il apparaisse dans le sélecteur de langue. Par exemple, le mongol.
Valeur	Entrez un identificateur conforme à la norme BCP 47. L'identificateur peut contenir un code de langue ou un code de langue suivi d'un code de pays ou de région. Par exemple, *tr* pour le turc ou *es-MX pour le* Mexique espagnol.
Séquence	Saisissez un nombre pour déterminer l'ordre dans lequel l'option apparaît dans la liste de choix si vous ne souhaitez pas répertorier les choix par ordre alphabétique. Par exemple, 5.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example
L'enregistrement suivant permet à un utilisateur qui utilise la localisation néerlandaise de son instance de changer de langue en mongol :

- **Table:** Utilisateur [sys_user]
- **Élément:** preferred_language
- **Langue :** nl
- **Étiquette:** Mongoolse
- **Valeur :** mn

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer une langue en lecture de droite à gauche

Utilisez le champ Orientation du texte pour configurer une langue qui se lit de droite à gauche, comme l'hébreu.

Avant de commencer
Activez les langues dont vos utilisateurs ont besoin. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La prise en charge de la langue de droite à gauche n'est disponible que dans l'interface utilisateur principale et sur le flux en direct. Les autres interfaces utilisateur et applications, telles que l'éditeur de workflow graphique, le reporting, CMS, la messagerie instantanée et les sites de ServiceNow documentation, ne sont pas prises en charge.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Localisation de système** > **Langues**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez le **nom** de la langue, par exemple l'hébreu.
4. Entrez le code BCP 47 pour la langue.

Example
Par exemple, l'hébreu est il.

5. Dans le champ Orientation du texte, sélectionnez **Droite à gauche**.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter des informations de classement pour une langue non prise en charge

Ajoutez des informations de classement pour une langue non prise en charge afin de permettre le tri des colonnes dans les listes en fonction de la langue.

Avant de commencer
Ajouter un enregistrement pour une langue non fournie par un module d'extension d'internationalisation (I18N) pour associer de nouvelles traductions et traduire du contenu dans cette langue. Pour plus d'informations, consultez Traduction vers une langue non prise en charge.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations de classement doivent provenir du système de gestion de base de données relationnelle (SGBDR) sous-jacent utilisé par l'instance : MariaDB, RaptorDBou Oracle. Pour déterminer le SGBDR utilisé par une instance, accédez à **Tout** > **Diagnostics du système** > **Base de données** > **Information**. Consultez la documentation fournie par le SGBDR pour déterminer si la base de données inclut un classement pour une langue donnée et le nom du classement.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_db_collation_info.list`.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'informations sur le classement de la base de données

Champ	Description
Langue	Le code BCP 47 pour la langue.
Nom du classement	Nom du classement fourni par le système de gestion de base de données relationnelle (SGBDR).
Demande	Le périmètre de l'application.
Base de données	Le système de gestion de base de données relationnelle (SGBDR) auquel le classement s'applique : MariaDB, RaptorDBou Oracle.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Lorsque le tri des colonnes en fonction de la langue de session est activé, les utilisateurs peuvent trier les colonnes en fonction du classement de la langue non prise en charge. Pour plus d'informations, consultez Tri selon la langue de la session.

Référence de localisation de système

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les propriétés de configuration, les tables et bien plus encore.

Propriétés de localisation de système

Les propriétés de localisation du système configurent les paramètres de traduction, de devise et de paramètres régionaux sur l'instance pour les utilisateurs de plusieurs pays.

Certaines propriétés de localisation n'apparaissent qu'après l'activation du module d'extension I18N : Internationalization. Certaines propriétés sont disponibles sur la page des propriétés de localisation système, mais d'autres propriétés moins utilisées ne sont disponibles qu'à partir de la table Propriétés système [sys_properties].

Accédez aux propriétés suivantes en accédant à **Tout** > **Propriétés système** > **Localisation de système**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Activer le tri (pour les listes) dans la langue de la session de l'utilisateur lorsque la langue n'est pas l'anglais *com.glide.db.session_language_collation_feature*	Activer le tri des valeurs de chaîne dans une colonne en fonction des règles de la langue de la session de l'utilisateur. Si cette option n'est pas sélectionnée, les valeurs de champ sont triées en fonction de l'alphabet anglais. • Options : Oui | Non • Valeur par défaut : non • Pour en savoir plus : Tri selon la langue de la session
Afficher la zone de sélection de la langue dans la page de connexion, afin de permettre aux utilisateurs de spécifier la langue dans laquelle ils souhaitent se connecter. *glide.ui.login.language.select*	Active la sélection de la langue lors de la connexion. • Options : Oui | Non • Valeur par défaut : oui • Dépendance : le module d'extension I18N : Internationalization doit être actif
Langage découlant de la recherche de texte. *glide.ts.stemming_language*	Sélectionne la langue pour faire correspondre les mots dérivés dans la recherche de texte. • Options : anglais, allemand et français • Valeur par défaut : anglais • Dépendance : le module d'extension I18N : Internationalization doit être actif • Pour en savoir plus : Zing associe les mots dérivés à la racine
Affiche un préfixe de traduction dans les chaînes traduisibles. *glide.ui.i18n_test*	Ajoute un préfixe de traduction sur les champs traduisibles pour indiquer où trouver la chaîne à traduire. • Options : Oui | Non • Valeur par défaut : non • Pour en savoir plus : Déboguer les traductions
Utilisez un modèle de devise unique. Affichez toutes les devises dans le même code de devise, quels que soient les paramètres régionaux, le pays ou le code de langue de l'utilisateur. *glide.i18n.single_currency*	Activer le mode Devise unique. • Options : Oui | Non • Valeur par défaut : non • Pour en savoir plus : Administration des devises
Langue par défaut du système (valeurs à deux caractères)	• Options : en, fr, es, it, de • Valeur par défaut : en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
glide.sys.language	
Si vous utilisez le modèle de devise unique, affichez toutes les devises utilisant ce code de devise. Les codes de devise utilisent le format à trois lettres ISO 4217. *glide.i18n.single_currency.code*	• Options : code de devise à trois lettres ISO 4217 • Valeur par défaut : USD • Pour en savoir plus : Administration des devises
Code local à utiliser pour la localisation. *glide.system.locale*	Détermine la devise par défaut du système dans laquelle tous les prix sont automatiquement convertis avant que d'autres sommes ou conversions ne soient effectuées. La modification de cette propriété après l'attribution d'une valeur à des champs de prix ou de devises peut entraîner une conversion incorrecte ou des prix dont la somme est incorrecte. • Options : [code de langue]. [code du pays] (par exemple, en. GB pour la Grande-Bretagne, fr.FR pour la France, de.DE pour l'Allemagne, ou ja. JP pour le Japon) • Valeur par défaut : Aucun • Pour en savoir plus : Paramètres régionaux **Remarque :** Vous avez déjà défini une valeur sur cette propriété système, ne changez pas cette valeur une fois qu'un système est entré en production. Si les paramètres régionaux d'un utilisateur doivent être modifiés, mettez à jour le champ « Code du pays » sur l'enregistrement utilisateur.
Dictionnaire de vérification orthographique à utiliser pour les utilisateurs Anglais. *glide.spell.dictionary.en*	Définit le dictionnaire de vérification orthographique utilisé dans le système pour les utilisateurs Anglais. • Options : portugais brésilien, néerlandais, anglais américain, anglais britannique, français, allemand, italien, portugais, russe, espagnol et thaï • Valeur par défaut : anglais États-Unis • Pour en savoir plus : Paramètres régionaux

Accédez aux propriétés suivantes en saisissant `sys_properties.list` dans le filtre de navigation pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties].

Propriété	Description
com.glide.db.i18n_session_language_sortable_default	Option permettant de définir le comportement par défaut du tri des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	colonnes. Si vrai, le comportement par défaut des colonnes est de trier en fonction de la langue de la session de l'utilisateur. Si la valeur est false, le comportement par défaut des colonnes est de trier selon l'alphabet anglais. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Dépendance : la *com.glide.db.session_language_collation_feature* propriété doit être définie sur vrai. • Pour en savoir plus : Tri selon la langue de la session
glide_i18n.language_fallback_enabled	Option autorisant la définition des langues de secours pour l'instance. La définition de langues de secours crée une hiérarchie à trois niveaux dans laquelle une langue intermédiaire est utilisée avant l'anglais par défaut lorsque le texte de l'interface utilisateur n'est pas traduit dans la langue préférée de l'utilisateur. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Pour en savoir plus : Définir une langue de secours

Tables de traduction

ServiceNow stocke les informations de traduction dans ces tables.

- Langues [sys_language]
- Nom / champ traduit [sys_translated]
- Messages [sys_ui_message]
- Étiquette de champ [sys_documentation]
- Choix [sys_choice]
- Texte traduit [sys_translated_text]

Pour voir quelle table contient une étiquette traduite spécifique, activez l'affichage des préfixes de traduction. Pour plus d'informations, consultez Déboguer les traductions.

Remarque :
La table Langues n'est disponible qu'après l'activation d'au moins un module d'extension I18N :Internationalization.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Activer une langue

Table des langues

Le tableau Langues [sys_language] contient une liste des langues pour lesquelles du texte traduit est disponible.

Pour activer la traduction vers une nouvelle langue, ajoutez un enregistrement à la table Langues. Les champs principaux de cette table sont les suivants :

- Nom : Nom de la langue
- ID : code BCP 47 pour la langue
- Orientation du texte : direction du texte dans cette langue
- Actif : indicateur qui indique si la langue a été activée (vrai) pour cette instance ou non (faux)
- Secours : nom de la langue que l'instance utilise si une traduction n'est pas disponible

Table d'options

La table Choix [sys_choice] contient du texte traduit pour les options qui apparaissent dans les listes.

Les champs principaux de cette table sont les suivants :

- Table : nom de la table à laquelle cette traduction s'applique.
- Élément : nom du champ pour lequel cette traduction est utilisée.
- Langue : code BCP 47 de la langue pour le choix traduit.
- Valeur : Une clé qui est la même pour le choix dans chaque langue. Par exemple, vous pouvez utiliser l'étiquette anglaise ou le numéro de séquence comme valeur pour toutes les langues afin de les mapper les unes aux autres.
- Étiquette : l'étiquette du choix dans la langue spécifiée.
- Séquence : nombre qui détermine l'ordre dans lequel l'option apparaît dans la liste si vous ne souhaitez pas répertorier les choix par ordre alphabétique.

Liste de choix

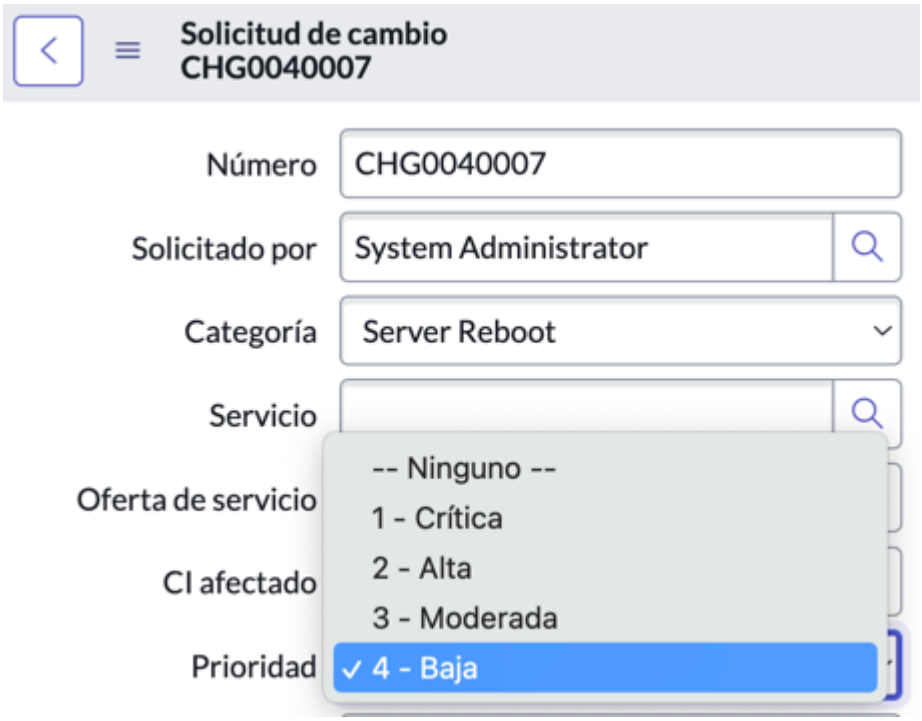
Choices | Table | Search

Table	Element	Language	Value	Label
change_request	priority	es	1	1 - Crítica
change_request	priority	en	1	1 - Critical
change_request	priority	es	2	2 - Alta
change_request	priority	en	2	2 - High
change_request	priority	es	3	3 - Moderada
change_request	priority	en	3	3 - Moderate
change_request	priority	es	4	4 - Baja
change_request	priority	en	4	4 - Low

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choix traduits



Nom traduit/Table de champ

La table Nom traduit / Champs [sys_translated] stocke les valeurs traduites pour les champs de texte où le type de champ est translated_field (voir l'entrée du dictionnaire).

Cette option est disponible pour les champs de texte d'une longueur maximale de 255 caractères. Par exemple, les noms, les titres et les brèves descriptions. Les champs principaux de cette table sont les suivants :

- Table : nom de la table à laquelle s'applique cette traduction.
- Élément : nom du champ auquel cette traduction s'applique.
- Étiquette (traduire) : texte traduit que les utilisateurs voient sur les formulaires et les listes.
- Langue : code BCP 47 de la langue pour ce texte traduit.
- Valeur : valeur en anglais qui entraîne l'affichage de ce texte traduit.

Table des noms/champs traduits

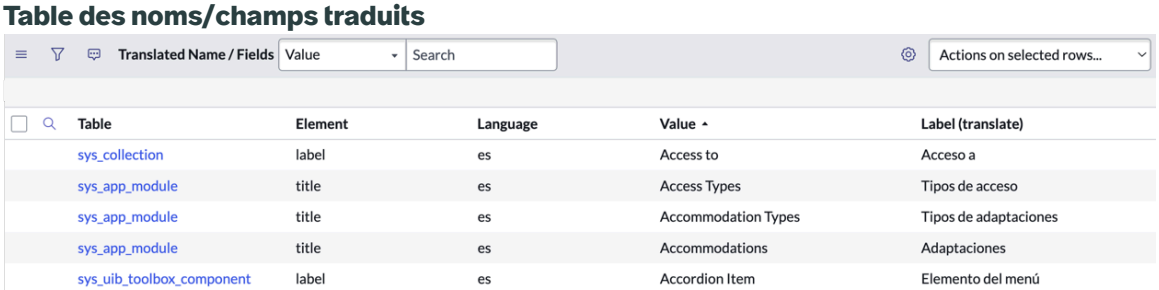


Table d'étiquette de champ

La table Étiquette de champ [sys_documentation] stocke le texte des noms de table ainsi que les étiquettes singulières et plurielles de chaque champ de la table.

Pour chaque nom de table et étiquette de champ, la table Étiquette de champ contient un enregistrement pour chaque langue installée. ServiceNow utilise les noms de table et de

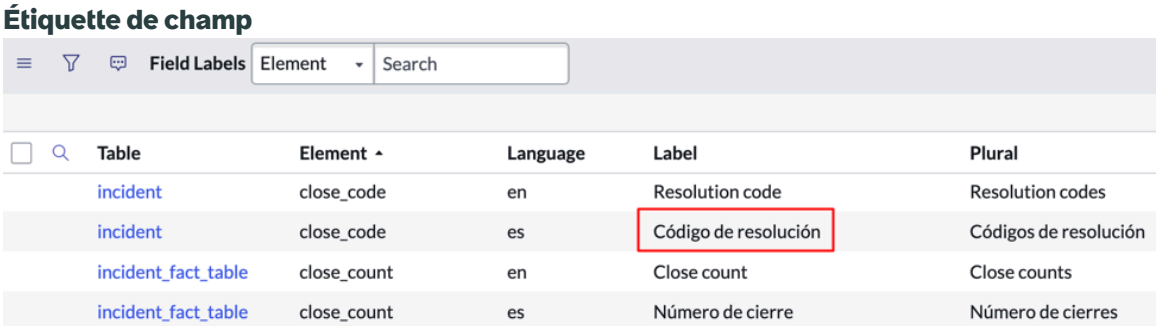
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

champ de cette table pour afficher les listes et les formulaires dans la langue appropriée. Les champs principaux de cette table sont les suivants :

- Table : nom de la table à laquelle s'applique cette traduction.
- Élément : nom du champ auquel cette traduction s'applique.
- Langue : code BCP 47 de la langue du texte traduit.
- Étiquette : texte traduit que les utilisateurs voient.
- Pluriel : pluriel de l'étiquette.
- Aide : réservé pour une utilisation future. Un point d'interrogation (?) apparaît à côté des étiquettes de conseil lorsque le mode d'accessibilité est activé.
- Conseil : texte qui s'affiche lorsque le curseur se pose sur le champ.
- URL : URL d'une page Web qui fournit des informations sur le champ. Lorsqu'une URL est fournie, le texte apparaît en bleu et souligné pour indiquer que l'étiquette est cliquable.

Étiquette de champ



Champ traduit

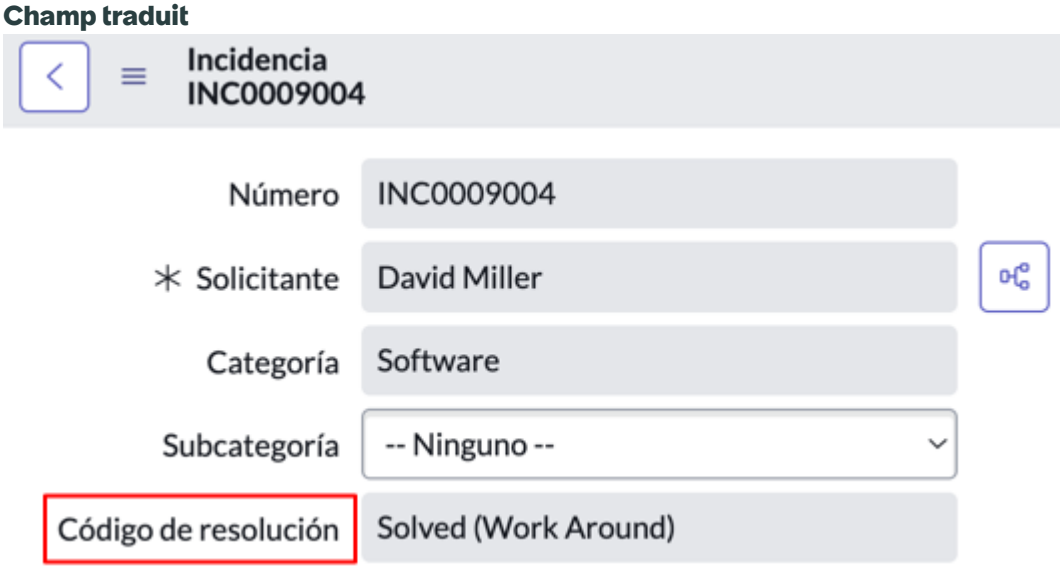


Table de texte traduit

La table Texte traduit [sys_translated_text] stocke les traductions des champs dont le type de champ est translated_text ou translated_html (voir l'entrée du dictionnaire).

Ce type de champ est généralement utilisé pour les champs de texte longs, jusqu'à 65 000 caractères, tels que le nom et l'introduction de l'enquête. Les champs principaux de cette table sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Document : identificateur interne de l'enregistrement auquel s'applique cette traduction.
- Nom de champ : champ dans lequel ce texte traduit apparaît, par exemple, Notes de fermeture.
- Langue : langue dans laquelle le texte est traduit.
- Nom de la table : Table à laquelle cette traduction s'applique.
- Valeur : texte traduit que l'utilisateur voit.

Liste de texte traduit



Information associée

Traduction des champs de texte

Table de messages

La table Message [sys_ui_message] contient les traductions des messages d'information, des messages de confirmation, des messages d'erreur et d'autres types de messages système dans l'ensemble de la plateforme.

La table Message contient du texte personnalisé pouvant être traduit à partir des sources suivantes lorsque ces textes sont correctement renvoyés à la ligne :

- HTML dans une page d'interface utilisateur d'une application créée par le client
- Messages des widgets du portail de services (y compris dans les enquêtes)
- Texte du Playbook :
  - Étiquette du Playbook
  - Étiquette de l'étape
  - Étiquette d'activité
  - Description de l'activité
  - HTML et chaîne Propriétés de disposition de l'interface utilisateur d'activité

ServiceNow Cette table recherche du texte traduit lorsqu'un script client contient un appel getMessage ou qu'un script serveur contient un appel `gs.getMessage` . Les champs principaux de cette table sont les suivants :

- Clé : identificateur interne, insensible à la casse, unique de ce message.
- Langue : langue dans laquelle le message est traduit.
- Message : texte traduit que les utilisateurs voient.

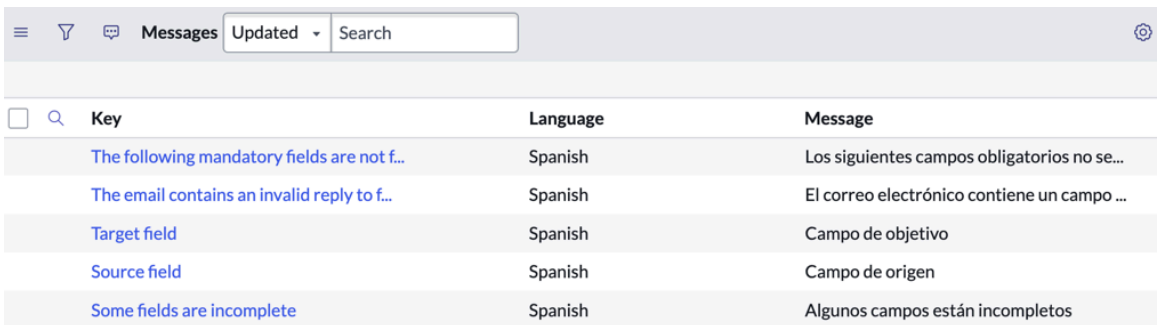
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

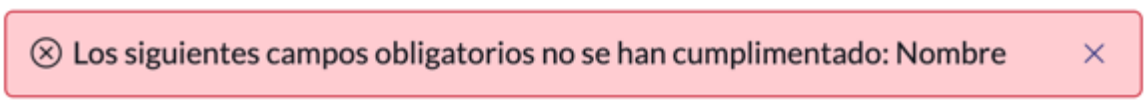
Remarque :
Si vous créez un enregistrement dans la table Message [sys_ui_message] qui utilise une clé existante et la même langue, le message des références existantes à l'aide de la clé peut changer. Par exemple, si un enregistrement existe avec « Actualiser » pour la clé, anglais pour la langue et « Actualiser » pour le message, et que vous créez un autre enregistrement avec la même clé et la même langue, mais un message différent « Actualiser l'écran », les chaînes d'interface utilisateur existantes utilisant la touche « Actualiser » afficheront le nouveau message « Actualiser l'écran ». Les enregistrements de cette table sont créés dans le champ d'application global et ne sont pas restreints par rapport au champ d'application.

Pour plus d'informations sur le contenu personnalisé traduisible dans la table Message, reportez-vous à la section Traduction de contenu personnalisé.

Liste des messages



Message traduit



Traduction dynamique

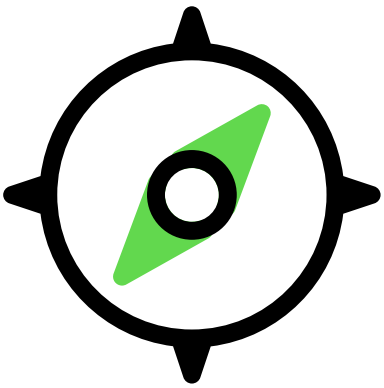
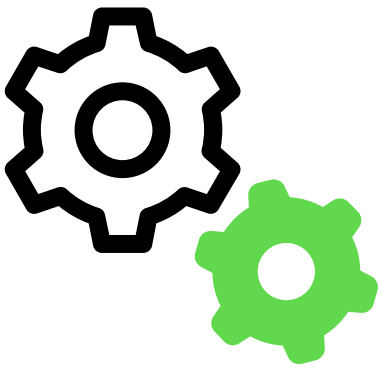
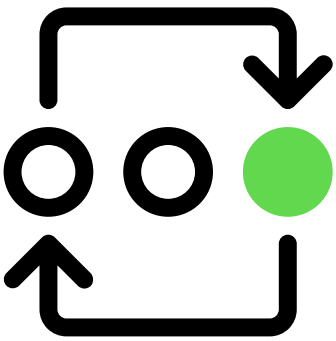
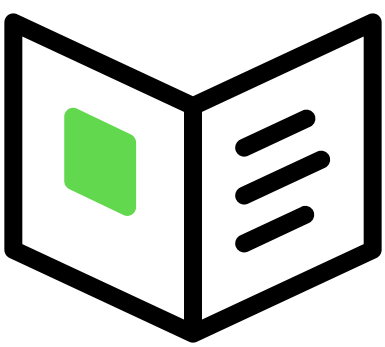
Vous pouvez traduire dynamiquement le texte saisi dans une application, tel qu'un texte saisi par l'utilisateur sur les formulaires, pour une expérience de localisation transparente.

Vue d'ensemble de Traduction dynamique

Traduction dynamique vous permet de configurer la prise en charge de la localisation en temps réel sur l'ensemble de votre instance. Une fois la configuration effectuée, vos agents seront en mesure de traduire rapidement et efficacement les champs de formulaire, les messages de Messagerie instantanée d'agent et les articles de la base de connaissances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencez

Explorer	Configurer	Intégrer
		
Explorer la traduction dynamique	Configurer la traduction dynamique	Intégrer à des services de traduction tiers
Utiliser	**Référence**	
		
Utiliser la traduction dynamique dans votre instance	Référence pour les propriétés, les actions et les messages d'erreur de Traduction dynamique	

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Localisation dans le ServiceNow Customer Success Center
- Lire les articles sur le site Now Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Traduction dynamique

En savoir plus sur Traduction dynamique, y compris l'activation de la traduction en direct des champs de formulaire, la traduction d'articles de la base de connaissances et l'intégration à des services de traduction tiers.

Vue d'ensemble de Traduction dynamique

Lorsque vous activez le module d'extension (com.glide.dynamic_translation), vous rendez la Traduction dynamique traduction automatique possible sur l'ensemble de votre instance, y compris les formulaires, les flux d'activité et les chats. Vous pouvez faire appel à un fournisseur de service de traduction automatique de votre choix. Vous pouvez configurer les tables et les fonctionnalités qui activent la traduction dynamique pour vos utilisateurs.

Workflow Traduction dynamique

1. Procurez-vous tout ServiceNow, Inc. abonnement professionnel ou supérieur, et comprenant Traduction dynamique.
2. Activez la ou les langues de votre/vos choix. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue. Le module d'extension de langue active Infrastructure de localisationégalement .
3. Activez le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation). (pour en savoir plus, consultez Activer Traduction dynamique) ;
4. Inscrivez-vous et créez un compte auprès d'un fournisseur de services de traduction. Par défaut, les fournisseurs de services de traduction suivants sont pris en charge :
   - Microsoft. Pour vous inscrire, consultez la documentation Microsoft. Pour plus d'informations, consultez Spoke Microsoft Azure Translator Service.
   - Google. Pour vous inscrire, consultez le site Web de Google. Pour plus d'informations, consultez Spoke Google Cloud Translator Service et Configurer le spoke Google Cloud Translator Service.

     Remarque :
     Le spoke Google Cloud Translator Service est installé à partir du ServiceNow Store.

   Vous pouvez également configurer n'importe quel fournisseur de service de traduction de votre choix. Pour plus d'informations sur les configurations personnalisées, reportez-vous à la section Intégrer à un fournisseur de service de traduction.
5. Configurez votre fournisseur de service de traduction dans Traduction dynamique.
   - Après vous être inscrit auprès d'un fournisseur de service de traduction, procédez comme suit dans votre instance : créer une connexion, spécifier les informations d'identification, puis activer la configuration du traducteur.
   - Définissez au moins une configuration de traducteur par défaut pour la détection, afin de détecter la langue du texte saisi par l'utilisateur.
   - Définir au moins une configuration de traducteur par défaut pour les appels de demandes de traduction.
   - Traduction dynamique utilise les codes de ServiceNow® langue et prend en charge toutes les langues prises en charge par les prestataires de services de traduction.

     Remarque :
     Pour les langues dans lesquelles il existe une différence dans les codes de langue, consultez Créer un mappage de code de langue pour créer un enregistrement de mappage de code de langue et l'associer à l'enregistrement de configuration du traducteur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Configurez vos cas d'utilisation selon vos besoins.
   - Pour activer la traduction dynamique dans un champ de formulaire, configurez l'attribut dictionnaire. Pour plus d'informations, consultez Activer la traduction dynamique pour un champ.
   - Pour activer la traduction dynamique dans un flux d'activité, incluez le nom de la table dans la propriété de liste d'autorisation. Pour plus d'informations, consultez Traduction dynamique sur les formulaires et les flux d'activité.
   - Pour d'autres cas d'utilisation, consultez les liens dans la colonne Fonctionnalités du tableau des avantages suivant Traduction dynamique .

Traduction dynamique avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Traduction en direct sur les formulaires	Traduction dynamique sur les formulaires et les flux d'activité	Agent
Traduction d'article de la base de connaissances	Conjointement avec Infrastructure de localisation, activez la traduction des articles de la base de connaissances.	Agent
Définissez vos services de traduction préférés	Traduction dynamique rayon et intégration à des services tiers	Administrateur
Activer la traduction en direct pour plusieurs langues	DynamicTranslation API	Administrateur
Traduire du texte dans les conversations entre utilisateurs finaux et agents	Traduction dynamique pour le chat d'agent	Utilisateur final, agent

Configuration de Traduction dynamique

Activez et configurez Traduction dynamique pour l'intégrer aux services de traduction ServiceNow ou à un fournisseur tiers afin d'activer la traduction en direct du contenu généré par l'utilisateur dans le Now Platform.

Vue d'ensemble de la configuration

Activez la traduction dynamique et intégrez-la à votre fournisseur de service préféré.

Activer Traduction dynamique

Activez le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation) pour activer toutes les API requises.

Avant de commencer
Le module d'extension Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation) doit être installé et activé.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Traduction dynamique Le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour Traduction dynamique module d'extension (com.glide.dynamic_translation)

Module d'extension	Description
Flow Designer : programme d'installation [com.glide.hub]	Prend en charge l'application Flow Designer.
Exécution du Centre d'intégration ServiceNow [com.glide.hub.integration.runtime]	Active l'exécution des actions et des flux du Centre d'intégration.
Étape d'action du Centre d'intégration ServiceNow : REST [com.glide.hub.action_step.rest]	Étape d'action : REST
Microsoft Azure Translator Service Spoke [com.glide.microsoft_translation_spoke]	Fournit des flux secondaires et des actions permettant de traduire dynamiquement le texte saisi par l'utilisateur et de détecter la langue du texte à l'aide des services de traduction Microsoft.
Spoke de service de détection des langues ServiceNow [com.glide.language_detection_spoke]	Utilise ServiceNow® le service de détection de la langue pour fournir la capacité de détecter la langue d'un texte donné.
Spoke Traduction dynamique [com.glide.dynamic_translation.spoke]	Fournit des actions qui permettent de traduire du texte d'une langue à une autre langue et de détecter la langue du texte donné.
Traduction de Commons [com.glide.translation.commons]	Utilitaires communs pour les fonctionnalités de traduction.

Remarque :
Si vous activez le module d'extension Microsoft Azure Translator Service Spoke lorsque le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation) est inactif, les flux secondaires et les actions du module d'extension Microsoft Azure Translator Service Spoke sont activés. Ces flux secondaires peuvent être utilisés dans d'autres flux et flux secondaires. Toutefois, vous ne pouvez pas appeler d'API de traduction dynamique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Demande de séparation de domaine dans Traduction dynamique

Activez la prise en charge de l'infrastructure dans les Traduction dynamique instances séparées par domaine.

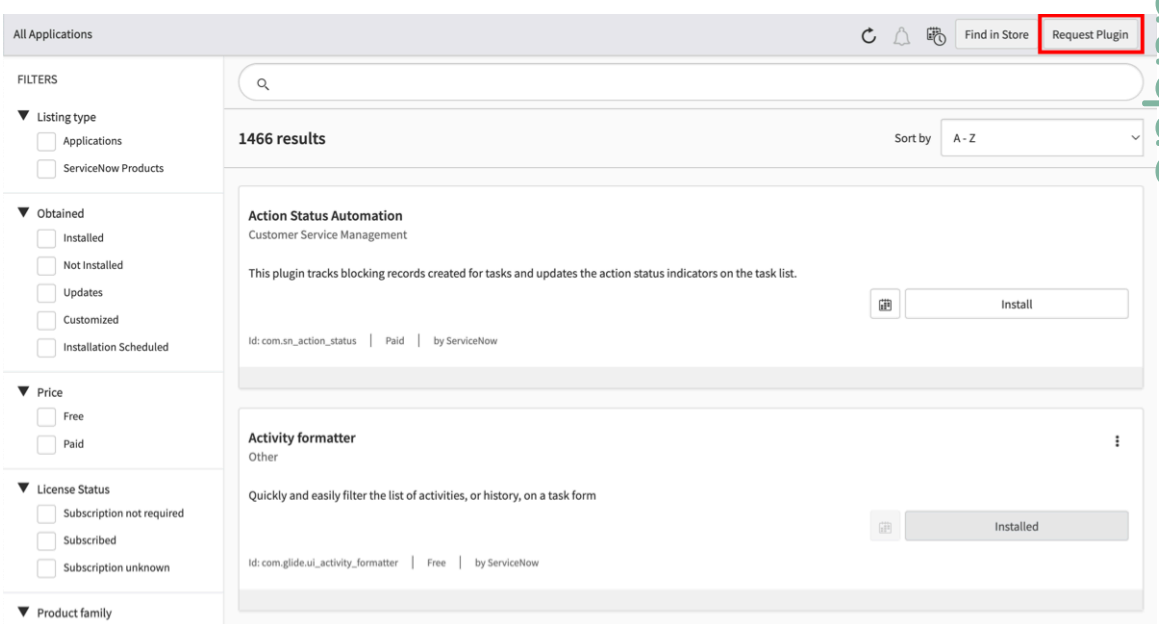
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons de demander un module d'extension.

- Accéder directement au Now Support catalogue de services en sélectionnant **Tout** > **Catalogue de services** > **Activer le module d'extension** sur Now Support.
- Accéder au Catalogue de services de Now Support via la page Toutes les applications de votre instance en suivant ces étapes.

Procédure

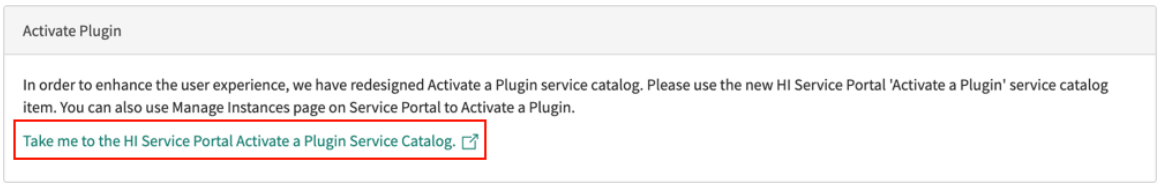
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

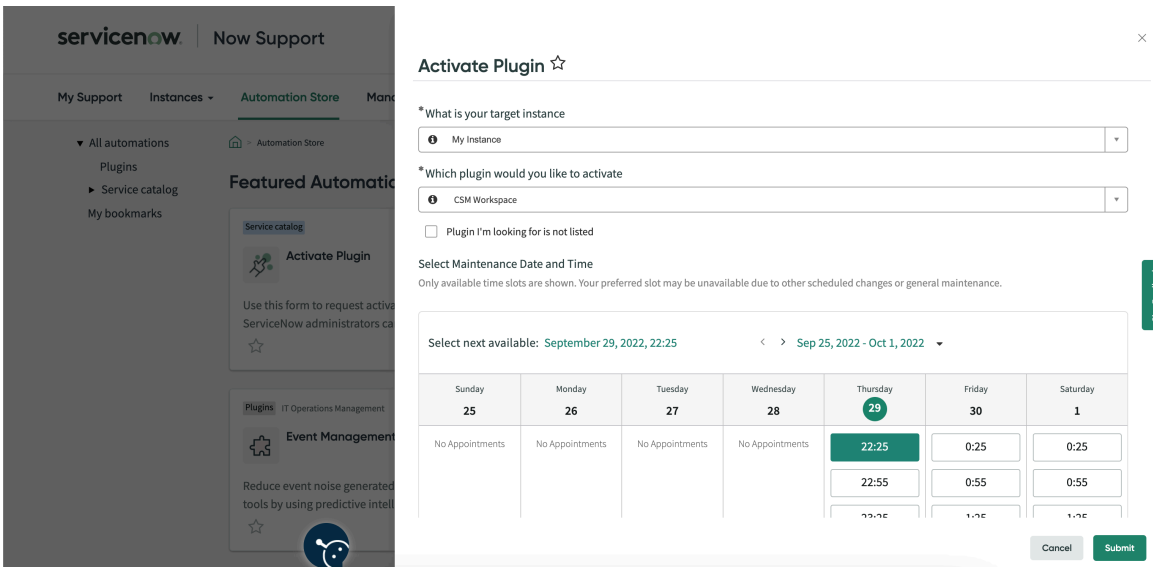
Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur la configuration de Séparation de domaine dans , reportez-vous à Traduction dynamiquela section Séparation de domaine et Traduction dynamique.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Cadre de travail d'exclusion dans Traduction dynamique

Conservez le texte tel que les noms de produits ou les termes techniques pendant la traduction automatique. Avec Cadre de travail d'exclusion dans Traduction dynamique, vous pouvez spécifier des mots et des schémas qui ne doivent pas être traduits.

Cadre de travail d'exclusion est un ensemble de règles garantissant que votre texte désigné contourne le processus de traduction automatique et apparaît inchangé dans la sortie résultante. Traduction dynamique applique les règles du cadre de travail d'exclusion à votre texte avant de soumettre la demande à votre fournisseur de traduction automatique. Deux types de règles sont pris en charge : *la correspondance exacte* (termes spécifiques) et la *correspondance de modèle* (regex).

Exemples de texte à prendre en compte pour exclusion de la traduction automatique

Pour répondre aux besoins professionnels de votre organisation, vous pouvez créer des règles de cadre de travail d'exclusion pour les chaînes de texte telles que :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de règles d'exclusion

Type de règle	Exemples
Correspondance exacte	• Noms de produits ou de sociétés • Acronymes, symboles boursiers • Termes techniques ou identificateurs • Une terminologie qui a une signification unique dans votre organisation
Correspondance de modèle	• Numéros de tickets, numéros d'incidents • Numéros d'articles de la base de connaissances • ID système

Examinez les glossaires et taxonomies de votre organisation pour identifier les candidats à l'exclusion.

Activer Cadre de travail d'exclusion

Une mise à niveau vers le Xanadu correctif 3 ou une version ultérieure, lorsqu'elle Traduction dynamique est active, inclut l'activation par Cadre de travail d'exclusion défaut.

Remarque :
Traduction dynamique nécessite un abonnement professionnel ou supérieur. Pour plus d'informations, reportez-vous à Activer Traduction dynamique.

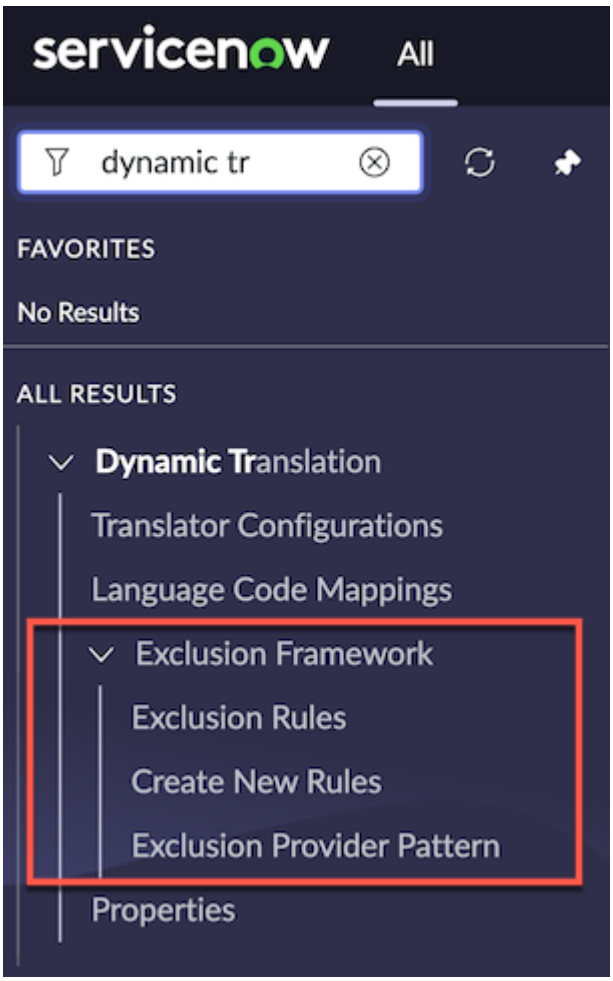
Une mise à niveau vers le Xanadu correctif 3 ou une version ultérieure convertit également les Traduction dynamique flux de v3 en v4. Les flux v4 contiennent des flux secondaires pour l'utilisation de Cadre de travail d'exclusion. Les configurations de traducteur disponibles par défaut sont automatiquement mises à niveau vers v4. Pour plus d'informations, consultez Migrer les configurations de traducteur personnalisées vers les flux v4.

Une propriété système dans **Tout** > **Traduction dynamique** > **Propriétés**
Vous permet d'activer ou de désactiver Cadre de travail d'exclusion:
sn_dt.dynamic_framework.enable_exclusion_framework.

Cadre de travail d'exclusion apparaît sous la forme d'un module sous Traduction dynamique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module Cadre de travail d'exclusion



Plusieurs règles d'exclusion sont fournies par défaut Cadre de travail d'exclusion , et vous pouvez ajouter vos propres règles lors de la configuration.

Exclusion Rules | Order | Search | Actions on selected rows...

All

Name	Active	Rule type	Order	Exclusion term	Ignore Case	Description	Domain
KB numbers	true	Pattern Match		KB\d+	false	Matches any string that starts with "KB"...	global
Stock name	true	Exact Match		NOW	false		global

Configurer Cadre de travail d'exclusion

Étant donné que Cadre de travail d'exclusion est activé par défaut, vous pouvez compléter sa configuration comme suit.

1. Assurez-vous que votre service de traduction automatique tiers dispose d'un enregistrement actif dans la table Modèle de fournisseur d'exclusion [sn_dt_provider_exclusion_pattern]. Si vous avez choisi un service de traduction personnalisé, vous devez saisir ses balises d'exclusion. Pour plus d'informations, reportez-vous à Ajouter un schéma de fournisseur d'exclusion.
2. Examinez tous les enregistrements existants dans la table Règles d'exclusion [sn_dt_exclusion_rules] pour vérifier s'ils sont adaptés à vos besoins. Les règles fournies

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

par défaut peuvent être désactivées en décochant la case Actif, mais elles ne peuvent pas être modifiées.

3. Ajoutez d'autres règles d'exclusion en fonction des besoins de votre organisation. Pour plus d'informations, reportez-vous à Ajouter de nouvelles règles au cadre de travail d'exclusion.

Cadre de travail d'exclusionprocessus opérationnel de

Après la configuration, Cadre de travail d'exclusionles flux secondaires de fonctionnent dans .Traduction dynamique Le Cadre de travail d'exclusion processus est décrit comme suit.

1. Cadre de travail d'exclusion Recherche dans le texte d'origine (avant traduction) toute correspondance avec les termes et modèles actifs dans la table Règles d'exclusion.
2. Tous les matchs sont enveloppés dans des balises d'exclusion. Ces balises sont extraites de l'enregistrement approprié dans la table Schéma de fournisseur d'exclusion.
3. Le texte balisé est soumis à votre fournisseur de traduction automatique.

Le texte qui est renvoyé à la ligne dans les balises d'exclusion est protégé de la traduction. Il est écrit dans les résultats de la traduction dans sa langue d'origine, de sorte que la sortie contient du texte non modifié incorporé dans le texte traduit.

Prise en charge de Domain Separation dans Cadre de travail d'exclusion

Cadre de travail d'exclusion prend en charge la séparation de domaine. Chaque domaine sur une instance peut avoir son propre ensemble de Cadre de travail d'exclusion règles, de sorte que les règles s'appliquent au niveau du domaine. Au sein d'un domaine, chaque règle doit être unique. Créez des règles dans le domaine où vous souhaitez qu'elles opèrent.

Lorsqu'il existe plusieurs domaines sur une instance, Cadre de travail d'exclusion il est activé sur tous les domaines. La désactivation Cadre de travail d'exclusion pour chaque domaine n'est pas prise en charge. À la place, désactivez toutes les règles d'un domaine dans lequel vous souhaitez Cadre de travail d'exclusion être inactif.

Ajouter de nouvelles règles au cadre de travail d'exclusion

Ajoutez des termes et des schémas qui ne doivent pas être traduits automatiquement dans la table Règles d'exclusion. Vous pouvez créer des règles de correspondance exacte ou des règles de correspondance de modèle, et vous pouvez modifier vos règles ultérieurement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut Cadre de travail d'exclusion , plusieurs règles activées sont fournies dans la table Règles d'exclusion [sn_dt_exclusion_rule]. Avant de créer vos propres règles, examinez les règles par défaut pour vérifier si elles sont adaptées à vos besoins. Accédez à la **Tout** > **Traduction dynamique** > **Cadre de travail d'exclusion** > **Règles d'exclusion** et sélectionnez un nom de règle pour ouvrir son enregistrement.

Les règles par défaut peuvent être désactivées, mais pas modifiées, et elles se trouvent dans le périmètre de l'application Traduction dynamique . Les règles que vous créez peuvent être désactivées ou modifiées.

Il existe deux types de règles d'exclusion.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *Les règles de correspondance exacte* recherchent le terme que vous avez saisi. La sensibilité à la casse peut être activée pour ces règles en cochant la case **Ignorer la casse** .
- *Les* règles de correspondance de modèle utilisent des expressions régulières (regex) pour trouver des chaînes de texte telles que les ID système et les numéros d'article de la base de connaissances. Ces chaînes de texte peuvent contenir différentes combinaisons de caractères, mais elles suivent un modèle défini. Le formulaire **Ajouter une ligne** effectue une vérification de validité de base sur la regex, affichant l'erreur « L'entrée n'est pas un schéma regex valide » lorsque la vérification échoue.

Remarque :
ServiceNow ne prend en charge que les expressions régulières Java (regex), et non Perl ou d'autres options du fournisseur.

Le module **Créer de nouvelles règles** ouvre un créateur d'enregistrement qui prend en charge l'ajout de plusieurs règles à la fois. Il y a une limite maximale de 50 règles par type et par soumission. Cette limite s'applique uniquement au formulaire de soumission, pas à la table Règles d'exclusion.

Les règles d'exclusion sont appliquées à votre texte dans l'ordre. Lorsqu'une Cadre de travail d'exclusion correspondance est trouvée, elle s'arrête, de sorte que les règles ultérieures ne sont pas appliquées. Vous pouvez définir l'ordre dans lequel les règles sont appliquées en remplissant le champ facultatif **Ordre** .

1. Les règles avec une valeur dans le champ **Ordre** sont évaluées en commençant par le nombre le plus bas (par exemple, 1) au nombre le plus élevé en dernier (par exemple, 100).
2. Ensuite, les règles sans valeur dans le champ **Ordre** sont évaluées en fonction de leur âge. La règle la plus ancienne est évaluée en premier et la règle la plus récente en dernier.

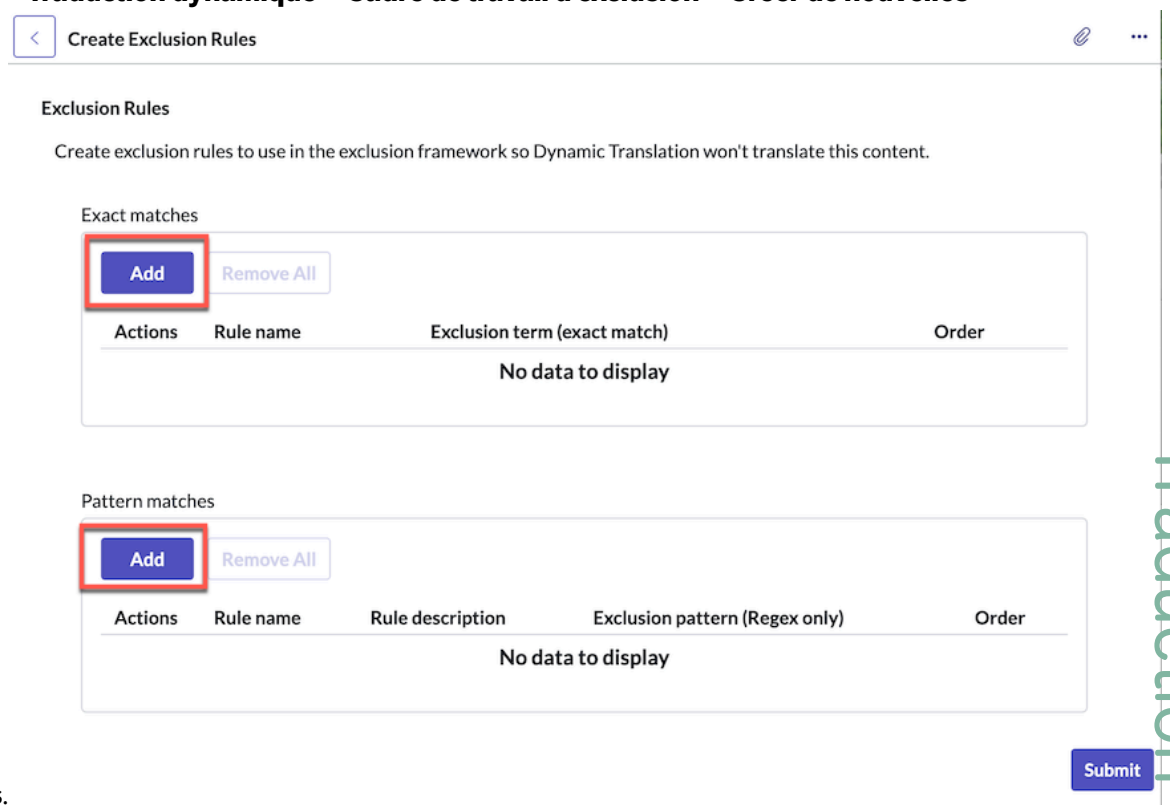
Les règles d'exclusion doivent être uniques au sein d'un domaine. Une tentative de soumission en double affiche une bannière avec le message « Une combinaison de terme d'exclusion et de domaine existe déjà ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

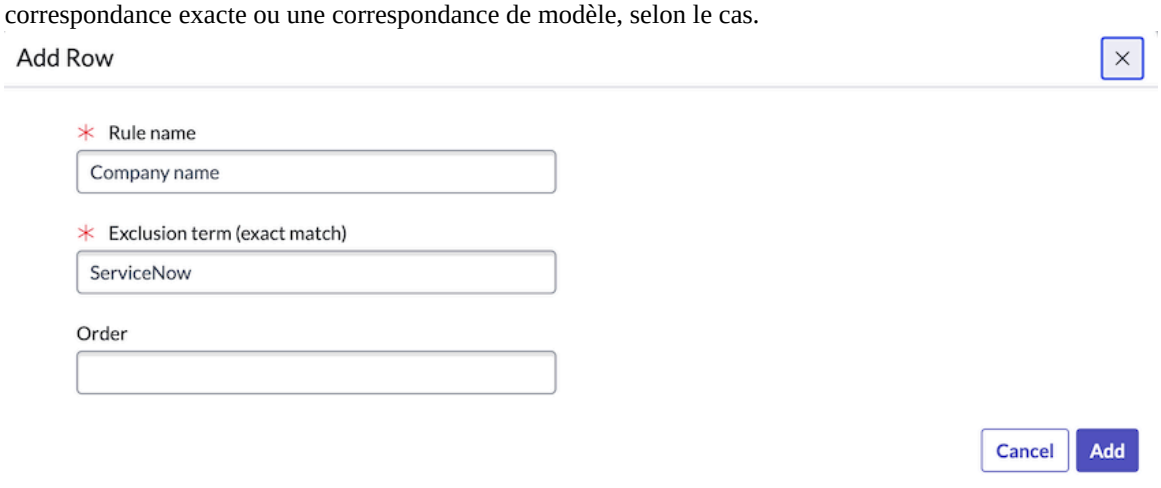
Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour vos règles, puis accédez à **Tout** > **Traduction dynamique** > **Cadre de travail d'exclusion** > **Créer de nouvelles règles**.



Un modal pour un créateur d'enregistrement s'ouvre, afin que vous puissiez ajouter plusieurs règles à la fois.

2. Dans le créateur d'enregistrement, sélectionnez **Ajouter** pour une correspondance exacte ou une correspondance de modèle, selon le cas.



3. Dans le formulaire **Ajouter une ligne** , configurez les champs en suivant les conseils ci-dessous.

4. Modifiez ou supprimez des lignes selon vos besoins, puis sélectionnez **Soumettre**.
Vos règles sont ajoutées à la table Règles d'exclusion et activées.

Que faire ensuite

Vous pouvez modifier et désactiver vos règles dans la table Règles d'exclusion. Accédez à la **Tout** > **Traduction dynamique** > **Cadre de travail d'exclusion** > **Règles d'exclusion**, puis sélectionnez le nom de la règle pour ouvrir son enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les règles de correspondance exacte, vous pouvez modifier la sensibilité à la casse dans son enregistrement de règles d'exclusion.

- Cochez la case **Ignorer la casse** pour activer une correspondance insensible à la casse (par exemple, l'entrée « hello » correspondrait à « Hello », « hEllo », « helLo »...)
- Décochez la case **Ignorer la casse** pour faire correspondre l'entrée exactement telle qu'elle apparaît dans la table, y compris sa casse.

Ajouter un schéma de fournisseur d'exclusion

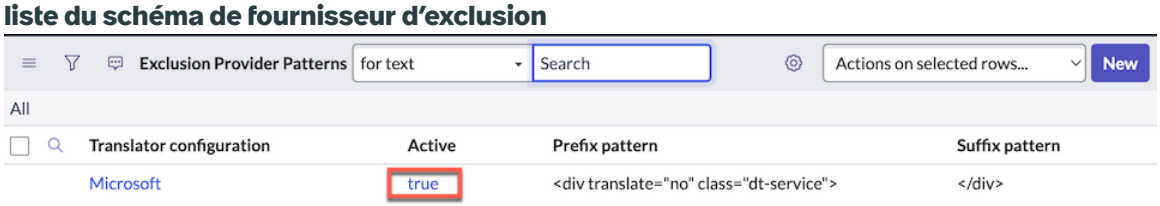
Dans le cadre de la configuration de dans Traduction dynamique, saisissez les balises utilisées par votre fournisseur de Cadre de travail d'exclusion traduction pour marquer le texte qui ne doit pas être traduit automatiquement.

Avant de commencer
Consultez la documentation ou le portail de compte de votre fournisseur de traducteur automatique pour obtenir les balises qu'il utilise pour marquer les chaînes de texte à exclure de la traduction.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La table Modèle de fournisseur d'exclusion [sn_dt_provider_exclusion_pattern] stocke les balises d'exclusion utilisées par les fournisseurs de traduction automatique. Dans la vue de liste de cette table, sélectionnez la valeur dans la colonne Actif pour afficher un enregistrement. (La sélection de la valeur dans la colonne Configuration du traducteur ouvre l'entrée de table Configuration du traducteur correspondante dans Traduction dynamique).

Pour ouvrir un enregistrement, utilisez la valeur de la colonne Actif de la vue de liste du schéma de fournisseur d'exclusion



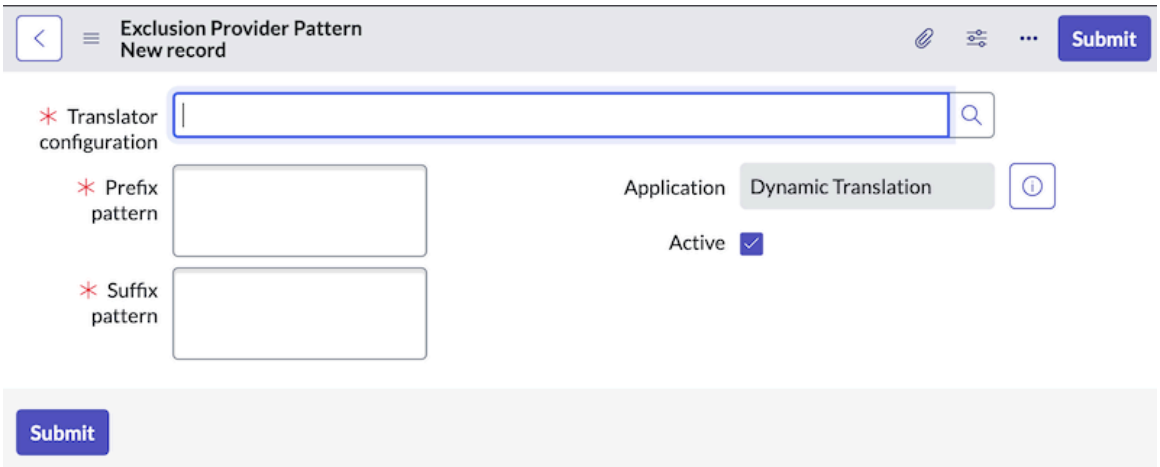
Fournit par défaut Cadre de travail d'exclusion un enregistrement de schéma de fournisseur d'exclusion pour Microsoft. Si vous avez un autre service de traduction automatique, utilisez la procédure suivante pour ajouter son modèle d'exclusion.

Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre enregistrement, puis accédez à **Tout** > **Traduction dynamique** > **Cadre de travail d'exclusion** > **Schéma de fournisseur d'exclusion**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir le **nouvel enregistrement Schéma de fournisseur d'exclusion**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le formulaire Nouvel enregistrement de la table Schéma de fournisseur d'exclusion



3. Sur le formulaire, configurez les champs en suivant les conseils ci-dessous.

Champs du formulaire Schéma de fournisseur d'exclusion

Champ	Valeur
Configuration de traducteur	Sélectionnez votre fournisseur de traduction tiers. Vous pouvez utiliser l'icône de recherche ( ) ou commencer à saisir le nom dans le champ. Les enregistrements disponibles sont tirés de la table Configurations du Traduction dynamiquetraducteur de .
Schéma de préfixe	Balise de début ou d'ouverture pour marquer une chaîne de texte pour exclusion.
Schéma de suffixe	Balise de fin ou de fermeture d'une chaîne de texte exclue.
Demande	Affiche le périmètre de l'application dans lequel cet enregistrement a été créé. Cette valeur ne peut pas être modifiée.
Actif	Cochez cette case pour activer ou décochez la case pour la désactiver.

4. Sélectionnez **Soumettre** pour sauvegarder l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration avec d'autres services de traduction

Intégrez des services de traduction tiers pour activer la traduction automatique du texte généré par l'utilisateur à l'aide du fournisseur de votre choix.

Après avoir activé Traduction dynamique, vous pouvez intégrer votre fournisseur de service de traduction préféré directement à votre instance.

Les services de traduction sont répertoriés dans le tableau Configurations de traducteur [sn_dt_translator_configuration]. Dans cette table, plusieurs traducteurs tiers sont partiellement préconfigurés par défaut. Vous pouvez terminer la configuration en fournissant vos informations d'identification et vos connexions à votre service préféré. Vous pouvez également créer un spoke personnalisé.

Remarque :
Si vous activez la traduction dynamique dans , Contrôleur d'IA génerativeun spoke entièrement préconfiguré sur Microsoft Azure OEM Le service de traduction est ajouté en tant que ligne dans Configurations de traducteur.

Intégrer à un fournisseur de service de traduction

Intégrez à un fournisseur de traduction tiers de votre choix pour la traduction automatique du texte généré par l'utilisateur.

Avant de commencer

Créez une connexion et des informations d'identification pour l'intégration avec votre fournisseur de service de traduction tiers.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow**, puis sélectionnez **Nouveau** pour créer des flux secondaires afin de détecter la langue du texte d'entrée et de traduire le texte d'entrée, ainsi que les actions, à l'aide des conseils suivants.
   Pour plus d'informations, voir Studio de workflow .

   a. Mappez les codes d'erreur de votre fournisseur de traduction automatique aux codes d'erreur et aux messages d'erreur standardisés pris en charge par ServiceNow.

Codes d'erreur standard et message

Code d'erreur	Message d'erreur
40050	Code d'erreur pour renseigner les messages d'erreur du fournisseur de traduction automatique au lieu de messages d'erreur standardisés.
40051	Une erreur inconnue s'est produite.
40052	La longueur maximale du texte (champ de « texte ») a été dépassée.
40053	La langue source n'est pas valide.
40054	La langue cible n'est pas valide.
40055	La demande n'est pas autorisée car les informations d'identification sont manquantes ou invalides.
40056	Le texte ne peut pas être traduit dans les langues cibles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Assurez-vous que les champs d'entrée et de sortie sont au format suivant pour les flux secondaires.

Remarque :
Lors de la création de flux secondaires, vous pouvez vous référer aux flux secondaires qui sont disponibles par défaut si nécessaire. Par exemple : Détecter la langue [detect_language_v4] et Traduire le texte [translate_text_v3]. Pour plus d'informations, consultez Migrer les configurations de traducteur personnalisées vers les flux v4.

Nom de champ	Description	Type
Entrées		
Textes	Saisissez des textes dont la langue doit être détectée. La version v3 prend en charge la détection en bloc (détection de plusieurs entrées de texte dans une seule chaîne). Avec la version Patch 3, la version v4 prend en charge ExclusionXanadu Framework ainsi que la détection en bloc.	Array.String
Sorties		
détections	Informations sur le code et la fiabilité des langues détectées par le traducteur et leurs alternatives, codes d'erreur et messages d'erreur respectifs. ▪ Code : code de langue de la langue détectée, tel que spécifié par le fournisseur de service de traduction. ▪ Confiance : valeur qui indique le score de confiance dans le résultat. La valeur se situe entre zéro et un. Une valeur faible indique un faible score de confiance. Par exemple, un texte en français avec un niveau de confiance de 0,93 `{ 'code' : 'fr',  'confidence' : '0.93'  }` Pour plus d'informations, reportez-vous à la section getDetectedLanguages de DynamicTranslation - Scoped .	Tableau.Objet. Chaque élément de l'objet est une valeur de chaîne.

Traduire le flux secondaire

Nom de champ	Description	Type
Entrées		
Textes	Textes à traduire. Les versions v3 et supérieures prennent en charge la traduction en bloc (traduction de plusieurs textes entrés dans une seule chaîne).	Array.String
target_languages	Tableau des codes de langue vers lesquels le texte doit être traduit.	Chaîne de tableau. Chaque élément du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description	Type
	Par exemple : `['fr','it']`	tableau est une valeur de chaîne.
source_language	Code de langue du texte source. Par exemple : `en`	Chaîne
additional_parameters	Tableau de paramètres supplémentaires. Par exemple : `[{'parameter_name': 'textType', 'parameter_value': 'html'}]`	Tableau.Objet. Chaque élément du tableau est un objet avec des valeurs de chaîne.
Sorties		
traductions	Textes traduits dans les langues cibles spécifiées. Chaque élément du tableau est un objet contenant la langue cible et le texte traduit. Par exemple : `[ {'target_language':'fr', 'translated_text':'Bonjour'}, {'target_language':'it', 'translated_text':'ciao'} ]` Pour plus d'informations, reportez-vous à la section getTranslations de DynamicTranslation - Scoped.	Tableau.Objet. Chaque élément du tableau est un objet avec des valeurs de chaîne.
statut	État de la demande.	Choix

Remarque :
Assurez-vous que le champ **Exécuter en tant que** est défini sur **Utilisateur qui lance la session** dans les propriétés du flux.

2. Créez une configuration de traducteur personnalisée pour votre fournisseur de service dans la table Configurations de traducteur, puis définissez l'enregistrement sur actif.
   Lorsque vous créez l'enregistrement dans la table Configurations du traducteur, recherchez les flux secondaires que vous avez créés à l'étape précédente.
3. **Facultatif :** Si votre instance est sur Xanadu le correctif 3 ou une version ultérieure et que vous avez l'intention d'utiliser Cadre de travail d'exclusion, saisissez les balises d'exclusion de votre fournisseur de traduction dans la table Schéma de fournisseur d'exclusion.
   Consultez la documentation de votre fournisseur pour obtenir ces balises. Pour plus d'informations sur la saisie des balises, reportez-vous à la section Ajouter un schéma de fournisseur d'exclusion.
4. **Facultatif :** Créez un mappage de code de langue pour associer les codes de langue de votre fournisseur à ServiceNow des codes de langue.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un mappage de code de langue.

Que faire ensuite

Pour en savoir plus sur les API, reportez-vous à la section DynamicTranslation API.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une configuration de traducteur personnalisée

Configurez Traduction dynamique pour un fournisseur de traduction automatique tiers de votre choix.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation) est activé.

Créez des flux secondaires pour votre fournisseur de traduction. Consultez Intégrer à un fournisseur de service de traduction.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Assurez-vous d'être dans le périmètre de l'application que vous souhaitez pour votre nouveau fournisseur de traduction, puis accédez à **Tout** > **Traduction dynamique** > **Configurations de traducteur**.

   Remarque :
   Par défaut, les configurations Google et Microsoft Translator sont disponibles et partiellement préconfigurées. La configuration du traducteur pour la détection de ServiceNow la langue est également disponible et active.

2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de formulaire Configuration de traducteur

Champ	Description
Nom	Identificateur de la configuration du traducteur.
Actif	Option permettant d'activer la configuration du traducteur.
Version	Version du contrat utilisée dans les flux secondaires. La version v3 est utilisée dans les versions antérieures Xanadu au correctif 3. La version v4 est utilisée dans les versions du Xanadu correctif 3.
Préférences	
Choisir un flux secondaire de traduction	Studio de workflow Flux secondaire qui interagit avec le fournisseur de service de traduction pour traduire le texte d'entrée. Recherchez le flux secondaire que vous avez créé au cours de la procédure précédente (Intégrer à un fournisseur de service de traduction).
Marquer comme valeur par défaut pour la traduction	Option permettant de marquer la configuration du traducteur comme configuration par défaut pour la traduction. Lorsqu'aucune configuration du traducteur n'est spécifiée lors de la traduction du texte, la configuration par défaut est utilisée. ○ La configuration doit être active pour être marquée comme valeur par défaut. ○ Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule configuration par défaut pour la traduction.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Choisir un flux secondaire de détection	Studio de workflow Flux secondaire qui interagit avec le fournisseur de traduction automatique pour détecter la langue du texte d'entrée. Recherchez le flux secondaire que vous avez créé au cours de la procédure précédente (Intégrer à un fournisseur de service de traduction).
Marquer comme valeur par défaut pour la détection	Option permettant de marquer la configuration du traducteur comme configuration par défaut pour la détection. Lorsqu'aucune configuration du traducteur n'est spécifiée lors de la détection du texte, la configuration par défaut est utilisée. ○ La configuration doit être active pour être marquée comme valeur par défaut. ○ Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule configuration par défaut pour la détection.
Mappages de code de langues	
Mappages de code de langues	Codes de mappage pour les langues à associer à l'enregistrement de configuration du traducteur. Associez-le à l'enregistrement de configuration du traducteur en sélectionnant l'icône de loupe (icône de), puis en sélectionnant le mappage de code de langue. ○ Seules les langues pour lesquelles le mappage de code de langue a été créé peuvent être sélectionnées. ○ Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul mappage de code de langue par langue. Pour plus d'informations, consultez Créer un mappage de code de langue.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Si vous utilisez Xanadu le correctif 3 ou une version ultérieure et que vous souhaitez l'utiliser Cadre de travail d'exclusion dans Traduction dynamique, ajoutez les balises d'exclusion de votre fournisseur de traduction. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un schéma de fournisseur d'exclusion.

Google Cloud Translator Service Spoke

Fournit des flux secondaires et des actions permettant de traduire dynamiquement le texte saisi par l'utilisateur et de détecter la langue du texte à l'aide du service de traduction Google.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Abonnement

Ce spoke nécessite l'un des abonnements suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tout ServiceNow abonnement de niveau professionnel ou supérieur, et comprenant Traduction dynamique.
- Hub d'intégration abonnement. Pour plus d'informations, consultez Calendriers juridiques - Vue d'ensemble du Centre d'intégration .

Voir le spoke Google Cloud Translator Service dans ServiceNow Store.

Versions prises en charge

Version v3 de l'API Google Translate.

Portée du spoke dans le cadre de travail de traduction dynamique

Pour une utilisation Spoke Google Cloud Translator Service dans le cadre de Traduction dynamique travail, assurez-vous que le spoke est installé ServiceNow Store et que le module d'extension Traduction dynamique est actif. Pour plus d'informations, consultez Traduction dynamique.

Flux de spoke

Ce spoke n'a pas d'échantillons de flux.

Flux secondaires du spoke

Fournit Spoke Google Cloud Translator Service des flux secondaires à l'état Publié à intégrer au service de Google traduction. Ces flux secondaires peuvent être utilisés dans le cadre d'autres flux secondaires et flux.

Flux secondaire	Description
Détecter la langue	Contient un ensemble d'entrées, d'actions et de sorties pour détecter la langue du texte de l'entrée.
Traduire le texte vers plusieurs langues	Contient un ensemble d'entrées, d'actions et de sorties pour traduire le texte d'entrée en plusieurs langues.

Actions du spoke

Fournit Spoke Google Cloud Translator Service des actions à intégrer au service de Google traduction. Les actions disponibles sont les suivantes :

Action	Description
Détecter la langue	Détecte la langue du texte de l'entrée.
Traduire le texte vers une seule langue	Traduit le texte d'entrée dans une seule langue.
Traduire le texte vers plusieurs langues	Traduit le texte d'entrée en plusieurs langues.

Exigences relatives au compte Google

Pour , Spoke Google Cloud Translator Service vous devez configurer votre compte Google Cloud afin de générer un jeton d'attribution titulaire OAuth 2.0 JWT.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exigences en matière d'alias de connexion et d'informations d'identification

Hub d'intégration utilise des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification, ainsi que les informations d'identification OAuth. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. Si les informations de connexion ou d'identification changent, il n'est pas nécessaire de mettre à jour les actions qui utilisent la connexion.

Ce spoke utilise l'enregistrement d'alias GoogleTranslation (sn_google_trans. GoogleTranslation) pour autoriser des actions. Pour en savoir plus sur la configuration du spoke, consultez Configurer le Google spoke Cloud Translator Service.

Configurer le Google spoke Cloud Translator Service

Intégrez votre Google compte à votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

- Demandez un Hub d'intégration abonnement.
- Activez le Google spoke Cloud Translator Service.
- Créez un compte de service sur Google Cloud, générez une clé de compte de service de type JSON et téléchargez-la. Pour en savoir plus sur la création de la clé de compte de service, consultez la documentation Google .
- Activez le service d'API Traduction dans le cloud. Pour en savoir plus sur l'activation d'un service, consultez la documentation Google .
- Rôle requis : admin

Créer un certificat KeyStore Java

Chiffrez les certificats de Google sécurité obtenus en créant un fichier Java KeyStore (JKS).

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Téléchargez un fichier JSON contenant la clé du compte de service à partir de Google. Pour en savoir plus sur le téléchargement du fichier JSON, consultez la documentation Google . Voici un exemple de fichier JSON :


```
{
 "type": "service_account",
 "project_id": "primeval-nectar-242610",
 "private_key_id": "0c6c7b1511f1c236c1300c5933d528bbf45314e5",
 "private_key": "-----BEGIN PRIVATE
KEY-----\nMIIEvQKBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQDg97zOxfOeny
u2\niXC8ArQHaAgOiy27sjG3jJXohUdHkawuX+nQLWZkIbZYlZX+cMjNfpUFpzeHRkPm\n5OQ
2bjHCgCTVFCbToKIH+VkMpS7LO+TFKW2TkWJHzWO2Xv30bT+2HkSb4tTZisMg\nV/sI6dGJ
aOko4yTIBwZc7vlr28nGJdw945+9NVkEPm/G8drYJRTIrImyfnnD0RGR\npyKctHAC3wZ/rCE
5b/VIHK5ZKspRT/qXVwZsH5pW7a8NDrB1z+YQIGGOjlfINxBE\nQCE5GhiUF+XscfGdq30culF
oILO9xAk/41yQb8ziDr4Ru5H1UF0ljp4t6fLw3k2o\noDsr+R
+XAgMBAAECggEAA03QIY9JsSowR6mEE+YsQ7GU8LW9kbSfw0zWxMf0UIpE\np5e0BOEt0E
modmuX/NkmMdJqmN8oUx3GkIULDvuWUn90SwbVPSVuS8SvOJ7SbZyv\nEvA1UkX/1gMftE
V34FecaG3QXyO5MYq2q+pu3uYkNCrsxbN0TIXAE6xU0G81auoL\nYII7pzVfcxDW5Of5VI5Au
Mc8+0rgadvOPu3JThjjauMvnDPKi5sbKDsDCfTqqDys\nHMny8+uhfCOr2JtTgpc4HUgqGKpA
LAUQvRZYmmlKqfBNgXo+dDBKJsd7pD9NnxQn\nM7l8wqQ0kS2kfcJsHNcV4ZUORabz1q1MF
lVdxxeijQKBgQD5r7J/MgN4LLekaimE\n3T27KTA12aikQl0LORQHLbHZRexVD41WoRrQySSzU
vQKXSiwZwRQLO/hptDRnUyh\n6WVQLwtSiNvItLu+8Ak2mb3F+NDEFb/R1FPdTR30G7wXE
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
eau1+cm8+8N63ehFAW4\n7IXTyDhtO5c3deXN7SDrRFjrnQKBgQDmqAdRkKPwau6q+zSGPx
qcFqlXS+ghpQkT\nUPxe45aZdRuFUOUCWA9BIbMnIVHZUDnQpiIbfBJ9Tcs2/vBwLt2QjziZPb
nIlmkp\nqIF4t5edar8Z6vn0lWmeupAmlFqKN7GoopUD+RIto68BfSKIPczfGLtu3PxLEmgj\nRY
zY5HUTwwKBgCZ05zssCtjBmm9aYpayNMXU7DX/FjhmeEo4Olt4sEHUwTfAs3Y6\nThUGRf7
QsgG+o3u4AjQPF8tblCIU5i6x8gbNmCLYLXHWVGxuMB0WxOHvFsh8yRSa\nbWhSbmCgvPG
Ysj0Px+x5+cHdGInYuaDn3RznY7l/SiUipYh4E2/pEQEJAoGAdu1G\nMMESNkD8ZD5324wn7T
kmATPLMaXFYydLqKVSHjeqg/eszKOY4e09UXiFJjZeSP2P\n8nnrkp4M3INgd4dCiGnANgsEg
q9C887FSvfmfazvca6dSIXNWqE4+Btf/4ot2RRT\nHyRKQiv2bR8XMgYjXxiCc+wPTank9eLDd
4V79D8CgYEA6EywngiI5bVO5ksW9gyp\n0u5eieKMNYndPq5lyw1POyN9nx/iYQ3m2FI7d2K7a
BpK0AXkLZQqv5tbqrF2fvdO\nbm4eLISLg8kdZ09OohAsRuZ6JG2aICw4vTWgQyRWLe4RxdoY
9gGKh8N844tUU7uN\nPCsWu/rdB8dT8wqerTFo81U=\n-----END PRIVATE KEY-----\n",
 "client_email":
"service-now-google-trans-v3@primeval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com",
 "client_id": "113255944370425109391",
 "auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
 "token_uri": "https://oauth2.googleapis.com/token",
 "auth_provider_x509_cert_url": "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
 "client_x509_cert_url":
"https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/service-now-google-trans-v3%40pri
meval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com"
}
```

Procédure

1. Dans le fichier JSON, procédez comme suit pour la valeur `private_key` .
   a. Retirez la séquence d'échappement des `caractères \n` .

      Conseil :
      Pour annuler l'échappement des caractères dans un fichier JSON, vous pouvez analyser une chaîne JSON dans un objet JavaScript.

   b. Stocke la clé privée dans un fichier avec l'extension .pem.
2. Dans le fichier JSON, procédez comme suit pour la valeur `client_x509_cert_url` .
   a. Ouvrez le lien spécifié pour `client_x509_cert_url`.
   b. Démarquez les caractères `\n` du certificat associé au private_key_id mentionné dans le fichier JSON.
   c. Stocke la valeur du certificat dans un fichier avec l'extension .pem.
3. Utilisez la commande openssl pour créer un fichier PKCS 12 à l'aide des fichiers de clé privée et de certificat récemment créés.

   ```
   openssl pkcs12 -export -in [path to certificate] -inkey [path to private key] -certfile [path to
    certificate ] -out testkeystore.p12
   ```

   Par exemple, si certificate.pem est le certificat et privatekey.pem est la clé privée :

   ```
   openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out
    testkeystore.p12
   ```

   Un fichier PKCS 12, testkeystore.p12, est créé.
4. Spécifiez un mot de passe d'exportation ou un mot de passe de magasin de clés source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devez spécifier ce mot de passe lors de la création d'une clé JWT pour Spoke Google Cloud Translator Service.

5. Utilisez la commande keytool pour créer un fichier JKS à partir du fichier PKCS 12.

```
keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore
 wso2carbon.jks -deststoretype JKS
```

Remarque :
testKeyStore.p12 est le fichier PKCS 12 et wso2carbon.jks est le fichier JKS.

6. Spécifiez un mot de passe de magasin de clés de destination.

Remarque :
Vous devez spécifier ce mot de passe lorsque vous attachez un certificat JKS à Spoke Google Cloud Translator Service.

Joindre un certificat Java KeyStore au spoke Google Cloud Translator Service

Activez l'authentification du client JWT en joignant un certificat Java KeyStore (JKS) valide à Spoke Google Cloud Translator Service.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Certificat KeyStore Java valide

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Certificats**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Certificat X.509

Champ	Description
Nom	Identificateur du certificat.
Notification à l'expiration	Utilisateurs à notifier lorsque le certificat expire.
Avertissement avant l'expiration (en jours)	Nombre de jours pour envoyer une notification avant l'expiration du certificat.
Actif	Option permettant d'activer le certificat.
Type	Type du certificat. Sélectionnez **Magasin de clés Java**.
Échéance en jours	Nombre de jours jusqu'à l'expiration du certificat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Mot de passe de magasin de clés	Mot de passe permettant d'accéder au certificat. Utilisez le mot de passe de magasin de clés de destination spécifié lors de la création du certificat JKS. Pour en savoir plus sur ce mot de passe, reportez-vous à la rubrique Créer un certificat KeyStore Java.
Description brève	Résumé du certificat.

4. Cliquez sur l'icône Gérer les pièces jointes (icône) et joignez un certificat JKS.
5. Pour valider le certificat JKS, cliquez sur **Valider les banques/certificats**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une clé de signature JWT pour le spoke Google Cloud Translator Service

Attribuez une clé de signature JSON Web Token (JWT) à votre certificat Java KeyStore.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **OAuth système** > **Clés JWT**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Clés JWT

Champ	Description
Nom	Identificateur de la clé de signature JWT.
Magasin de clés de signature	Certificat JKS valide pour lequel vous souhaitez affecter la clé.
ID de clé	ID de clé pour identifier quelle clé est utilisée lorsque plusieurs clés sont utilisées pour signer des jetons.
Algorithme de signature	Algorithme pour signer avec la clé.
Signature avec le mot de passe de clé	Mot de passe associé à la clé. Utilisez le mot de passe d'exportation ou le mot de passe du magasin de clés source spécifié lors de la création du certificat JKS. Pour en savoir plus sur ce mot de passe, reportez-vous à la rubrique Créer un certificat KeyStore Java.
Actif	Option permettant d'activer la clé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un fournisseur JWT pour le spoke Google Cloud Translator Service

Ajoutez un fournisseur de jeton Web JSON (JWT) à Spoke Google Cloud Translator Service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **OAuth système** > **Fournisseurs JWT**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Fournisseur JWT

Champ	Description
Nom	Identificateur du fournisseur JWT.
Intervalle d'expiration (s)	Nombre de secondes qui indiquent la durée de vie du jeton de fournisseur JWT. Spécifiez 3 600.
Configuration de la signature	Clé de signature JWT.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe des réclamations standard, entrez les valeurs de ces réclamations.

Réclamation

Nom de la réclamation	Valeur de réclamation
Aud	https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token
Iss	`client_email` du fichier JSON.

6. Dans la liste connexe des réclamations personnalisées, créez la réclamation du **champ d'application** et entrez sa valeur sous forme https://www.googleapis.com/auth/cloud-translation.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les informations d'identification de l'alias GoogleTranslation

Autorisez les actions en Spoke Google Cloud Translator Service configurant les informations d'identification Google OAuth 2.0.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez les informations d'identification Google OAuth 2.0.
3. Ouvrez l'enregistrement spécifié dans le champ **Profil de l'entité OAuth** .
4. Dans le champ **Fournisseur JWT** , spécifiez le fournisseur JWT que vous souhaitez utiliser.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Pour vérifier si un jeton d'accès OAuth est généré pour se connecter aux services de traduction de Google, cliquez sur le lien connexe **Obtenir un jeton OAuth** des informations d'identification OAuth 2.0 de Google.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les attributs de connexion pour l'alias GoogleTranslation

Connectez-vous au service de traduction de Google en configurant la connexion Google. Fournissez les informations qui sont utilisées par les actions ou les activités HTTP(s) pour se connecter à ce service.

Avant de commencer

Rôle requis : connection_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Connexions**.
2. Ouvrir pour l'enregistrement pour **Google**.
3. Renseignez les champs de la liste connexe Attributs du formulaire Connexion HTTP(S).

Champs du formulaire Connexion HTTP(S)

Champ	Valeur requise
emplacement	Emplacement du client. Si la valeur n'est pas spécifiée lors de la création d'un compte sur Google Cloud, spécifiez `global`.
project_id	Identificateur d'un projet. Spécifiez la *`project_id`* valeur à partir du fichier JSON.
version	Version d'API pour laquelle les spokes connexes sont conçus. La valeur par défaut est `v3beta1`. Étant donné que Google prend désormais en charge la version v3, vous pouvez remplacer cette valeur par `v3`.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Spoke Microsoft Azure Translator Service

Le spoke Microsoft Azure Translator Service fournit des flux secondaires et des actions pour détecter et traduire le texte saisi par l'utilisateur à l'aide du service de traduction automatique Microsoft. Traduction dynamique prend en charge la détection et la traduction de textes uniques et de textes multiples.

https://player.vimeo.com/video/1019025021?h=e0b4f4b24b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Activation

Activez le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation) ou le module d'extension Microsoft Azure Translator Service Spoke (com.glide.microsoft_translation_spoke).

Abonnement

Ce spoke requiert tout ServiceNow abonnement de niveau Professional ou supérieur et inclut Traduction dynamique.

Versions prises en charge

Versions d'API v3 et v4.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires du spoke

Le spoke fournit des flux secondaires à l'état Publié à intégrer Microsoft au service de traduction. Ces flux secondaires peuvent être utilisés dans le cadre d'autres flux secondaires et flux.

Flux secondaires du spoke

Flux secondaire	Description
Détecter la langue [detect_language_v3]	Contient un ensemble d'entrées, d'actions et de sorties pour détecter la langue du texte d'entrée. Les versions antérieures au Xanadu correctif 3 utilisent des flux v3.
Détecter la langue V4 [detect_language_v4]	Contient un ensemble d'entrées, d'actions et de sorties pour détecter la langue du texte d'entrée. Les versions du correctif 3 utilisent des Xanadu flux v4. Pour plus d'informations sur les flux v4, reportez-vous à la section Migrer les configurations de traducteur personnalisées vers les flux v4.
Traduire le texte [translate_text_v3]	Contient un ensemble d'entrées, d'actions et de sorties pour traduire le texte d'entrée en plusieurs langues. Ce flux secondaire utilise v3 pour les versions antérieures et postérieures Xanadu au correctif 3.

Actions du spoke

Le spoke fournit des actions à intégrer Microsoft aux services de traduction.

Actions du spoke

Action	Description
Détecter la langue [detect_language_v3]	Détecte la langue du texte de l'entrée.
Traduire le texte [translate_text_v3]	Traduit le texte d'entrée en plusieurs langues.

Exigences relatives au compte Microsoft

Assurez-vous d'être inscrit auprès de Microsoft et d'obtenir les informations d'identification. Pour plus d'informations, consultez la documentation Microsoft .

Pour plus d'informations sur l'API Microsoft Translator Text, consultez la documentation Microsoft .

Exigences en matière d'alias de connexion et d'informations d'identification

IntegrationHub utilise des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. Si les informations de connexion ou d'identification changent, vous n'avez pas besoin de mettre à jour les actions qui utilisent la connexion. Pour plus d'informations, consultez Informations d'identification et de connexion .

Pour utiliser les alias de connexion de spoke, créez un enregistrement de connexion associé et un enregistrement d'informations d'identification pour chaque alias.

Ce spoke utilise l'alias MicrosoftTranslation (sn_ms_trans_spoke. MicrosoftTranslation) pour autoriser des actions.

Les exigences relatives à l'alias de connexion sont les suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type de connexion : HTTP
- URL de connexion : par exemple, https://api.cognitive.microsofttranslator.com.

Remarque :
L'URL fournie ici n'est qu'un exemple. Les clients de traduction Microsoft peuvent avoir besoin d'utiliser des URL d'API personnalisées ou des URL d'API de type réseau virtuel, même s'ils ne sont pas abonnés à un réseau virtuel. Les clients Microsoft qui utilisent des services de *traductionmultiservices* ou régionaux doivent également connaître leur attribut *Ocp-Apim-Subscription-Region*, et leur URL d'API peut contenir une référence régionale. Consultez votre portail Azure pour obtenir ces informations. Consultez la documentation Microsoft pour plus de détails.

Effectuez les tâches suivantes pour vous connecter au service de traduction automatique Microsoft.

Créer des informations d'identification pour l'alias MicrosoftTranslation

Autorisez les actions du spoke Microsoft Azure Translator Service en créant des informations d'identification pour l'alias de connexion et d'informations d'identification MicrosoftTranslation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. **Sélectionnez les informations d'identification de clé API**.
4. Renseignez les champs du formulaire Informations d'identification de clé API.

Clé API Informations d'identification Champs de formulaire

Champ	Description
Nom	Identificateur des informations d'identification.
Actif	Option permettant d'activer les informations d'identification à utiliser.
Concerne	MID Servers pour lesquels les informations d'identification sont applicables. Les options possibles sont les suivantes : ○ Tous les serveurs MID de votre réseau. ○ Serveurs MID spécifiques. Dans ce cas, spécifiez les serveurs dans le champ **Serveurs MID** .
MID Servers	Serveurs MID spécifiques pour lesquels les informations d'identification sont applicables. ce champ n'est affiché que lorsque vous sélectionnez **des MID Servers spécifiques** pour le champ **S'applique à** .
Commande	Séquence dans laquelle les informations d'identification sont appliquées.
Clé API	Code unique transmis à une API pour identifier la connexion.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Alias d'identification	Alias pour utiliser les informations d’identification.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une connexion pour l’alias MicrosoftTranslation

Connectez-vous au service de traduction Microsoft en créant une connexion. Fournissez les informations qui sont utilisées par les actions ou les activités HTTP(s) pour se connecter à ce service.

Avant de commencer

Assurez-vous d’être dans le périmètre de l’application que vous souhaitez pour votre connexion. Le périmètre de l’application par défaut est **Microsoft Azure Translator Service Spoke**.

Rôle requis : connection_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez l’alias MicrosoftTranslation (sn_ms_trans_spoke. MicrosoftTranslation).
3. Dans l'onglet **Connexions**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le formulaire Connexion HTTP(S), renseignez les champs.

Champs du formulaire Connexion HTTP(S)

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion HTTP(s).
Information d'identification	Enregistrement d’informations d’identification utilisé pour autoriser la connexion.
Alias de connexion	Enregistrement d'alias à associer à la connexion. L'utilisation d'un alias vous permet de mettre à jour l'enregistrement de connexion sans avoir à reconfigurer les actions ou les activités qui utilisent l'alias.
Actifs	Option pour activer la connexion.
Domaine	Domaine où la connexion est applicable.
Générateur d'URL	Option permettant au système de générer l'URL de connexion. Décochez cette case.
URL de connexion	URL de base pour se connecter au service de traduction de Microsoft. Par exemple, https://api.cognitive.microsofttranslator.com. **Remarque :** Cette URL n’est qu’un exemple. Les clients de traduction Microsoft peuvent avoir besoin d’utiliser des URL d’API personnalisées ou des URL d’API de type réseau virtuel, même s’ils ne sont pas abonnés à un réseau virtuel. Consultez votre portail Azure pour obtenir l’URL de votre API. Pour plus d’informations, consultez la documentation Microsoft .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utiliser un Serveur MID	Option permettant d'utiliser un Serveur MID pour cette connexion.
Délai de connexion	Valeur du délai d'expiration en millisecondes. Remplace la propriété globale pour cette utilisation.
Attributs	
Version	Version d'API pour laquelle les spokes connexes sont conçus. La valeur par défaut est v3. Ne modifiez pas cette valeur.
Ocp-Apim-Subscription-Region	Valeur de la ressource de traducteur régional. Cette valeur est facultative lors de l'utilisation d'une ressource de traducteur global. **Remarque :** Cette valeur est obligatoire pour les clients qui utilisent les ressources *de traducteur multiservices* ou *régionales* de Microsoft. Pour plus d'informations sur les régions prises en charge, consultez la documentation Microsoft .

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Activer la configuration de Microsoft Translator

Rendez le service de Microsoft traduction disponible en activant la configuration du Microsoft traducteur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Traduction dynamique** > **Configurations de traducteur**.
2. Sélectionnez **Microsoft**.
3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
4. Dans la section **Préférences** , choisissez un traducteur par défaut soit pour la traduction, soit pour la détection, soit pour les deux.

Préférences

Champ	Description
Marquer comme valeur par défaut pour la traduction	Option permettant de marquer le traducteur comme valeur par défaut pour la traduction.
Marquer comme valeur par défaut pour la détection	Option permettant de marquer le traducteur comme traducteur par défaut pour la détection.

Remarque :
Définissez au moins une configuration de traducteur comme configuration par défaut pour la traduction afin d'activer l'expérience sur les formulaires et les flux d'activité Traduction dynamique .

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spoke IBM Watson Language Translator Service

Avec cette Yokohama version, IBM Watson Language Translator Service Spoke n'est plus disponible car il a été déconseillé. Ces informations sont fournies pour le contexte hérité. Le spoke fournissait des flux secondaires et des actions permettant de traduire dynamiquement les textes saisis par l'utilisateur et de détecter la langue des textes saisis par l'utilisateur à l'aide du IBM service de traduction.

Intégrez Traduction dynamique au service de IBM traduction.

Important :
IBM a annoncé la dépréciation d'IBM Watson Translator Service for IBM Cloud dans toutes les régions. À compter du 10 juin 2023, la vignette Traducteur de langue sera supprimée de la plateforme IBM Cloud pour les nouveaux clients ; Seuls les clients existants pourront accéder au produit. À compter du 10 juin 2024, le service atteindra sa date de fin de support. À compter du 10 décembre 2024, le service sera entièrement retiré et ne sera plus disponible pour aucun client. Pour plus d'informations, consultez https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

Migrer les configurations de traducteur personnalisées vers les flux v3

Implémentez le contrat avec des flux secondaires utilisant des objets complexes dans les champs d'entrée et de sortie pour une traduction dynamique du texte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Avec la version Patch 3, les configurations de traducteur par défaut sont automatiquement mises à jour vers les Xanadu flux v4. Pour plus d'informations, consultez Migrer les configurations de traducteur personnalisées vers les flux v4.

Les flux v3 précédents sont toujours pris en charge comme suit. Toutefois, la Cadre de travail d'exclusion fonctionnalité peut ne pas être disponible avec la version 3.

Après une mise à niveau vers des versions antérieures au Xanadu correctif 3, les configurations de traducteur par défaut qui ne sont pas personnalisées sont automatiquement mises à jour vers les flux v3.

Vous devez migrer manuellement vers la version v3 pour les configurations de traducteur suivantes :

- Configurations de traducteur disponibles par défaut, mais personnalisées à partir de maintenant New York .
- Configurations de traducteur personnalisées que vous avez ajoutées pour les intégrer à un fournisseur de service de traduction tiers.

Pour une configuration de traducteur que vous avez ajoutée afin de l'intégrer à un fournisseur de service de traduction de votre choix, implémentez Hub d'intégration des flux secondaires avec des objets complexes dans les champs d'entrée et de sortie. Ces flux secondaires sont nécessaires pour interagir avec le fournisseur de service de traduction pour la détection et la traduction linguistiques. Pour plus d'informations sur cette implémentation, reportez-vous à la section Intégrer à un fournisseur de service de traduction.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Traduction dynamique** > **Configurations de traducteur**.
2. Sélectionnez une configuration de traducteur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire Configuration du traducteur, mettez à jour ces champs.

Champs de formulaire Configuration de traducteur

Champ	Description
Actif	Active la configuration du traducteur à intégrer à Traduction dynamique.
Version	Version du contrat utilisée dans les flux secondaires. Sélectionnez **v3**.
Choisir un flux secondaire de traduction	Hub d'intégration Flux secondaire avec des objets complexes dans les champs d'entrée et de sortie pour traduire le texte d'entrée. ○ Pour les configurations de traducteur disponibles par défaut mais personnalisées, sélectionnez Traduire le texte [translate_text_v3]. ○ Pour une configuration de traducteur que vous avez ajoutée pour l'intégrer à un fournisseur de service de traduction de votre choix, sélectionnez le flux secondaire que vous avez implémenté avec des objets complexes. Le contrat prend désormais en charge plusieurs textes dans un seul appel de méthode.
Choisir un flux secondaire de détection	Hub d'intégration Flux secondaire avec des objets complexes dans les champs d'entrée et de sortie pour détecter la langue du texte d'entrée. ○ Pour les configurations de traducteur disponibles par défaut mais personnalisées, sélectionnez Détecter la langue [detect_language_v3]. ○ Pour une configuration de traducteur que vous avez ajoutée pour l'intégrer à un fournisseur de service de traduction de votre choix, sélectionnez le flux secondaire que vous avez implémenté avec des objets complexes. Le contrat prend désormais en charge plusieurs textes dans un seul appel de méthode.
Marquer comme valeur par défaut pour la traduction	Marque le traducteur comme configuration par défaut pour la traduction dynamique du texte.
Marquer comme valeur par défaut pour la détection	Marque le traducteur comme configuration par défaut pour détecter la langue du texte d'entrée.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer les configurations de traducteur personnalisées vers les flux v4

Migrez vos configurations de traducteur personnalisées vers les flux v4. Les flux de la version 4 sont Traduction dynamique disponibles à partir de la Xanadu version Patch 3.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après la mise à niveau vers Xanadu le correctif 3 ou une version ultérieure, la mise à jour des flux vers la version v4 est automatiquement appliquée aux configurations de traducteur par défaut qui ne sont pas personnalisées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez migrer manuellement les configurations de traducteur personnalisées ou personnalisées.

L'utilisation des flux v4 garantit la disponibilité de Cadre de travail d'exclusion dans Traduction dynamique la fonctionnalité.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Traduction dynamique* > **Configurations de traducteur**.
2. Sélectionnez la configuration de traducteur que vous souhaitez migrer vers les flux v4.
3. Dans le formulaire Configurations du traducteur, mettez à jour les champs en suivant les instructions suivantes.

Champs de formulaire Configuration de traducteur

Champ	Description
Actif	Active la configuration du traducteur.
Version	Version du contrat utilisée dans les flux secondaires. Sélectionnez v4.
Choisir un flux secondaire de traduction	Le flux secondaire pour traduire le texte d'entrée. Pour les configurations de traducteur personnalisées par défaut, sélectionnez Traduire le texte .
Choisir un flux secondaire de détection	Le flux secondaire pour détecter le texte d'entrée. Pour les configurations de traducteur personnalisées par défaut, sélectionnez Détecter la langue .
Marquer comme valeur par défaut pour la traduction	Marque le traducteur comme fournisseur par défaut pour la traduction dynamique de texte.
Marquer comme valeur par défaut pour la détection	Marque le traducteur comme fournisseur par défaut pour la détection de la langue du texte d'entrée.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduire avec Traduction dynamique

Traduisez le contenu généré par l'utilisateur en direct sur votre instance pour rationaliser la communication entre vos agents et les utilisateurs finaux.

Un cas d'utilisation courant de la traduction dynamique

Après avoir activé le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation), vous pouvez effectuer les tâches suivantes à l'aide d'un fournisseur de service de traduction :

- Détecter la langue du texte d'entrée
- Traduire le texte saisi par l'utilisateur d'une langue source vers une langue cible

Pour en savoir plus sur l'activation de ce module d'extension, reportez-vous à la section Activer Traduction dynamique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournisseurs de services de traduction par défaut pour Traduction dynamique

Par défaut, Traduction dynamique prend en charge les fournisseurs de services suivants Microsoft et Google pour la traduction automatique.

- Alias de connexion et d'informations d'identification et les attributs de connexion correspondants.

> **Remarque :**
> Vous devez créer une connexion pour chaque fournisseur de service de traduction et spécifier les informations d'identification.

- Flux secondaires et actions du Centre d'intégration pour ces spokes.
  - Spoke Microsoft Azure Translator Service
  - Spoke Google Cloud Translator Service
- Configurations du traducteur

> **Remarque :**
> Le spoke Google Cloud Translator Service pour Traduction dynamique doit être installé à partir de ServiceNow Store.

Utilisation de la traduction dynamique

Lorsque votre administrateur a configuré Traduction dynamique, recherchez l'icône Traduire ( ) en regard des champs des formulaires et des espaces de travail.

Traduction dynamique sur les formulaires et les flux d'activité

Pour une expérience de localisation transparente sur les formulaires et les flux d'activité, vous pouvez traduire dynamiquement du texte en fonction de la langue préférée d'un utilisateur.

Traduction dynamique sur les formulaires

Vous pouvez traduire les valeurs de champ sur les formulaires de l'espace de Now Platform travail configurable. Pour plus d'informations sur Traduction dynamique la prise en charge des espaces de travail configurables, consultez Prise en charge de la traduction dynamique pour les espaces de travail configurables .

Pour activer la traduction dynamique au niveau du champ dans les formulaires de la plateforme, reportez-vous à la section Activer la traduction dynamique pour un champ. Une fois la traduction dynamique activée, sélectionnez l'icône de traduction (icône) pour afficher ou masquer le contenu traduit.

Traduction dynamique dans les flux d'activité

Vous pouvez activer la traduction dynamique dans les flux d'activité sur , l'espace de travail configurable et le Now Platformportail de services. Pour plus d'informations sur Traduction dynamique la prise en charge des espaces de travail configurables, consultez Prise en charge de la traduction dynamique pour les espaces de travail configurables .

Utilisez les propriétés de traduction dynamique pour activer ou empêcher l'option Traduction dynamique dans le flux d'activité des tables que vous répertoriez. Lorsque cette option est activée, sélectionnez l'icône de traduction ( ) pour afficher ou masquer le

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contenu traduit de chaque commentaire ou note de travail dans le flux d'activité. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de la traduction dynamique.

Limites de longueur pour les fournisseurs de services de traduction

Les limites de longueur pour les prestataires de services de traduction sont les suivantes :

- Pour Google, la longueur maximale recommandée de chaque demande est de 5 000 caractères. La taille maximale du texte d'entrée ne peut pas dépasser 30 000 points de code. Pour plus d'informations, consultez la documentation Google .
- Pour Microsoft, le texte d'entrée à traduire ne peut pas comporter plus de 50 000 caractères, espaces compris. Le texte d'entrée pour la détection a également une limite maximale de 50 000 caractères. Pour plus d'informations, consultez la documentation Microsoft .

Remarque :
À partir de la mise en Rome production, vous pouvez l'utiliser Traduction dynamique sans le rôle snc-internal.

Activer la traduction dynamique pour un champ

Traduisez le texte généré dynamiquement pour un champ sur les formulaires de plateforme en activant la traduction dynamique au niveau du champ. Vous pouvez traduire le texte en fonction de la langue préférée d'un utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin
Activez le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Traduction dynamique prend uniquement en charge les types de champs suivants :

- Chaîne
- Chaîne (UTF-8 complet)
- Zone de texte de petite taille sur plusieurs lignes
- Texte large
- HTML

Remarque :

- Les limites de longueur pour les prestataires de services de traduction sont les suivantes :
  - Pour Google, la longueur maximale recommandée de chaque demande est de 5 000 caractères. La taille maximale du texte d'entrée ne peut pas dépasser 30 000 points de code. Pour plus d'informations, consultez la documentation Google .
  - Pour Microsoft, le texte d'entrée à traduire ne peut pas comporter plus de 50 000 caractères, espaces compris. Le texte d'entrée pour la détection a également une limite maximale de 50 000 caractères. Pour plus d'informations, consultez la documentation Microsoft .
- Vous ne pouvez pas traduire un champ sur les Espace de travail d'agent formulaires.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à n'importe quel formulaire, par exemple, un formulaire Incident.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le champ requis, puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Dans la liste connexe Attributs, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le formulaire Attribut du dictionnaire, renseignez les champs.

Champs du formulaire Attribut du dictionnaire

Champ	Valeur
Attribut	Traduction dynamique activée
Valeur	true

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction dynamique pour un champ



Une traduction apparaît à côté du champ. L'utilisateur connecté peut cliquer sur cette icône pour traduire le texte dans la langue préférée de l'utilisateur à l'aide du fournisseur de service de traduction par défaut spécifié dans les configurations de traducteur. Pour plus d'informations sur les messages d'erreur lors de la traduction, reportez-vous à la section Messages d'erreur dans Traduction dynamique.

Remarque :
Si vous n'avez pas de configuration de traducteur par défaut, vous ne pouvez pas afficher l'icône Traduire .

Vue d'ensemble de Traduction dynamique pour le chat d'agent

Traduction dynamique pour le chat d'agent (DTAC) traduit les conversations de messagerie instantanée d'une langue à l'autre. Cette traduction permet aux agents et aux demandeurs d'avoir des conversations de messagerie instantanée entre eux sans avoir besoin d'une langue commune.

Par exemple, un demandeur qui ne parle que le français entame une conversation de messagerie instantanée avec un agent en direct qui ne parle que l'anglais. Du point de vue du demandeur, toute la conversation se déroule en français, tandis que du point de vue de l'agent, toute la conversation se déroule en anglais.

DTAC permet aux équipes de support interlocales et aux projets de fusion et d'acquisition d'économiser du temps et de l'argent en traitant des volumes plus importants de conversations de chat provenant d'autres régions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- DTAC est pris en charge sur Espace de travail d'agent, pas sur Support de Connexion.
- DTAC n'est actuellement pas pris en charge lorsque le pilote automatique est en cours. Lorsque le demandeur répond aux invites des rubriques de pilote automatique de conversation, ces réponses ne sont pas traduites pour l'agent, même si DTAC elles sont activées pour cette conversation. Voir Pilote automatique de conversation pour plus d'informations.

Mode de fonctionnement de DTAC

DTAC utilise Traduction dynamique et un fournisseur de service de traduction pour traduire les conversations de messagerie instantanée en temps réel. Les fournisseurs de services de traduction disponibles comprennent :

- Configurer le spoke Google Cloud Translator Service
- Spoke Microsoft Azure Translator Service
- Microsoft Azure OEM

Clients mobiles

DTAC est disponible pour les demandeurs dans la Messagerie instantanée d'agent dans Mobile pour iOS et Android.

Limitations linguistiques

Même si les modules d'extension I18N correspondants sont activés, DTAC ne prend pas en charge les traductions suivantes :

- Portugais (Brésil)
- Français canadien

Prise en charge de la traduction limitée à une langue

DTAC ne peut prendre en charge que la traduction d'une langue à une autre. Par conséquent, les agents ou gestionnaires supplémentaires rejoignant les sessions de messagerie instantanée doivent parler la même langue que l'agent principal.

- Transferts de chat d'agent : les agents qui transfèrent une conversation de messagerie instantanée doivent parler la même langue.
- Gestionnaires rejoignant la conversation de messagerie instantanée : les gestionnaires rejoignant la conversation de messagerie instantanée pour surveiller ou aider les agents doivent parler la même langue que l'agent principal.

Résumés de la messagerie instantanée

DTAC traduit également les résumés de la messagerie instantanée.

États de présence de l'agent

DTAC ne traduit pas les états de présence de l'agent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pièces jointes dans DTAC

Lors de l'insertion d'une pièce jointe dans une messagerie instantanée, DTAC ne traduit pas le nom de fichier ni le contenu de la pièce jointe.

Traduire un article de la base de connaissances à partir d'une tâche de traduction

Commencez à traduire des articles une fois qu'ils sont publiés et qu'ils vous sont affectés pour traduction.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation).
- Activez la propriété *`glide.knowman.translation.enable_translation_task`*. Pour plus d'informations, voir Gestion de la traduction .

Rôle requis : admin, knowledge_admin ou knowledge

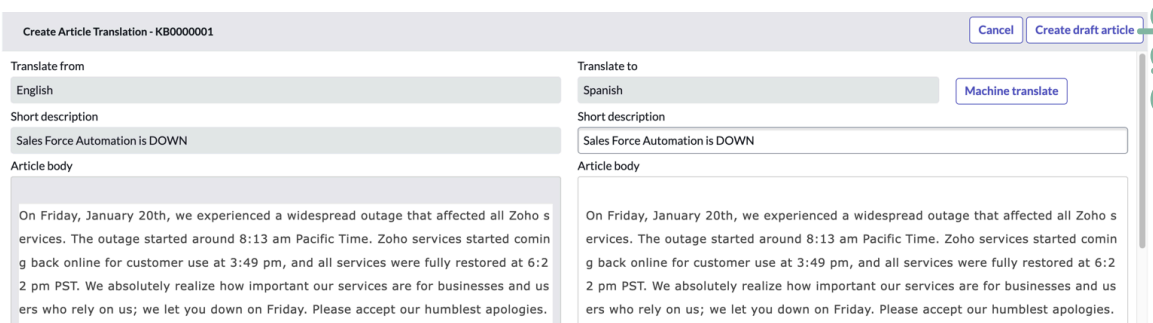
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette procédure a été remplacée par le Infrastructure de localisation. Pour en savoir plus, voir Infrastructure de localisation Prise en charge de Base de connaissances. Ces informations sont fournies pour le contexte hérité.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'API de traduction par les administrateurs, reportez-vous à la section DynamicTranslation API.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connaissances** > **Gestion de la traduction** > **Mes tâches affectées**.
2. Sur la page Tâches de traduction des connaissances, sélectionnez l'une des tâches de traduction répertoriées qui vous sont affectées.
3. Sélectionnez **Traduire**.
   Les volets **Traduire à partir de** et **Traduire vers** sont côte à côte pour faciliter la comparaison, comme illustré dans la figure suivante.



4. Sélectionnez **Traduit automatiquement** pour traduire automatiquement dans les langues ciblées.
5. Sélectionnez **Créer un brouillon d'article** pour créer une version brouillon de l'article traduit.
   Si un article traduit est déjà présent pour cette langue, une nouvelle version brouillon remplace le contenu traduit existant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Publier**.

> **Remarque :**
> Par défaut, la version traduite est toujours créée en tant que v1.0 afin que la version parente reste la même pour toutes les versions traduites. Pour plus d'informations, consultez Les articles de base de connaissances traduits affichent toujours la version parente 1.0, quelle que soit la version utilisée pour la traduction.

Résultats

Le brouillon nouvellement créé est répertorié dans l'onglet **Versions traduites** .

DynamicTranslation API

Vous pouvez utiliser l'API `DynamicTranslation` pour traduire du texte en temps réel dans plusieurs langues à l'aide de prestataires de services de traduction.

Cette API est disponible dans le cadre des API serveur, des API client et des API Portail de services pour interagir avec les fournisseurs de services de traduction. Voir DynamicTranslation - Scoped et DynamicTranslation - Client .

Quel que soit le fournisseur de service de traduction que vous choisissez, cette API fonctionne sur un ensemble standard d'entrées et de sorties et affiche les codes d'erreur et les messages standard.

L'intégration à un fournisseur de service de traduction présente quelques limites pour activer l'expérience Traduction dynamique . Pour plus d'informations, consultez Limitations de la traduction dynamique.

Spoke Traduction dynamique

Le Traduction dynamique spoke fournit des actions permettant de traduire plusieurs textes d'une langue vers une ou plusieurs langues et de détecter la langue de plusieurs textes de manière transparente.

Les Traduction dynamique API sont accessibles sur l'ensemble de la ServiceNow plateforme via les points d'accès suivants :

- Serveur
- Client de la plateforme
- Client du portail

Dans cette Yokohama version, le Traduction dynamique spoke vous permet d'accéder Traduction dynamique aux API à partir du Studio de workflow.

Le Traduction dynamique spoke est un module d'extension (com.glide.dynamic_translation.spoke) disponible avec l'activation du module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation).

Le Traduction dynamique spoke contient des actions qui sont conçues pour correspondre aux Traduction dynamique API.

Les actions suivantes sont intégrées dans la Yokohama version en Traduction dynamique spoke :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction dynamique Actions et API de spokes

Nom de l'action	API
Détecter la langue	getDetectedLanguage()
Détecter les langues	getDetectedLanguages()
Traduire le texte	getTranslation()
Traduire des textes	getTranslations()
Est une traduction dynamique activée	isDynamicTranslationEnabled()

Pour plus d'informations sur l'accès aux actions à partir de , reportez-vous à la Studio de workflowsection Accéder aux Traduction dynamique actions de spoke à partir de Studio de workflow.

Accéder aux Traduction dynamique actions de spoke à partir de Studio de workflow

Accédez Traduction dynamique aux actions du Studio de workflow spoke pour détecter et traduire le texte généré par l'utilisateur.

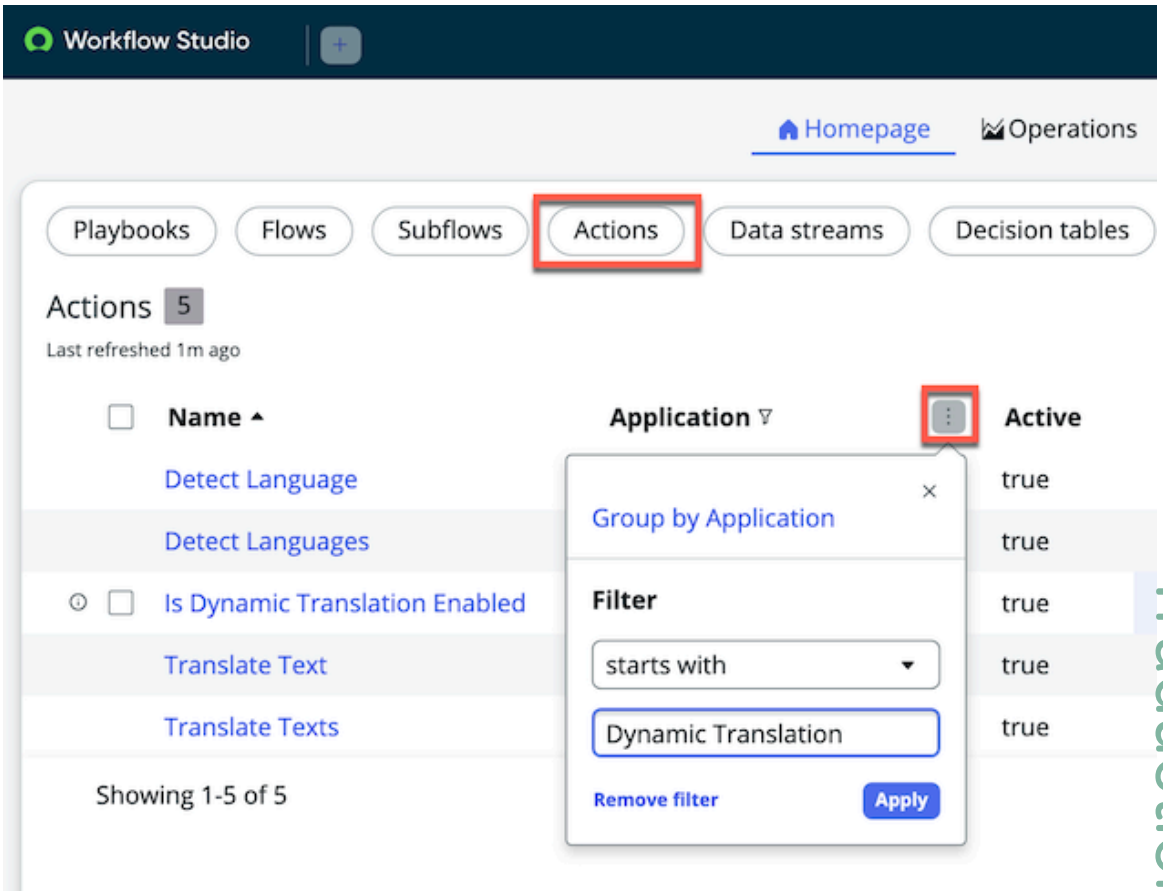
Avant de commencer

- Assurez-vous que le Traduction dynamique spoke (com.glide.dynamic_translation.spoke) est activé avec le module d'extension (com.glide.dynamic_translation) et configurez un fournisseur de service de traduction automatique pour la détection et la Traduction dynamique traduction.
- Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > *`Studio de workflow`*.
2. Sélectionnez l'onglet **Actions**.
3. Dans la colonne **Application** , sélectionnez l'icône Autres options (⋮) et utilisez le filtre pour rechercher Traduction dynamique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Toutes les actions intégrées dans le Traduction dynamique spoke s'affichent.

Pour plus d'informations, consultez Actions dans le Traduction dynamique spoke.

Spoke Language Detection

Le ServiceNow spoke Service de détection des langues est un service interne de détection des langues proposé par la ServiceNow plateforme. Il fournit un flux secondaire et une action uniques pour identifier la langue d'un texte donné.

Le ServiceNow module d'extension de spoke Service de détection de langue (com.glide.language_detection_spoke) est disponible avec l'activation du module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation).

Ce spoke crée une entrée nommée ServiceNow dans Traduction dynamiquela table Configurations du traducteur (sn_dt_translator_configuration) de . Par défaut, cette entrée est active et marquée comme valeur par défaut pour la détection. Pour configurer votre propre service de détection de langue, reportez-vous à la section Intégration avec d'autres services de traduction.

Abonnement

Ce spoke requiert tout ServiceNow abonnement de niveau Professional ou supérieur et inclut Traduction dynamique.

Versions prises en charge

Versions d'API v3 et v4.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire du spoke

Le spoke fournit le flux secondaire à l'état Publié à intégrer au service de détection de langue ServiceNow .

Flux secondaire du spoke

Flux secondaire	Description
Entrées	
Détecter la langue [detect_language_v3] ou [detect_language_v4]	Détecte la langue des textes à l'aide ServiceNow du service de détection de langue. Les flux Traduction dynamique v4 sont pris en charge à partir de la Xanadu version Patch 3. Pour plus d'informations, consultez Migrer les configurations de traducteur personnalisées vers les flux v4.

Action de spoke

Le spoke fournit l'action à l'état Publié pour l'intégrer au service de détection des ServiceNow langues.

Action de spoke

Flux secondaire	Description
Entrées	
Détecter la langue [detect_language_v3] ou [detect_language_v4]	Détecte la langue des textes à l'aide ServiceNow du service de détection de langue. Les flux Traduction dynamique v4 sont pris en charge à partir de la Xanadu version Patch 3. Pour plus d'informations, consultez Migrer les configurations de traducteur personnalisées vers les flux v4.

Le ServiceNow service de détection de la langue utilise les API suivantes Traduction dynamique pour détecter la langue des textes d'entrée :

- getDetectedLanguage : fournit du texte pour identifier les langues.
- getDetectedLanguages : fournit des textes pour identifier les langues.

Pour plus d'informations, consultez DynamicTranslation API.

Mappage de code de langue dans Traduction dynamique

Traduction dynamique vous permet d'ajouter un mappage entre les codes de ServiceNow® langue et les codes de langue utilisés par votre fournisseur de service de traduction tiers.

- Vous pouvez créer un code de langue pour mapper le code de ServiceNow® langue.
- Vous pouvez afficher les enregistrements de mappage de code de langue par défaut dans la table Mappage de code de langue [sn_trans_commons_language_code_mapping].

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez associer le mappage de code de langue à un enregistrement de configuration de traducteur. Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration de traducteur personnalisée.

> **Remarque :**
> Par défaut, les mappages de code de langue sont inclus dans les enregistrements de Service de Microsoft Azure traduction et Google Cloud Translator Service. Ces enregistrements préconfigurés pour les fournisseurs tiers sont disponibles dans la table Configurations de traducteur [sn_dt_translator_configuration].

Pour ajouter un nouveau mappage de code de langue, reportez-vous à la section Créer un mappage de code de langue.

Créer un mappage de code de langue

Créez un mappage de code de langue pour mapper les codes de ServiceNow® langue avec les codes de langue des fournisseurs de services de traduction.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Traduction dynamique** > **Mappages de code de langues**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Mappage de code de langue Champs de formulaire

Champ	Description
Code de langue	Langue pour laquelle un enregistrement de mappage de code de langue est en cours de ServiceNow® création.
Code de langue mappé	Code de langue du fournisseur de service de traduction avec lequel le ServiceNow® code de langue est mappé.
Nom	Identificateur de la langue et code de mappage. Le nom est renseigné automatiquement à l'aide du code de langue et du code de langue mappé au format « code de langue > code de langue mappé ». Par exemple, fq -> fr-CA. Les utilisateurs peuvent modifier les champs si nécessaire.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Après avoir créé le mappage de code de langue, associez-le à une configuration de traducteur correspondante pour mapper le code de langue existant ServiceNow® .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence pour la traduction dynamique

Obtenez des détails sur Traduction dynamique la séparation en domaines, les propriétés, les actions, les limitations et les messages d'erreur.

Séparation de domaine et Traduction dynamique

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans et est configurée pour Traduction dynamique s'appliquer aux configurations de traducteur et Cadre de travail d'exclusion. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Informations sur l'activation

Vous devez activer le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer). Pour savoir comment demander l'activation du module d'extension, voir Demande de séparation de domaine dans Traduction dynamique.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Traduction dynamique

Un fournisseur de service avec des instances séparées par domaine peut implémenter le cadre de travail de traduction dynamique afin que les utilisateurs puissent utiliser les fournisseurs de services de traduction configurés dans les configurations de traducteur spécifiques à leur domaine. Les configurations des traducteurs sont séparées par processus dans .Traduction dynamique Tous les fournisseurs de services de traduction configurés dans les configurations de traducteur du domaine parent sont disponibles dans les domaines enfants.

Une configuration de traducteur dans le domaine global est visible dans tous les autres domaines. Dans n'importe quel domaine, un utilisateur peut uniquement afficher les configurations de traducteur configurées dans les domaines suivants :

- Domaine en cours
- Domaines parents
- Domaine global

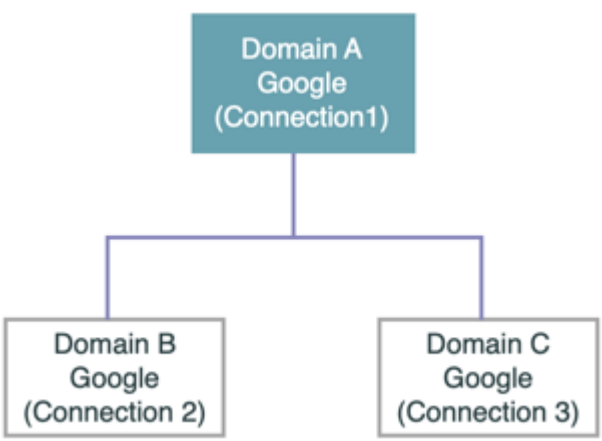
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
S'il existe plusieurs configurations de traducteur dans un domaine pour le même fournisseur de service de traduction, la configuration du traducteur du domaine actuel ou du domaine parent le plus proche est prise en compte pour la traduction dynamique.

En outre, différentes connexions peuvent être configurées pour le même alias de connexion et d'informations d'identification d'un fournisseur de service de traduction dans plusieurs domaines. Toutefois, les informations d'identification et les connexions sont séparées par données. Ainsi, une connexion configurée dans un domaine enfant est visible dans les domaines parents. Pour plus d'informations sur Séparation de domaine pour les connexions et les informations d'identification, consultez Séparation de domaine pour les informations d'identification et les connexions .

Imaginons par exemple le scénario suivant :

Connexions d'un fournisseur de service de traduction dans plusieurs domaines



Différentes connexions sont configurées pour le même alias de connexion et d'informations d'identification de Google dans plusieurs domaines. Dans le domaine A, toutes les connexions suivantes sont visibles :

- Connexion1
- Connexion2
- Connexion3

Remarque :
Lorsque plusieurs connexions actives sont visibles pour le même alias de connexion et d'informations d'identification dans un domaine, la connexion avec l'ordre le plus élevé est prioritaire lorsque la case Prendre **en charge plusieurs connexions actives** est cochée.

Table séparée par domaine

Configuration du traducteur [sn_dt_translator_configuration].

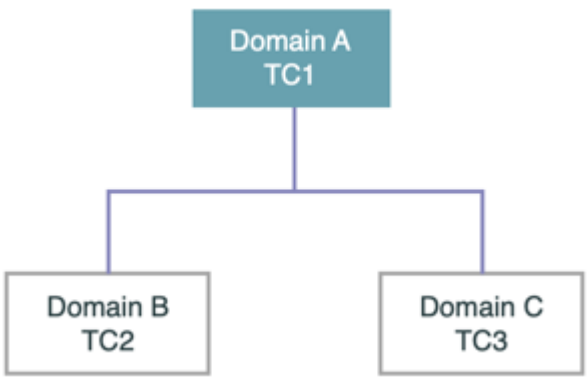
Configuration de traducteur par défaut pour un domaine

La configuration de traducteur par défaut du domaine actuel est toujours prise en compte pour la traduction dynamique. Si le domaine actuel n'a pas de configuration de traducteur par défaut, la configuration de traducteur par défaut disponible du parent le plus proche est prise en compte.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un domaine peut avoir plusieurs configurations de traducteur par défaut. Dans ce cas également, la configuration du traducteur par défaut du domaine actuel est prise en compte pour la traduction dynamique. Par exemple, considérons le scénario suivant :

Séparation de domaine dans Traduction dynamique



Dans le domaine B, TC1 et TC2 sont visibles. Dans le domaine B, TC2 est d'abord défini comme configuration de traducteur par défaut. À partir du domaine A, TC1 est ensuite remplacé et défini comme configuration de traducteur par défaut. Il en résulte plusieurs configurations de traducteur par défaut dans le domaine B. Dans ce cas, dans le domaine B, TC2 est utilisé comme configuration de traducteur par défaut pour la traduction dynamique.

Remplacement d'une configuration de traducteur

Dans n'importe quel domaine, vous pouvez remplacer la configuration du traducteur de ce domaine ou du domaine parent. La configuration de traducteur remplacée d'un domaine parent est également visible dans les domaines enfants. Toutefois, la configuration de traducteur remplacée d'un domaine enfant n'est pas visible dans le domaine parent.

Après avoir remplacé une configuration de traducteur du même domaine, seule la configuration de traducteur remplacée est visible dans ce domaine.

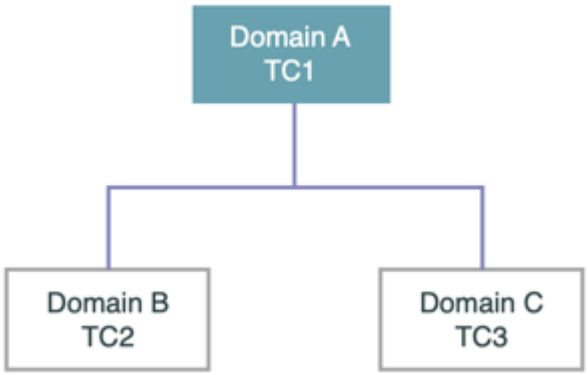
Après avoir remplacé une configuration de traducteur d'un domaine parent, les scénarios suivants se produisent :

- Seule la configuration de traducteur remplacée est visible dans le domaine enfant.
- Le champ **Remplacements** de la configuration de traducteur remplacée fait référence à la configuration de traducteur d'origine du domaine parent.

Imaginons par exemple le scénario suivant :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine dans Traduction dynamique



Vous pouvez remplacer une configuration de traducteur TC1 du domaine B. Après le remplacement, seule la configuration remplacée TC1 est disponible dans le domaine B et le champ **Remplacements** de TC1 fait référence à **TC1** du domaine parent.

Séparation de domaine dans Cadre de travail d'exclusion

Le Cadre de travail d'exclusion module dans Traduction dynamique prend en charge Séparation de domaine. Chaque domaine sur une instance peut avoir son propre ensemble de Cadre de travail d'exclusion règles, de sorte que les règles sont spécifiques à un domaine. L'activation sur Cadre de travail d'exclusion une instance s'applique à tous les domaines sur l'instance. Pour en savoir plus, voir Cadre de travail d'exclusion dans Traduction dynamique.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Propriétés de la traduction dynamique

Utilisez les Traduction dynamique propriétés pour personnaliser, configurer et contrôler les fonctionnalités de traduction.

À l'aide du rôle administrateur, accédez à **Traduction dynamique** > **Propriétés** pour afficher et modifier ces propriétés.

Remarque :
Certaines propriétés, telles que Agent virtuel les propriétés, n'apparaissent dans ce module que lorsque les modules d'extension connexes sont activés.

Propriétés du Traduction dynamique

Propriété	Description
Flux d'activité	
Tables de liste d'autorisation sn.dt.activity_stream.liste_d'autorisation	Liste de tables (séparées par des v l'option de traduction du contenu d'activité (notes de travail et comm Exemple : `sn_hr_core_case`, t

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du Traduction dynamique (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune
Tables de listes de blocs liste_bloc_sn.dt.activity_stream	Liste de tables (séparées par des v l'option de traduction du contenu d'activité (notes de travail et comm Exemple : change_request,sn_hr_core_c • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune
Cadre de travail d'exclusion	
Cadre de travail d'exclusion sn_dt.dynamic_framework.enable_exclusion_framework	Activer Cadre de travail d'exclus La valeur par défaut est act Traduction dynamique est activ Sur une instance séparée pa propriété s'applique à tous l n'est pas possible d'activer d'exclusion pour chaque doma
Agent virtuel	
Active la traduction dynamique pour HTML com.glide.cs.dynamic.translation.enable.html	Active la traduction dynamique po les contrôles Texte de sortie qui co Agent virtuel. Pour en savoir plus, output rich controls for a custom c Elle est installée avec le mod Traduction dynamique for Agent (com.glide.cs.dynamic.transl Pour plus d'informations, re
Active la traduction dynamique pour les messages qui contiennent des URL com.glide.cs.traduction.dynamique.enable.traduction.message.contenant.urls	Active la traduction dynamique po contiennent des URL. Elle est installée avec le mod Traduction dynamique for Agent (com.glide.cs.dynamic.transl Pour plus d'informations, re

Actions dans le Traduction dynamique spoke

Les actions dans le Traduction dynamique spoke sont conçues pour accéder Traduction dynamique aux API à partir de Studio de workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction dynamique Actions du spoke

Action	Description
Détecter la langue [detect_language]	Détecte la langue du texte à l'aide du traducteur configuré.
Détecter les langues [detect_languages]	Détecte les langues de plusieurs textes à l'aide du traducteur configuré.
Est Traduction dynamique activé [is_dynamic_translation_enabled]	Vérifie si le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation) est installé et configuré pour un fournisseur de service de traduction. • Si l'entrée est vide, vérifie si un fournisseur de service de traduction par défaut est configuré. • Si un traducteur est fourni, vérifie si ce fournisseur de service de traduction est configuré.
Traduire le texte [translate_text]	Traduit le texte vers plusieurs langues à l'aide du fournisseur de service de traduction. L'action peut traduire une chaîne de texte dans plusieurs langues cibles.
Traduire des textes [translate_texts]	Traduisez les textes vers plusieurs langues à l'aide du fournisseur de service de traduction. L'action peut traduire un tableau de textes dans plusieurs langues cibles.

Codes d'erreur standard

Lorsqu'une erreur se produit, les codes d'erreur sont renseignés avec le motif de l'erreur. Reportez-vous aux informations suivantes pour connaître les codes d'erreur standard qui s'affichent lorsque vous travaillez sur les actions de Traduction dynamique spoke correspondant aux Traduction dynamique API.

- Traduction dynamique -Portée
- Traduction dynamique -Client

Limitations de la traduction dynamique

Vous devez être conscient de quelques limites lorsque vous intégrez un fournisseur de service de traduction pour activer l'expérience Traduction dynamique .

Limites de longueur pour les fournisseurs de services de traduction

Les limites de longueur pour les prestataires de services de traduction sont les suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour Google, la longueur maximale recommandée de chaque demande est de 5 000 caractères. La taille maximale du texte d'entrée ne peut pas dépasser 30 000 points de code. Pour plus d'informations, consultez la documentation Google .
- Pour Microsoft, le texte d'entrée à traduire ne peut pas comporter plus de 50 000 caractères, espaces compris. Le texte d'entrée pour la détection a également une limite maximale de 50 000 caractères. Pour plus d'informations, consultez la documentation Microsoft .

Limitations de la prise en charge linguistique pour les fournisseurs de services de traduction

Tous les fournisseurs de services de traduction ne prennent pas en charge les mêmes langues que celles prises Now Platform en charge.

Pour en savoir plus sur les langues prises en charge par Google pour la traduction, consultez la Google documentation .

Pour en savoir plus sur les langues prises en charge par Microsoft pour la traduction, consultez la Microsoft documentation .

Messages d'erreur dans Traduction dynamique

Vous devez être conscient de quelques scénarios d'erreur lors de l'utilisation Traduction dynamiquede .

Messages d'erreur sur les formulaires et les flux d'activité

Des messages d'erreur s'affichent lorsque le texte ne peut pas être traduit dynamiquement sur les flux d'activité des formulaires.

Formulaires et flux d'activité

Scénario	Message d'erreur
Le champ n'a aucune valeur. **Remarque :** Ce scénario ne s'applique qu'aux champs du formulaire.	Aucun texte à traduire.
Le texte à traduire est déjà dans la langue préférée de l'utilisateur connecté.	Ce contenu est rédigé dans votre langue préférée. Pas besoin de traduire.
Le texte ne peut pas être traduit dans la langue préférée de l'utilisateur par le fournisseur de service de traduction par défaut.	Le texte ne peut pas être traduit dans votre langue préférée.
Les informations d'identification configurées pour le fournisseur de service de traduction sous **Connexions et informations d'identification** ne sont pas valides.	Les informations d'identification sont manquantes ou non valides. Contactez votre administrateur.
Le texte à traduire a dépassé la longueur maximale prise en charge par le fournisseur de service de traduction par défaut.	Le texte a dépassé la longueur maximale.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaires et flux d'activité (suite)

Scénario	Message d'erreur
Erreur lors de la traduction. Les raisons possibles sont les suivantes : • Il manque les informations d'identification configurées pour le fournisseur de service de traduction dans le sous-module **Connexions et informations d'identification** . • La traduction a expiré. • Tout autre problème avec le fournisseur de service de traduction. Par exemple, l'épuisement des informations d'identification pour un plus grand nombre de transactions.	Impossible de traduire.

Messages d'erreur sur la configuration du traducteur

Configuration du traducteur

Scénario	Message d'erreur
Lorsqu'aucun flux secondaire valide n'est associé à la configuration du traducteur.	Un flux secondaire de détection ou de traduction est requis pour une configuration valide de traducteur.
Lorsque plusieurs mappages de code de langue sont sélectionnés pour le même code de langue	Impossible de sélectionner plusieurs mappages de code de langue pour le(s) même(s) code(s) de langue : xx.

Intégrations de Now Platform

Intégrez des applications tierces dans le Now Platform.

Intégration avec des applications et des sources de données tierces

Connectez-vous à des services externes et configurez parfaitement votre entreprise via les . Les systèmes s'intègrent facilement à des Now PlatformServiceNow applications tierces, à l'aide de technologies standard telles que SOAP, REST, WSDL et API, ainsi que de plusieurs autres telles que Web Services, JDBC, etc. Chargez des données externes à l'aide de XML, CSV, XLS et d'autres types de fichiers, le tout via plusieurs sources de données, notamment HTTPS, FTPS et SCP. L'intégration entre les instances est encore plus facile, grâce aux points d'intégration partagés sur la plateforme.

Intégration avec des applications et des sources de données tierces

ServiceNow s'intègre à de nombreuses applications et sources de données tierces.

Les intégrations les plus courantes sont avec CMDB, Gestion des incidents, Gestion des problèmes, Gestion des changements, Administration utilisateurs et Authentification unique. Diverses techniques peuvent être utilisées, notamment les services Web, JDBC, LDAP, Excel, CSV et e-mail, ainsi que toutes les technologies standard de l'industrie qui utilisent SOAP, REST ou WSDL. En outre, les intégrations d'API et de ligne de commande peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

être effectuées à l'aide d'un MID Server. ServiceNow a effectué les intégrations suivantes avec des systèmes et des plateformes d'entreprise.

Technologies

La ServiceNow plateforme est basée sur une architecture orientée services (SOA), dans laquelle tous les objets de données peuvent utiliser des services Web pour accéder à une intégration bidirectionnelle au niveau des données. L'interface est également directe et dynamique car toutes les modifications apportées aux objets existants et tous les nouveaux objets sont automatiquement publiés en tant que service Web direct. Une création et une utilisation plus indirectes de services Web peuvent être réalisées via un service Web mappé où une carte de transformation est utilisée pour collecter les données de service Web entrantes dans les tables ciblées finales. Enfin, une technique avancée de service Web scripté est disponible pour définir des services Web basés sur des processus, où les données ne sont pas pertinentes, mais servent davantage de déclencheur pour un processus ou un composite d'actions qui s'exécutent sur le serveur.

De plus, la plateforme offre une interface riche pour le chargement de données externes à l'aide de jeux d'importation. À l'aide de cette fonctionnalité, vous pouvez charger à partir de diverses sources de données telles que HTTPS, FTPS et SCP à l'aide de formats de fichier tels que les fichiers XML, CSV et Microsoft Excel XLS. Les informations peuvent également être extraites d'une source de données à l'aide d'une connexion JDBC directe, à condition que la connectivité réseau le permette.

Les informations peuvent être extraites de la plate-forme vers une plate-forme externe à l'aide d'un pilote ODBC .

Les formulaires, les listes et les rapports sur la plateforme sont accessibles directement à l'aide d'une URL, ce qui facilite l'intégration au niveau de l'interface utilisateur entre deux applications Web ou plus.

Une poignée de technologies d'authentification unique sont identifiées et mises en œuvre prêtes à l'emploi pour permettre une intégration rapide avec votre portail, cependant, la technique est personnalisable dans un script pour permettre une flexibilité dans les différents environnements SSO de nos clients.

Intégration entre les instances ServiceNow

Il arrive que vous deviez effectuer une intégration spécifique entre votre instance et une autre ServiceNow instance. Les intégrations d'instance à instance sont un jeu d'enfant, car tous les points d'intégration existent entre les deux instances.

Options d'intégration

Presque tous les ServiceNow clients obtiennent une valeur ajoutée en intégrant des applications tierces.

ServiceNow Les clients disposent des options suivantes pour l'intégration à des applications tierces.

- Activez une ServiceNow intégration fournie.
- Installer une intégration certifiée à partir de ServiceNow Store .
- Installez une intégration à partir de Share .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Contactez votre représentant commercial pour connaître les intégrations personnalisées disponibles.
- Créez votre propre intégration personnalisée à l'aide des interfaces d'intégration de la plateforme.

Remarque :
Les intégrations certifiées ont réussi un ensemble de critères de test d'interopérabilité, de sécurité et de performances définis par ServiceNow.

Intégrations fournies par ServiceNow

ServiceNow fournit de nombreuses intégrations dans le cadre de la plateforme.

Ces intégrations sont considérées comme faisant partie de la plateforme et sont fournies sans frais supplémentaires.

Intégrations fournies

Intégration	Type	Point d'intégration
Altiris (version 6.5)	MID Server	CMDB
Google Maps	Services Web	Varie
Recherche personnalisée Google	Services Web	Connaissances
Intégration : IBM Watson Conversation Service	Services Web	Varie
Microsoft SMS/SCCM	MID Server	CMDB
Verizon eBonding	Services Web	Incident

Configurer l'API Google Maps

Vous activez la fonctionnalité de géolocalisation à l'aide des entrées appropriées d'une Google licence Maps API for Business ou d'une Google clé API JavaScript Maps.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez générer des cartes à l'aide de JavaScript de base, et elles sont suffisamment flexibles pour afficher même les requêtes les plus compliquées. Ces cartes utilisent les fonctionnalités de mappage standard Google de l'API Maps API for Business ou Google JavaScript Maps, y compris divers types de liens vers les enregistrements de votre instance. L'utilisation de cette fonctionnalité nécessite l'installation du module d'extension Google Maps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de carte



Procédure

1. Google Les API Maps pour les licences d'entreprise ne sont plus disponibles à partir de Google, par conséquent, selon que vous disposez d'une licence existante, utilisez l'une des procédures suivantes.

   Remarque :
   Vous devez utiliser votre propre clé Google API JavaScript Google Maps et ne pas utiliser de Now Platform® clé générée.

   Pour en savoir plus sur l'API Maps for Business et Google la Google clé API JavaScript Maps, reportez-vous à la section https://developers.google.com/maps/gmp-get-started .

2. Une fois la configuration terminée et enregistrée, créez des pages de carte ou utilisez les pages par défaut incluses avec le module d'extension.
   Les pages de carte définissent les données qui s'affichent sur la carte et l'apparence des liens. Pour obtenir un didacticiel sur la façon d'afficher tous les marqueurs liés à vos enregistrements, consultez l'article de blog Afficher les marqueurs de carte sur Google Maps sur le .ServiceNow Community

Propriété	Description
google.maps.auto_close	Si vrai, ferme automatiquement une fenêtre d'informations de carte avant d'en ouvrir une nouvelle. ○ Type : vrai/faux ○ Valeur par défaut : true ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.client	ID client pour Google API Maps pour entreprise. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : gme-servicenow ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.private.key	Clé privée pour Google l'API Maps pour entreprise. Cette touche active la fonctionnalité de géolocalisation, qui localise précisément les utilisateurs dans le système, à l'aide des données de leurs appareils mobiles. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : vide ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
google.maps.version	Numéro de version de l'installation actuelle de l'API Google Maps pour entreprise. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : numéro de la version actuelle ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.key	Google API Maps pour les entreprises ou Google JavaScript Maps API Clé liée à l'URL du serveur. Cette clé autorise l'utilisation de l'API Google Maps au développement. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : vide ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.latitude	Latitude de départ sur la carte. Cette valeur détermine la position de départ affichée dans Google Cartes. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : 36,008522 ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.longitude	Longitude de départ sur la carte. Cette valeur détermine la position de départ affichée dans Google les pages Cartes. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : -95,221764 ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.max_éléments	Nombre maximal d'éléments à afficher sur la carte. ◦ Type : nombre entier ◦ Valeur par défaut : 500 ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.table	Table utilisée par la carte. La table nécessite les champs suivants : nom, longitude, latitude. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : cmn_location ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.zoom	Niveau de zoom de départ de la carte (1 étant le plus bas) ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : 4 ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

3. Effectuez ces configurations :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Propriétés système** > **Tout**.

b. Définissez les valeurs de ces propriétés système :

Propriété système	Description
google.maps.refresh.latlong.duration	Nombre de jours après lesquels les détails de l'emplacement sont mis à jour. **Remarque :** La valeur maximale est 30.
google.maps.refresh.latlong.record_count_per_table	Nombre maximal d'enregistrements dans une table qui peuvent être traités à l'aide de la tâche planifiée en une seule actualisation.

c. Spécifiez les tables qui stockent les détails de l'emplacement dans la table Configuration de l'actualisation des coordonnées de la carte [cmn_coordinate_refresh_config].

d. S'il n'y a pas de champs pour suivre la dernière récupération des coordonnées dans vos tables :

i. Créez le champ **coordinates_retrieved_on** du type **Date/Heure** dans vos tables.

ii. Assurez-vous que la valeur du champ qui suit l'heure à laquelle les coordonnées ont été récupérées pour la dernière fois est correctement renseignée dans la table Configuration de l'actualisation des coordonnées de la carte [cmn_coordinate_refresh_config]. Reportez-vous à l'exemple de script correctif `Mettre à jour les coordonnées mises à jour le champ` pour mettre à jour les valeurs du champ **coordinates_retrieved_on** .

e. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

f. Ouvrez l'enregistrement, **actualisez les informations de latitude et de longitude des enregistrements**.

g. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.

h. Spécifiez la fréquence à laquelle les détails de l'emplacement doivent être actualisés en fournissant des détails de fréquence dans **Intervalle d'exécution** et **de répétition**.

Remarque :
Assurez-vous d'actualiser les détails de l'emplacement au moins une fois tous les 30 jours.

4. **Facultatif :** Pour accéder aux Google cartes à partir de l'instance ServiceNow basée sur votre région, effectuez ces configurations.

a. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.

b. Sélectionnez et affectez le **code de pays** approprié à l'utilisateur requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si le **code du pays** requis n'est pas disponible, ajoutez l'entrée du dictionnaire. Assurez-vous d'utiliser les codes pays ISO 3166-1. Par exemple, le code pays du Maroc est MA.

c. Accédez à la **Propriétés système** > **Google Maps**.

d. Cochez la case **Oui** pour **Activer cette propriété uniquement lorsque vous souhaitez modifier le comportement de Google Map en fonction d'une région. La région est remplie à partir de la valeur du champ « Code du pays » de l'utilisateur actuel dans sys_user enregistrement. La valeur du code pays de l'enregistrement sys_user doit être compatible avec les attentes du code régional de Google Map. La plupart des identificateurs de région Unicode sont identiques aux codes ISO 3166-1, à quelques exceptions notables. Vérifiez correctement les codes avant d'apporter des modifications.**

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Intégration de Microsoft SCCM

L'intégration Microsoft SCCM est une importation unidirectionnelle des données SCCM dans la Base de données de gestion des ServiceNow configurations (CMDB).

Les importations planifiées importent les données SCCM pertinentes dans l'instance à partir d'une ServiceNow base de données SQL Server et les mappent aux tables de la CMDB. Vous pouvez configurer une importation de données complète ou incrémentielle. L'importation est réalisée à l'aide d'une connexion JDBC via le MID Server. L'intégration permet de synchroniser la ServiceNow CMDB avec la base de données SCCM SQLServer, de sorte que seules les données pertinentes sont importées de la base de données SCCM vers la CMDB. La base de données SCCM est considérée comme une source faisant autorité et n'est pas écrite.

Versions prises en charge

Le module d'extension Microsoft SCCM hérité est obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support. Recommandation pour tous les clients de migrer vers le nouveau connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM.

Il s'agit des modules d'extension pour les versions SCCM actuellement prises en charge, qui prennent toutes en charge l'intelligence des actifs et le rapprochement des logiciels d'incrément :

- Microsoft SCCM 2007
- Microsoft SCCM 2012 v2
- Microsoft SCCM 2016

Remarque :
Si vous mettez à niveau votre instance vers une version de la Now Platform qui ne fournit pas de prise en charge pour votre version de SCCM, vous pouvez continuer à utiliser cette version. Toutefois, toutes les nouvelles instances nécessitent l'utilisation d'une version SCCM prise en charge.

Le module d'extension Intégration - Microsoft SCCM 2016 (com.snc.integration.sccm2016) est compatible avec SCCM versions 1606, 1906, 1910 et 2002.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM

Pour importer des données SCCM dans la CMDB, vous pouvez utiliser Service Graph Connector for Microsoft SCCM au lieu d'utiliser le connecteur SCCM hérité.

L'utilisation du connecteur SCCM du graphe de services offre les avantages suivants :

- Adhésion au modèle de données CSDM (Common Service Data Model).
- Utilisation du moteur IRE (Identification et rapprochement) pour éviter les enregistrements en double.
- Prise en charge de la détection des logiciels supprimés et de la détection delta.
- Utilisation du Centre d'intégration ETL (2.2.1) qui permet un mappage et une personnalisation faciles des données.
- Performances supérieures lors du traitement des données.

Pour plus d'informations sur la mise à jour de l'utilisation du module d'extension du connecteur Microsoft SCCM à l'utilisation du connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM, voir Mettre à jour le module d'extension Microsoft SCCM 2016 pour Connecteur du graphe de services pour Microsoft SCCM .

Modules disponibles

- **Configuration** :
  - Configurez les sources de données.
  - Spécifiez les paramètres du serveur de base de données et le serveur MID.
  - Testez la configuration.
- **Importation planifiée** : planifiez l'importation ou exécutez-la immédiatement.
- **Sources de données** : liste des sources de données préconfigurées définissant la base de données CMDB externe.
- **Progression** : journal de progression des importations planifiées.
- **Historique** des transformations : journal des transformations effectuées par les importations planifiées.
- **Identification de CI** : identificateurs utilisés par SCCM pour établir une correspondance entre les données du jeu d'importation et la CMDB.
- **Données du jeu d'importation** : tables qui stockent les données SCCM importées.
- **Services Web** : liste des services Web utilisés pour ajouter ou supprimer des champs dans les cartes de transformation.

Intelligence des actifs

Asset Intelligence est une fonctionnalité SCCM qui permet de filtrer, normaliser et nettoyer les enregistrements logiciels. Lorsqu'elle est activée, elle remplit les données logicielles normalisées dans une table distincte dans la base de données SCCM. Vous pouvez cibler cette table distincte au lieu de la table de données logicielles brutes. Lorsque vous importez des enregistrements logiciels dans la CMDB avec cette fonctionnalité activée, vous obtenez un ensemble de données logicielles plus propre. Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez activer les importations planifiées de l'intelligence des actifs SCCM dans l'instance ServiceNow cible, ainsi que dans la base de données SCCM source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer un module d'extension Microsoft SCCM pris en charge

Les modules d'extension SCCM peuvent être activés par un administrateur et nécessitent les modules d'extension Intégration - JDBC et Identification CI. Ces modules d'extension dépendants sont activés automatiquement avec l'activation SCCM.

Avant de commencer
Pour obtenir la liste complète des modules d'extension qui doivent être activés, reportez-vous à la section Activer les importations planifiées de SCCM Asset Intelligence.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Processus d'importation de données SCCM et tables sources

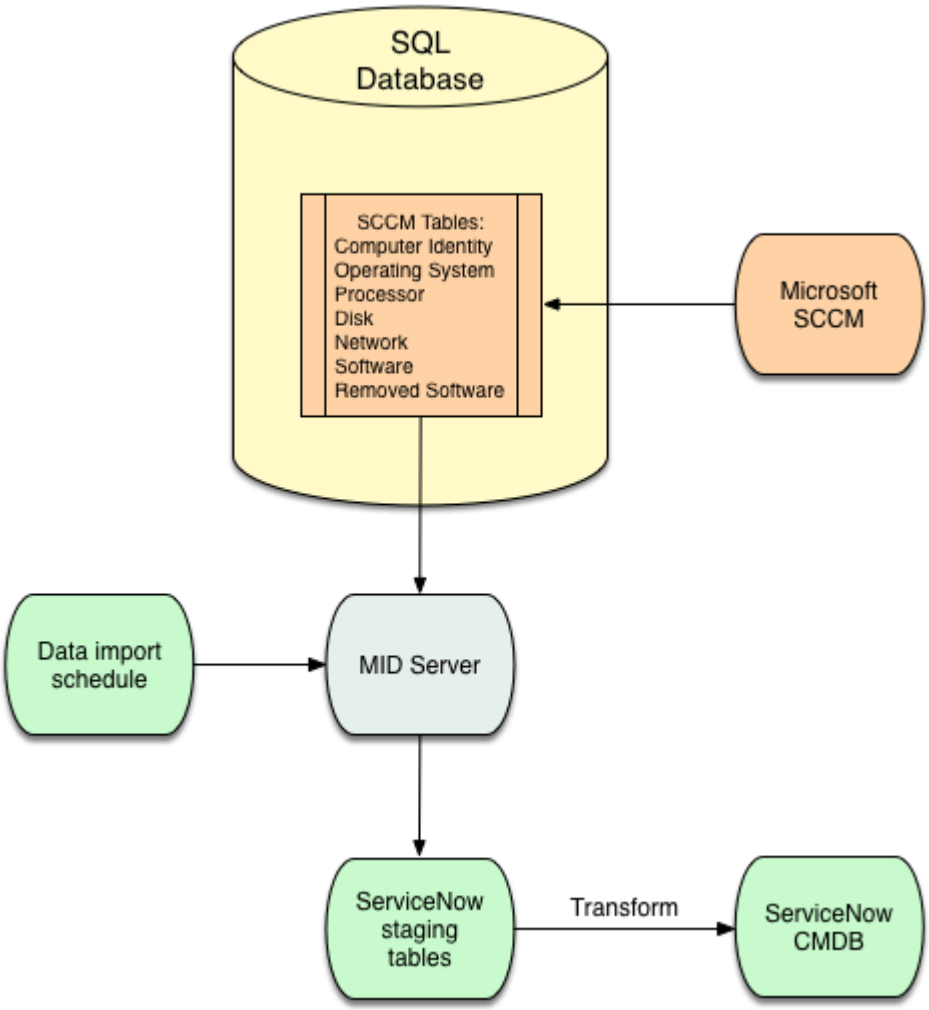
Les Microsoft versions SCCM prises en charge par la ServiceNow® plateforme offrent des fonctionnalités identiques et les mêmes données importées.

Processus d'importation de données

1. Un calendrier appelé **système SCCM *<version>* Import** détermine le moment où les tables SCCM sont importées dans l'instance ServiceNow® . Les importations peuvent être exécutées immédiatement ou planifiées pour s'exécuter à des intervalles définis.
2. Un serveur MID récupère les données SCCM et les importe dans des tables intermédiaires sur l'instance.
3. Les transformations s'exécutent sur les données des tables intermédiaires et mappent les données SCCM aux champs existants dans la CMDB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Données SCCM importées

Cette table répertorie les tables source SCCM, les tables intermédiaires de jeu d'importation correspondantes dans l'instance ServiceNow® et les tables cibles dans la CMDB.

Table SCCM	Table intermédiaire	Table CMDB
• v_GS_Computer_System • v_GS_Workstation_Status • v_GS_System • v_GS_PC_Bios • v_GS_Operating_System • v_GS_Computer_System_Product • v_GS_System_Enclosure • v_GS_Baseboard	SCCM <*version*> Computer Identity [imp_sccm<*version*>_computer_id]	Ordinateur [cmdb_ci_computer]
v_GS_Disk	Disque SCCM <*version*> [imp_sccm<*version*>_disk]	Disque [cmdb_ci_disk]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table SCCM	Table intermédiaire	Table CMDB
v_GS_Network_Adapter_Configuration	SCCM <*version*> Réseau [imp_sccm<*version*>_network]	Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter]
v_GS_Operating_System	SCCM <*version*> Système d'exploitation [imp_sccm<*version*>_os]	Ordinateur [cmdb_ci_computer]
v_GS_Processor	Processeur SCCM <*version*> [imp_sccm<*version*>_processor]	Ordinateur [cmdb_ci_computer]
• v_GS_Add_Remove_Programs • v_GS_Add_Remove_Programs_64	SCCM <*version*> Logiciel [imp_sccm<*version*>_software]	• Logiciel [cmdb_ci_spkg] • Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install] (lorsque Gestion des actifs logiciels est activé*)

*Pour plus d'informations sur la gestion des actifs logiciels et son activation, voir Demander la gestion des actifs logiciels .

Sources de données SCCM

L'intégration ServiceNow® SCCM utilise des sources de données JDBC pour importer des données logicielles à partir de la base de données SCCM. Chaque source de données contient les caractéristiques de connexion de la base de données SCCM et nomme le serveur MID que l'instance utilisera pour importer les données. Les transformations qui mappent les champs SCCM à la CMDB sont définies dans une liste connexe dans chaque enregistrement de source de données.

Cartes de transformation

Les cartes de transformation sont accessibles à partir de la liste connexe **Transformations** dans chaque enregistrement de source de données. Les champs source dans SCCM et les champs cibles dans la CMDB sont répertoriés dans la liste connexe **Cartes de champs de chaque** enregistrement de carte de transformation de table. L'intégration SCCM utilise l'utilitaire de carte de transformation fourni avec la ServiceNow® plateforme. Pour obtenir des instructions sur la modification ou la création d'une carte de transformation, consultez Cartes de transformation .

L'intégration SCCM fournit deux cartes de transformation pour les importations incrémentielles de logiciels. Une seule carte de transformation peut être activée (**active**) à la fois.

- **Importation incrémentielle** : activée par défaut. Cette carte doit être configurée en **mode Actif** lorsque ServiceNow® Gestion des actifs logiciels n'est pas activé sur l'instance.
- **Importation incrémentielle (SAM activé)** : si le module d'extension Gestion des actifs logiciels est activé, définissez cette transformation sur **Actif**

Remarque :
Pour forcer une importation complète unique de toutes les données logicielles à partir de la base de données SCCM, effacez la valeur du champ**Date/heure de la dernière exécution** sur la source de données. L'exécution de cette opération peut prendre beaucoup de temps. La méthode la plus efficace consiste donc à utiliser une transformation incrémentielle après la première importation complète.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Transformation de l'utilisateur affecté

Le script de transformation d'identité de l'ordinateur SCCM <version> tente de définir le champ **Affecté à** dans l'enregistrement CMDB en recherchant le nom de l'utilisateur dans la table source SCCM et en comparant la valeur avec le champ correspondant dans la table sys_user ServiceNow. Si une correspondance est trouvée, cet utilisateur est affecté à l'enregistrement. Si aucune correspondance n'est trouvée, le champ **Affecté à** est laissé vide. Le champ correspondant est contrôlé par la *glide.discovery.assigned_user_match_field* propriété système, qui est définie sur **user_name** par défaut.

Identificateurs

L'intégration SCCM utilise l'identification de CI pour mettre à jour les CI créés à partir des données importées de SCCM avec un ID de ressource. L'identificateur de règle matérielle renvoie l'ID de ressource d'un ordinateur à partir de SCCM et le stocke dans la table Source [sys_object_source]. Lorsque les ID de ressource sont importés pour la première fois, soit à partir de SCCM, soit Découverte, la table [sys_object_source] est remplie d'ID pour chaque CI identifié. Dans les importations suivantes, si un ID entrant correspond à celui d'un CI existant, le moteur IRE (Identification and Rapprochement) met à jour les informations de ce CI dans la CMDB. Si l'ID de ressource entrante ne correspond pas à celui d'un CI existant, IRE crée un nouveau CI et le remplit avec l'ID de ressource.

Pour plus d'informations sur l'identification et rapprochement CMDB et IRE, consultez Identification et réconciliation CMDB .

Les mises à niveau à partir des versions antérieures à Geneva conservent toujours les identificateurs hérités, mais vous pouvez passer aux nouveaux identificateurs à l'aide de la propriété glide.discovery.use_cmdb_identifiers. Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva, vous devez ajouter cette propriété manuellement et la définir sur true pour utiliser les nouveaux identificateurs. Si vous avez effectué une mise à niveau à partir de Geneva, cette propriété est disponible dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour conserver cette fonctionnalité dans les identificateurs hérités personnalisés, convertissez-les au nouveau format de règles d'identificateur CMDB avant d'activer cette propriété. Le système ne reconfigure pas automatiquement vos identificateurs personnalisés pour le nouveau cadre de travail.

Scripts

Les scripts de remplissage de données renseignent les données connexes dans la CMDB pour chaque CI cible détecté par l'identificateur de règle matérielle.

Logiciel

L'intégration Microsoft SCCM rapproche le nombre de packages logiciels dans les enregistrements d'un CI et supprime une instance logicielle de la table Instance logicielle [cmdb_software_instance] si le package logiciel est désinstallé du CI. Pour une importation logicielle complète, la transformation remplit les tables Logiciel [cmdb_ci_spkg] et Instance logicielle [cmdb_software_instance]. Si le module d'extension Gestion des actifs logiciels est activé, la transformation remplit la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install].

Remarque :
Les données de table importées à partir de SCCM doivent contenir des données complètes pour le CI. L'instance suppose que l'importation représente toutes les relations existantes et ajuste la CMDB en conséquence. Les données partielles reçues des tables SCCM peuvent entraîner la suppression de relations actives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'intégration SCCM et planifier une importation

L'importation de données à partir de SCCM nécessite une connexion à la base de Microsoft données SCCM via une source de données JDBC et un calendrier indiquant au serveur MID quand extraire les données.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'informations d'identification suffisantes pour interroger le serveur SQL qui contient la base de données SCCM. Créez un compte SQL Server afin de vous connecter à la base de données SCCM sur le serveur MID pour utiliser les sources de données.

Connectez-vous à votre serveur SQL SCCM et configurez les éléments suivants :

1. Créez un nom d'utilisateur et un mot de passe de connexion pour l'authentification SQL Server.
2. Choisissez la base de données SCCM à laquelle ServiceNow les sources de données se connecteront.
3. Affectez l'adhésion au rôle « db_datareader » au nouvel utilisateur.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

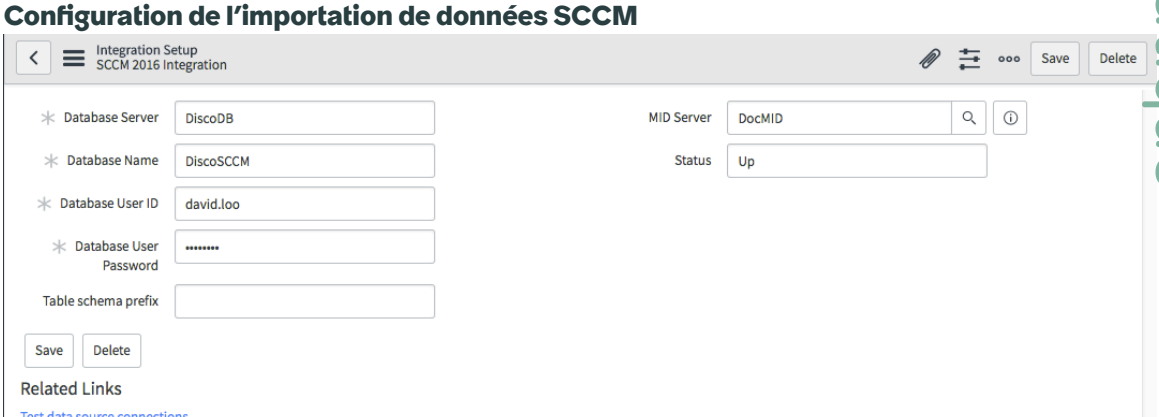
Le système utilise les détails de la connexion à la base de données que vous créez dans cette procédure pour configurer automatiquement les sources de données SCCM par défaut.

Remarque :
Si vous souhaitez configurer la source de données JDBC pour une authentification sur votre base de données SQL Server à l'aide de l'utilisateur du service Windows MID Server, cochez la case **Utiliser l'authentification intégrée** sur chacune des sources de données existantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégration : Microsoft SCCM <*version*>** > **Configuration**.
2. Renseignez les champs requis pour configurer la connexion à la base de données SQL SCCM. Assurez-vous d'inclure un serveur MID valide ayant accès au serveur de base de données SQL.

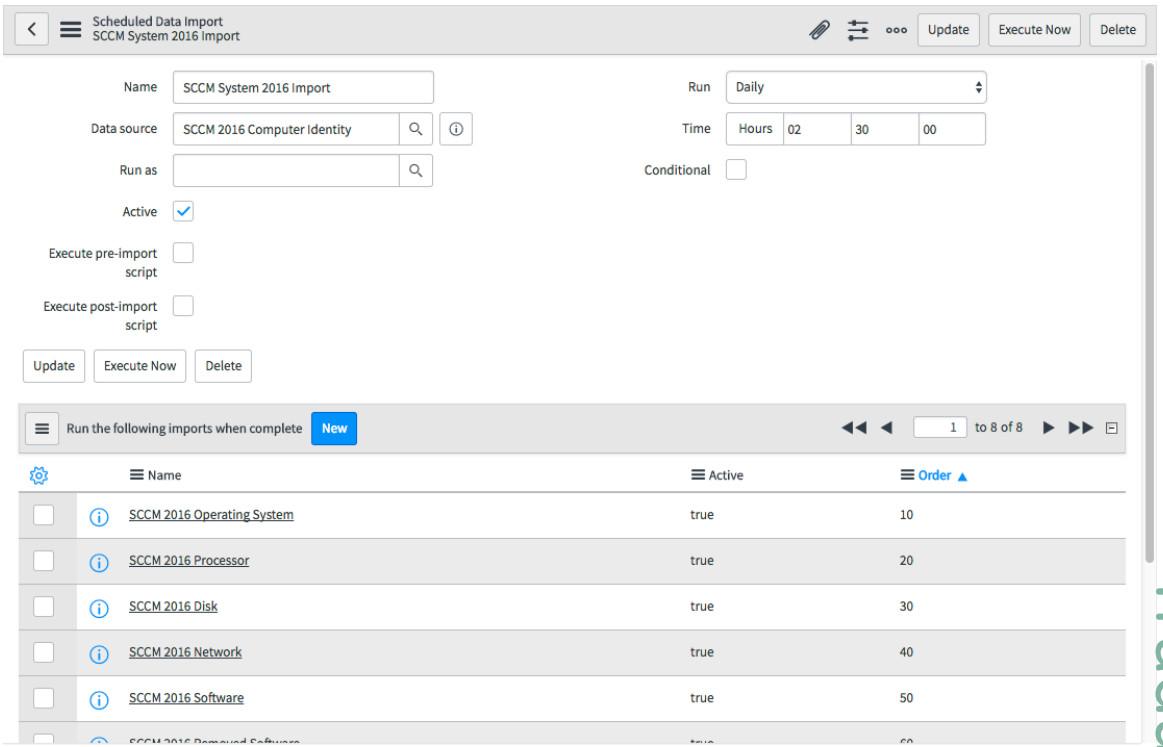
Configuration de l'importation de données SCCM



3. Sous Liens connexes, cliquez sur **Test des connexions aux sources de données** pour tester la connexion à la base de données SCCM.
4. Si la source de données se connecte à la base de données SCCM, accédez à **Intégration : Microsoft SCCM** > **Importation planifiée**.
   Le formulaire Importation de données planifiée s'affiche pour votre version de l'intégration SCCM. La source de données Computer Identity s'exécute en premier. Les autres sources de données répertoriées sur le formulaire s'exécutent dans l'ordre, en fonction de leur ordre par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez un intervalle de calendrier (jour, semaine, etc.) dans le champ **Exécuter** et spécifiez l'heure de la journée à laquelle l'importation doit s'exécuter.
   Votre sélection affiche des champs supplémentaires requis pour terminer la planification.
6. Cliquez sur **Mettre à jour** pour planifier l'importation ou cliquez sur **Exécuter maintenant** pour effectuer l'importation immédiatement.

   Une fois que l'instance importe les données à l'aide de la source **de données SCCM *<version>* Computer Identity** , les autres sources de données s'exécutent dans l'ordre configuré pour récupérer le reste des données SCCM.

Activer les importations planifiées de SCCM Asset Intelligence

Pour éviter les importations de logiciels en double, activez l'importation planifiée Intelligence d'actifs (IA) ou non IA.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Veillez à limiter la fréquence d'importation de logiciels à la fréquence du nettoyage de table qui suit les logiciels supprimés dans SCCM.
L'intelligence des actifs est prise en charge dans les modules d'extension SCCM suivants :

- Intégration : Microsoft SCCM 2007
- Intégration : Microsoft SCCM 2012 v2
- Intégration : Microsoft SCCM 2016

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Pour améliorer les performances de votre importation SCCM initiale, vous pouvez empêcher le système de vérifier les logiciels supprimés avant la date d'importation. Accédez à la **Intégration : Microsoft SCCM <version>** > **Sources de données** > **SCCM <version> Logiciel supprimé** et entrez la date actuelle dans le champ **Date/heure de la dernière exécution** , en utilisant le format **aaaa-mm-jj 00:00:00.0**. Ce champ est renseigné automatiquement pour chaque exécution ultérieure de la source de données logicielle supprimée, il n'est donc pas nécessaire de modifier la valeur après l'importation initiale.

Procédure

1. Accédez au **Ensembles de données à importations système** > **Administration** > **Importations planifiées**.
2. Définissez **Actif** sur **faux** pour ces calendriers d'importation de données :
   - Logiciel SCCM <version>
   - SCCM <version> Logiciel supprimé
3. Définissez **Actif** sur **vrai** pour ces calendriers d'importation de données :
   - SCCM <version> Logiciel (avec IA)
   - SCCM <version> Logiciel supprimé (avec IA)

Information associée

Configurer l'intégration SCCM et planifier une importation

Mettre à niveau la version d'intégration SCCM

Si vous utilisez une version antérieure d'un module d'extension System Center Configuration Manager (SCCM), vous pouvez basculer vers une version ultérieure pour profiter de nouvelles fonctionnalités.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les intégrations SCCM ServiceNow sont autonomes et peuvent exister de façon indépendante. Elles utilisent chacune leurs propres tables de jeux d'importation, sources de données et cartes de transformation. Toutefois, toutes les intégrations SCCM transformeront les données en mêmes tables au sein de la CMDB ServiceNow. Pour éviter que les données ne soient remplacées par une autre source :

- Utilisez une intégration SCCM et désactivez toutes les autres importations planifiées SCCM.
- Effectuez une importation complète pour vider la table cmdb_software_instance, la table cmdb_sam_sw_install et d'autres tables des anciennes données SCCM.

Remarque :
Il est possible de configurer chaque module d'extension pour l'intégrer à SCCM 2007 ou 2012, car le mécanisme de l'intégration est en fait le même, c'est-à-dire qu'il consiste à tirer parti des importations Java Database Connectivity (JDBC). Toutefois, une source de données doit être modifiée si elle est utilisée pour une version SCCM pour laquelle elle n'a pas été écrite. Utilisez la version du module d'extension qui correspond à la version SCCM à laquelle la source de données est destinée.

Pour modifier l'intégration SCCM :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

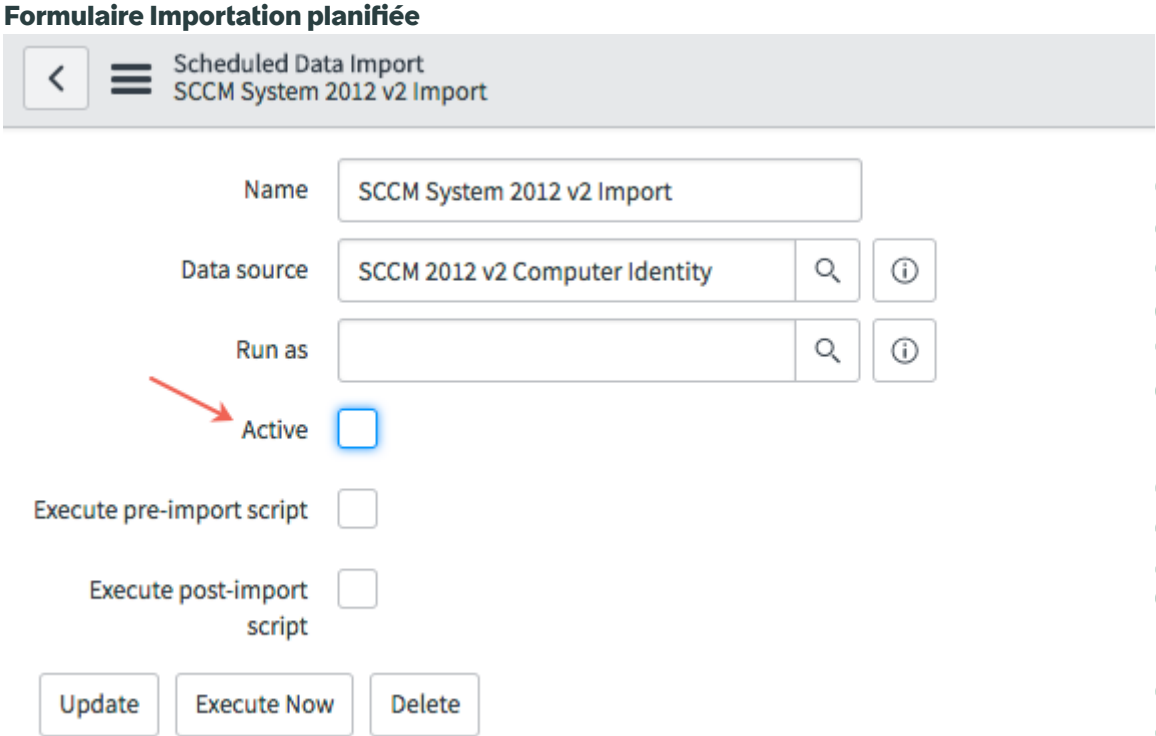
- Désactivez l'intégration actuelle en désactivant le calendrier d'importation SCCM.
- Activez le nouveau module d'extension SCCM.
- Réimportez tous les enregistrements logiciels lorsque vous passez à une intégration qui prend en charge les importations incrémentielles de logiciels supprimés.

Pour désactiver le calendrier d'importation SCCM :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Intégration : Microsoft SCCM 20xx** > **Importation planifiée**.
2. Décochez la case **Actif**.

Formulaire Importation planifiée



3. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Mettre à jour**.
4. Pour activer le nouveau module d'extension SCCM, accédez à **Définition du système** > **Modules d'extension**.
5. Recherchez ***SCCM** pour voir tous les modules d'extension d'intégration SCCM disponibles.
6. Activez le module d'extension.

Information associée

Processus d'importation de données SCCM et tables sources

Migrer l'intégration de Verizon eBonding vers un système de production

Cette rubrique décrit les tâches requises pour déplacer l'intégration Verizon eBonding d'un environnement Dev/Test vers un environnement de production.

Ce processus nécessite une coordination avec le responsable d'implémentation Verizon qui vous a été affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches générales

Les travaux suivants peuvent être effectués à tout moment :

- Obtenez un mot de passe SOAP de production auprès de Verizon. Votre ID d'utilisateur Verizon SOAP est le même que celui utilisé pour le courtier de test Verizon.
- Créez un utilisateur d'intégration pour Verizon dans l'instance ServiceNow de production. Utilisez le même nom d'utilisateur et le même mot de passe que ceux créés pour l'instance de développement, afin que la communication entre Verizon et ServiceNow soit correctement authentifiée.

Migration vers un environnement de production

Effectuez ces tâches dans l'ordre.

- Tâche 1 : demandez le module d'extension Verizon eBonding pour l'instance de production. Lorsque le module d'extension est installé, le seul changement immédiat de l'interface utilisateur est un champ **Catégorie** supplémentaire nommé **VZ eBonding**. Tous les déclencheurs de l'intégration dépendent de la catégorie définie sur **VZ eBonding**. L'activation du module d'extension sur l'instance de production ne devrait pas affecter vos utilisateurs. Si vous souhaitez prendre des précautions supplémentaires, désactivez la catégorie **VZ eBonding** de la liste lorsque le module d'extension est activé pour l'instance.
- Tâche 2 : Configurer le certificat et le magasin de clés Verizon. Copiez-les directement à partir de l'instance de développement ou régénérez-les afin d'avoir des versions distinctes pour les instances de développement et de production.
- Tâche 3 : configurer les propriétés d'intégration pour qu'elles fonctionnent avec le système Verizon eBonding de production. Il s'agit de l'ID utilisateur, du mot de passe et des autres propriétés fournies par votre représentant Verizon.
- Tâche 4 : modifier toutes les fonctions de message SOAP de Verizon eBroker pour qu'elles utilisent le point de terminaison SOAP de production de Verizon. Dans la plupart des cas, l'URL du point de terminaison sera : https://pubwebsvc.vzbi.com:443/Trouble_Management_v3r0. Vérifiez cette URL auprès du spécialiste de l'implémentation de Verizon.
  - Dans la liste connexe **Fonctions de message SOAP** , cliquez sur chaque fonction, désactivez la case **à cocher Verrouiller** et entrez le point de terminaison de production.
  - Configurez la liste connexe **des fonctions de message SOAP** et ajoutez la colonne de **point de terminaison SOAP** . Dans la vue de liste **Fonctions de message SOAP** , déverrouillez et mettez à jour le point de terminaison pour tous les enregistrements en modifiant plusieurs enregistrements dans une liste à l'aide de l'éditeur de liste .
- Tâche 5 : appliquer des personnalisations. Si les personnalisations de l'intégration sur le système de développement ont été capturées dans un ensemble de mises à jour, appliquez cet ensemble de mises à jour au système de production.
- Tâche 6 : Fournir à Verizon le point de terminaison SOAP de production. Le point de terminaison SOAP doit ressembler à ceci : https://yourproductioninstance.service-now.com/ETMSPublish.do?WSDL.
- Tâche 7 : Coordonner une visite de production avec votre représentant Verizon pour effectuer des tests de base.

> **Avertissement :**
> Ne créez pas de tickets de test par rapport au système de production sans travailler avec l'équipe Verizon. Tous les tickets créés sont traités comme des tickets réels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hérité : Intégration d'Altiris 2.0

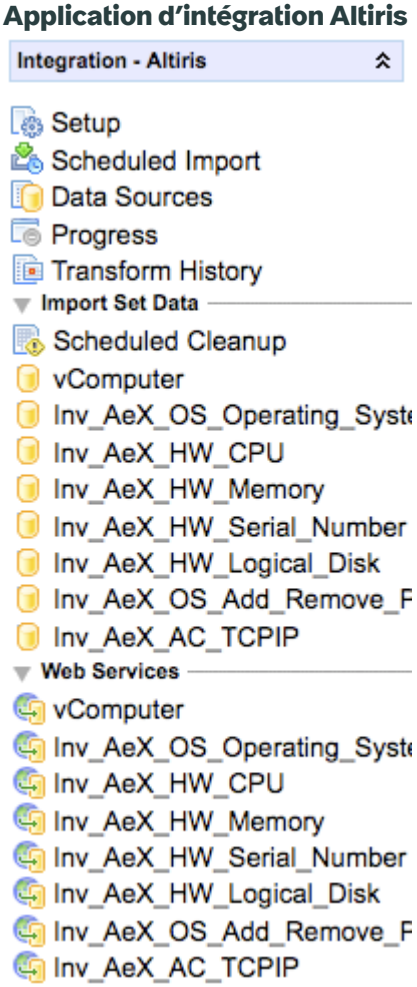
L'intégration d'Altiris est déconseillée dans la version Istanbul.

L'intégration Altiris est une importation unidirectionnelle des données Altiris dans ServiceNow CMDB (Configuration Management Database). L'intégration maintient la CMDB à jour avec la ServiceNow base de données Altiris SQLServer.

Importation de données

Les données pertinentes sont importées de la base de données Altiris vers la CMDB. La base de données Altiris n'est pas écrite, elle est considérée comme une source faisant autorité. L'importation est réalisée à l'aide d'une connexion JDBC via le MID Server .

Application d'intégration Altiris



Les informations extraites d'Altiris comprennent :

- Matériel PC (modèle, fabricant, mémoire, vitesse d'horloge, nombre de processeurs, etc.)
- Informations sur le système d'exploitation (nom, Service Pack)
- Imprimantes
- Informations de disque (physiques, réseau et logiques)
- Réseau (adresse IP, masque réseau)

Modules de configuration et opérationnels

L'activation de cette intégration créera l'application Intégration - Altiris.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici les modules de configuration et opérationnels pour cette intégration.

Module	Description
Configuration	• Configurer les sources de données à partir d'un seul formulaire ○ Fournir l'adresse IP du serveur de base de données ○ Fournir le nom de la base de données ○ Fournissez l'ID utilisateur et le mot de passe de la base de données (cela devra être créé côté base de données SQL, consultez cet article pour obtenir de l'aide sur cette étape : http://technet.microsoft.com/en-us/library/aa337562.aspx ○ Rechercher et sélectionner le serveur MID • Spécifier les paramètres du serveur de base de données et le serveur MID • Tester la configuration
Importation planifiée	Planifier l'exécution de l'importation ou l'importation immédiatement
Sources de données	Liste des sources de données préconfigurées définissant la base de données CMDB externe
Progression	Une liste historique de la progression des importations planifiées
Historique de transformation	Une liste historique des transformations effectuées pendant les importations planifiées

⚠ Avertissement :
Si vous avez activé une intégration existante de la version précédente :

1. L'activation du module d'extension 2.0 n'« ajoute » ni ne « supprime » quoi que ce soit de l'intégration existante.
2. En cas de transition de l'ancienne intégration à la nouvelle, il faut prendre en compte les personnalisations déjà effectuées, par exemple : Les améliorations de mappage ou l'utilisation de valeurs de fusion différentes devront être réimplémentées.
3. Les deux modules d'extension peuvent fonctionner en même temps, à condition que les données fusionnent de la même manière - jusqu'à ce qu'il n'y ait plus besoin de l'ancien module d'extension, auquel cas il peut être désactivé.

Versions prises en charge

L'intégration d'Altiris ne prend en charge que la version 6.5 d'Altiris. L'intégration n'est actuellement pas Altiris version 7.0.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données de jeu d'importation héritées pour Altiris

Apprenez les noms de modules affichés par les données du jeu d'importation Altiris.

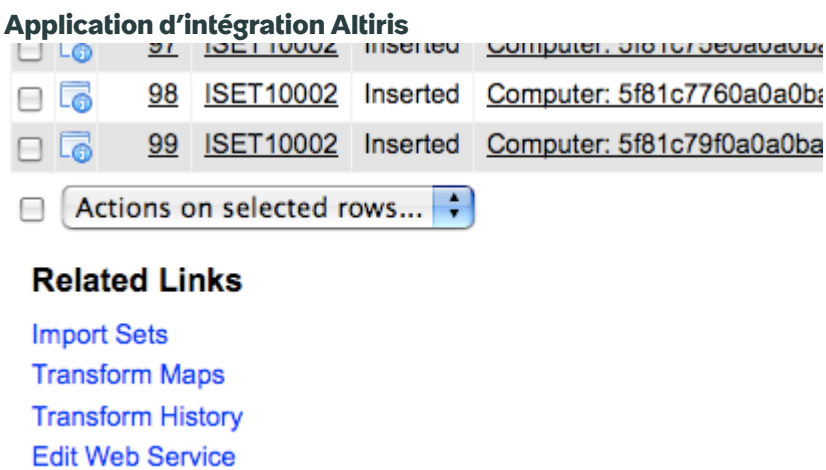
La section des données du jeu d'importation Altiris affiche une liste des tables de jeux d'importation utilisées pour contenir les données récupérées à partir de l'utilisation de JDBC pour interroger la base de données Altiris. Les noms des modules (d'où les tables d'ensembles d'importation vers lesquelles ils pointent) correspondent aux noms de tables et à la structure d'Altiris à partir de laquelle ils sont chargés.

Noms des modules

Remarque :
La fonctionnalité décrite ici nécessite le module d'extension Integration - Altiris 2.0.

- Nettoyage planifié (configurez un calendrier pour nettoyer/supprimer les données d'ensembles de données à importer qui ont déjà été transformées)
- vComputer
- Inv_AeX_OS_Operating_System
- Inv_AeX_HW_CPU
- Inv_AeX_HW_Memory
- Inv_AeX_HW_Serial_Number
- Inv_AeX_HW_Logical_Disk
- Inv_AeX_OS_Add_Remove_Programs
- Inv_AeX_AC_TCPIP

Lors de l'affichage de chacune de ces listes de tables, à la fin de la liste, vous avez des liens vers d'autres fonctions opérationnelles du jeu d'importation.



- Import Sets
- Cartes de transformation
- **Historique de transformation** : journal des opérations d'importation terminées (lorsqu'un jeu d'importation a été transformé en table).
- Jeux d'importation de services web

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Hérité : Tables de jeux d'importation de services Web pour Altiris

Hérité : Intégration d'Altiris 2.0

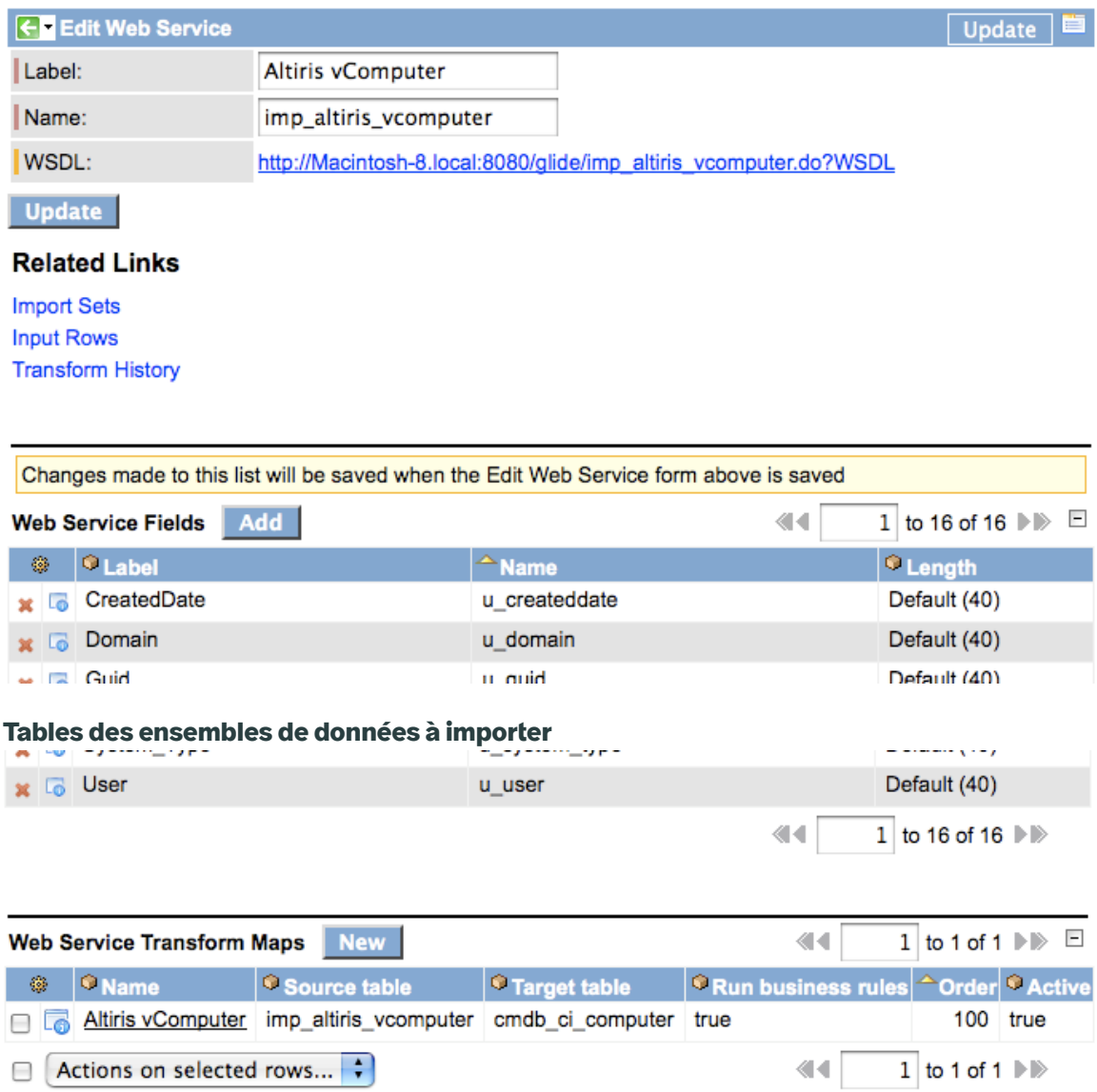
Hérité : Tables de jeux d'importation de services Web pour Altiris

Cette rubrique répertorie les modules qui définissent les tables des ensembles de données à importer du service Web, schéma des tables des ensembles de données à importer qui reçoivent l'importation JDBC.

À partir de chaque service web, vous pouvez ajouter/supprimer des champs et accéder aux cartes de transformation pour apporter des modifications.

Remarque :
La fonctionnalité décrite ici nécessite le module d'extension Integration - Altiris 2.0.

Tables des ensembles de données à importer



Information associée

Données de jeu d'importation héritées pour Altiris

Hérité : Intégration d'Altiris 2.0

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interfaces d'intégration prises en charge

ServiceNow fournit un certain nombre d'interfaces pour pouvoir s'intégrer directement à la plateforme. Ces interfaces sont considérées comme faisant partie de la plateforme et sont fournies sans frais supplémentaires.

Interfaces d'intégration prises en charge

Interface
E-mail
JDBC
JSONv2 Web Service
Intégration LDAP
SOAP Web Service
API REST
SAML
Authentification par jeton Digest
ODBC driver
Exportation de données
CTI
Sonde Syslog

Couplage téléphonie-informatique

L'intégration téléphonie-informatique (CTI) est réalisée par le client CTI sur la machine de l'utilisateur qui envoie une URL à l'instance.

L'URL doit comporter les composants suivants :

1. L'URL de base. Par exemple : `https://<nom d'instance>.service-now.com/cti.do ?` accéderait à l'instance et demanderait le traitement CTI.
2. Les paramètres identifient les parties du formulaire d'incident à afficher.
   - *`sysparm_caller_name`*=name où 'name' est le nom d'un utilisateur.
   - *`sysparm_caller_phone`*=téléphone où 'phone' est le numéro de téléphone de l'utilisateur. Un nom ou un numéro de téléphone doit être fourni si vous souhaitez identifier l'utilisateur lors de l'appel. D'autres paramètres peuvent être fournis pour identifier l'utilisateur, comme nous le verrons plus loin.
   - *`sysparm_task_id`*=taskID où « taskID » identifie un problème existant au sujet duquel l'appelant appelle.
   - *`sysparm_view`*=view où 'view' est le nom de la vue à utiliser pour afficher les données.
   - *`sysparm_xxxx`*= valeur où « xxxx » est le nom d'un champ dans l'enregistrement « Incident » qui doit être renseigné avec la « valeur » spécifiée. Par exemple, sysparm_priority=1 verrait le champ de priorité défini sur la valeur 1 lorsque le nouvel écran d'incident s'affiche.
   - *`sysparm_cti_rule`*=name où 'name' est le nom d'une fonction à invoquer pour le traitement CTI plutôt que d'utiliser le script par défaut. La fonction doit être définie dans une entrée sys_script marquée comme pouvant être appelée. Si la fonction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

doit insérer, mettre à jour ou supprimer un ou des GlideRecord, elle doit appeler une fonction non appelable par le client distincte pour effectuer la ou les mises à jour.

Remarque :
Bien que le script de traitement CTI ait été modifié pour pouvoir être appelé par le client, le code implémentant la vue des tâches a été commenté. Vous devez implémenter une nouvelle fonction non appelable par le client pour le code qui exécute la `tâche .update().`

Pour rendre un script appelable par le client, vous devez cocher la case du formulaire qui s'affiche lorsque l'entrée sys_script est affichée. La case à cocher appelable par le client peut ne pas s'afficher par défaut. Pour afficher la case à cocher appelable par le client, vous devrez peut-être modifier les champs qui s'affichent sur le formulaire à l'aide de l'icône d'engrenage et du mécanisme de zone de liste double.

Les paramètres de l'URL sont disponibles pour la règle métier en tant que valeurs globales. Par exemple :

```
var name = sysparm_caller_name;
```

La règle métier que vous spécifiez doit renvoyer l'URL pour l'écran contextuel et définir la variable globale « answer ».

Un exemple d'URL pour afficher une capture d'écran pour l'utilisateur Don Goodliffe ressemblerait à ce qui suit. https://<nom d'instance>.service-now.com/cti.do?sysparm_caller_name=Don%20Goodliffe Plusieurs paramètres sysparm peuvent être utilisés, séparés par des esperluettes (&).

Script de traitement CTI

Lorsque le paramètre n'est *`sysparm_cti_rule`* pas spécifié, le système utilise le script de traitement CTI pour fournir les fonctionnalités suivantes.

Le script de traitement CTI effectue les opérations suivantes :

1. Essaie d'identifier l'utilisateur par la *`sysparm_caller_name`* valeur si elle a été fournie.
2. Si aucun utilisateur n'a été trouvé, le script tente de l'identifier par la *`sysparm_caller_phone`* valeur si elle a été fournie.
3. Si un utilisateur a été identifié, l'une des actions suivantes est effectuée
   a. Si l'utilisateur a des incidents ouverts, l'écran contextuel affiche des informations sur l'appelant actuel et tous les incidents ouverts de l'utilisateur.
   b. Si l'utilisateur n'a pas d'incidents ouverts, l'écran contextuel affiche un nouvel incident avec les informations fournies dans l'URL affichée.
4. Si un utilisateur n'a pas été identifié et qu'un taskID est fourni et que le taskID existe, alors rien ne se passe. Le code pour gérer ce ticket est commenté. Si vous souhaitez que l'écran contextuel affiche les détails de la tâche, vous devez modifier le script de traitement CTI pour placer la fonctionnalité dans une fonction distincte non appelable par le client.

Intégration ServiceNow à votre intranet

Vous pouvez ajouter un lien de ServiceNow connexion à votre intranet.

Pour diffuser ServiceNow du contenu à partir d'une page Web, consultez Portail de services .

JDBCProbe

Une sonde JDBC s'exécute sur le Serveur MID pour interroger une base de données externe via [JDBC] et renvoie les résultats à ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les sondes interagissent avec le serveur MID via la file d'attente ECC, donc la réponse d'une sonde JDBC est renvoyée sous forme de charge utile XML dans un enregistrement de file d'attente ECC « d'entrée ». Par défaut, chaque charge utile de réponse contient jusqu'à 200 lignes renvoyées. Cette valeur peut être modifiée en définissant le paramètre *jdbcprobe_result_set_rows* de sonde sur le nombre souhaité.

Activation du module d'extension

Contactez Service et assistance client pour activer le module **d'extension Intégration - JDBC** (com.snc.integration.jdbc).

Procédure

1. Accédez à **Définition du système > Modules d'extension** .
2. Cliquez avec le bouton droit sur le nom du module d'extension dans la liste et sélectionnez **Activer/Mettre à niveau**.

   Si le module d'extension dépend d'autres modules d'extension, ceux-ci et leur état d'activation sont répertoriés.
3. **Facultatif :** Cochez la case **Charger les données de démonstration** .

   (Optional) Certains modules d'extension incluent des données de démonstration, des exemples d'enregistrements conçus pour illustrer les fonctionnalités du module d'extension pour les cas d'utilisation courants. Le chargement des données de démonstration est une bonne politique lors de la première activation du module d'extension sur une instance de développement ou de test. Vous pouvez charger des données de démonstration après l'activation du module d'extension en répétant ce processus et en cochant la case.
4. Cliquer sur **Activer**.

Sonde JDBC directe

Une sonde JDBC directe spécifie tous les paramètres nécessaires dans la charge utile XML de la file d'attente ECC sortante .

Il s'agit d'une sonde autonome qui est découplée d'une source de données JDBC et ne s'insère pas dans un jeu d'importation. Le champ requis dans l'enregistrement de file d'attente ECC pour une sonde JDBC directe est **Rubrique** et doit être égal à **JDBCProbe**. Le champ **Source** est réservé pour la sys_id de l'enregistrement de source de données dans le cas d'une source de données JDBC.

Remarque :
ServiceNow Si la détection est activée sur votre plateforme, ajoutez le *skip_sensor* paramètre à la sonde pour éviter que les capteurs de découverte ne la traitent et n'entraînent une erreur « Aucun capteur défini ».

XML Structure

Une sonde JDBC directe a la structure de charge utile XML suivante

```
<parameters><parameter name = "skip_sensor" value = "true" /><parameter name =
"parameter_name" value = "parameter_value" />
 ...
 <parameter name = "work" ><select  ... >
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  ...
</select></parameter></parameters>
```

Information associée

JDBCProbe

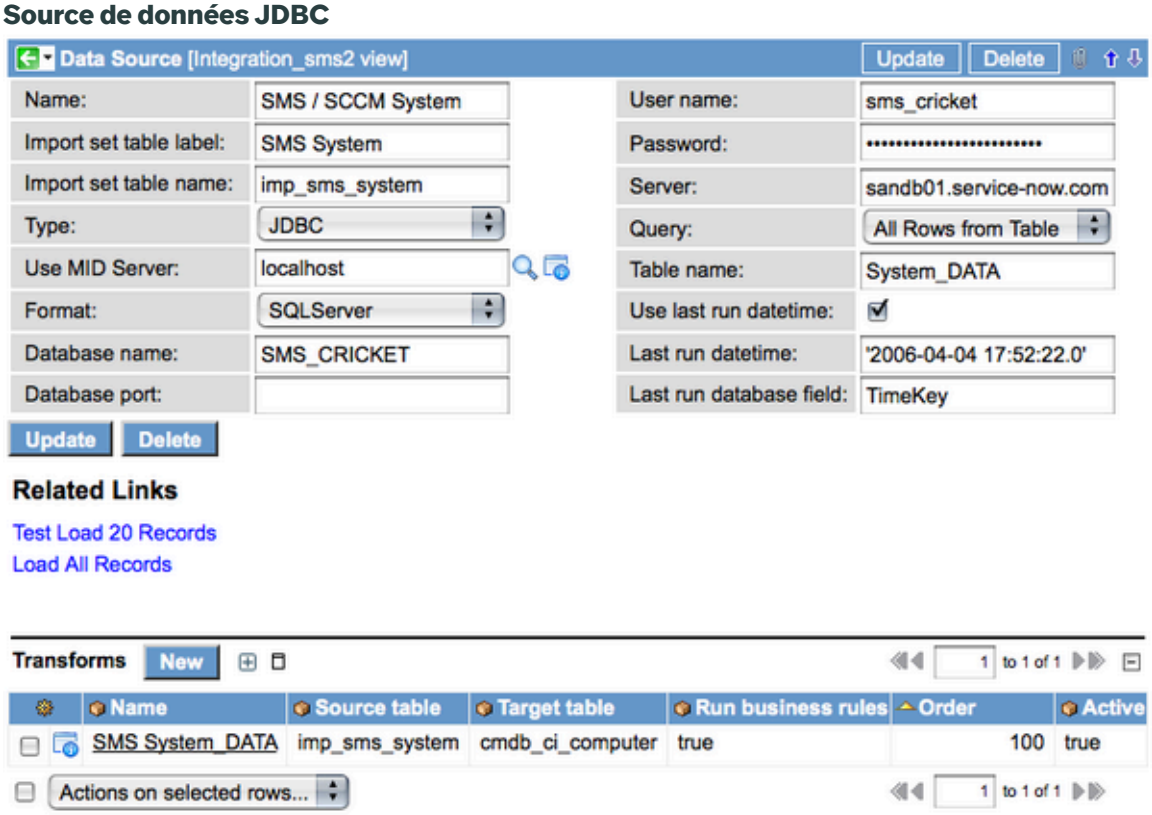
Sondes JDBC via source de données

Les sondes JDBC sont exécutées via une source de données JDBC lorsqu'une importation est en cours d'exécution sur la source de données.

Une sonde JDBC de source de données JDBC est décrite par la rubrique JDBCProbe et l'sys_id de la source de données dans le champ Source de l'enregistrement de sortie de la File d'attente ECC.

L'enregistrement de source de données ressemblerait à ceci

Source de données JDBC

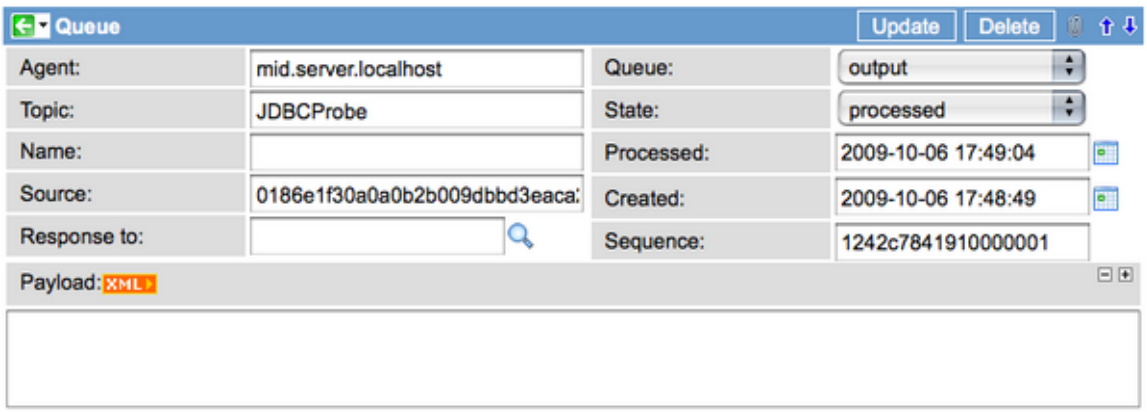


La sonde de sortie de File d'attente ECC suivante est créée lors du *chargement* à partir de la source de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sonde de source de données JDBC



Information associée

JDBCProbe

Sélectionner * Raccourci de sonde JDBC

Vous pouvez également spécifier un *table_name* paramètre au lieu d'un élément de travail et la requête suivante peut être exécutée.

```
select * from <table_name>
```

Par exemple, en utilisant la charge utile XML suivante

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name = "jdbc_driver"
 value = "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://
xxx.service-now.com;databaseName=SMS_CRICKET;user=sms;password=sms" /><parameter
 name = "table_name" value = "System_DATA" /></parameters>
```

Comptage des lignes

Pour compter le nombre de lignes d'une table, vous pouvez indiquer une requête de type select count(*) en incluant le paramètre count_rows avec la valeur true.

Par exemple

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name = "jdbc_driver"
 value = "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;databaseName=SMS;user=sms;password=sms" /
><parameter name = "count_rows" value = "true" /><parameter name = "table_name" value =
 "System_DATA" /></parameters>
```

Charge utile XML de réponse résultante

```
<parameters>
 ...
 <result query = "SELECT count(*) as row_count FROM System_DATA" ><row
id = "1" ><row_count class = "java.lang.Integer" length = "11" type = "4"
 >2312</row_count></row></result>
 ...
</parameters>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

JDBCProbe

Paramètres

Les paramètres suivants sont disponibles dans une sonde JDBC directe.

Paramètre	Description
jdbc_driver	Requis. Nom de classe Java à utiliser par le pilote JDBC. Les pilotes actuellement pris en charge sont les suivants : • Oracle : oracle.jdbc.OracleDriver • Microsoft SQL Server : com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver • MySQL : com.mysql.jdbc.Driver

Exemple

```
com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver
```

Paramètre	Description
connection_string	Requis. La chaîne/URL de connexion JDBC servant à définir la connexion contient généralement des informations sur le serveur de base de données et son nom, l'ID utilisateur et le mot de passe de connexion à la base de données. La syntaxe est spécifique au fournisseur. Consultez les liens suivants pour référence : • Oracle : [jdbc :oracle :thin :<nom d'utilisateur/mot de passe>@<base de données>] • Microsoft SQL Server : [jdbc :sqlserver ://localhost ; utilisateur=MonNomdutilisateur ; mot de passe=***** ;] • MySQL : [jdbc :mysql ://localhost/database ?user=username %26password=passwd]

Exemple

```
jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;
databaseName=SMS;
user=sms_user;
password=sms_password;
```

Paramètre	Description
work	Requis si vous n'utilisez pas le raccourci du *table_name* paramètre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Élément parent d'un fragment XML décrivant la commande SQL à exécuter.

Exemple

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
 ...
```

Paramètre	Description
query_timeout	Facultatif pendant SELECT. Nombre de secondes pendant lesquelles le pilote JDBC attend l'achèvement d'une requête (SELECT). Zéro signifie pas de délai d'expiration. En cas de dépassement du délai d'expiration, l'intégration considère que le résultat JDBC est inaccessible et lui affecte un état d'erreur.

Paramètre	Description
table_name	Facultatif (sauf requis pendant count_rows == vrai). Autre façon d'exécuter une requête select * ; au lieu d'utiliser l'élément *work* . Équivalent à l'exécution de select * dans <table_name>.

Paramètre	Description
count_rows	Facultatif. Indique si une requête de sélection count(*) doit renvoyer le nombre de lignes (vrai/faux). Le résultat du décompte est renvoyé en tant qu'élément *row_count* dans l'élément *result* .

Paramètre	Description
query	Facultatif. Type de requête. Les choix possibles sont « Toutes les lignes de la table » ou « SQL spécifique ». Si « SQL spécifique », le sql_statement sera tenu de spécifier l'instruction SQL.

Paramètre	Description
sql_statement	Facultatif. Utilisez une requête SQL spécifique. La présence de cet élément exécute une requête directe spécifiée dans l'attribut value.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple

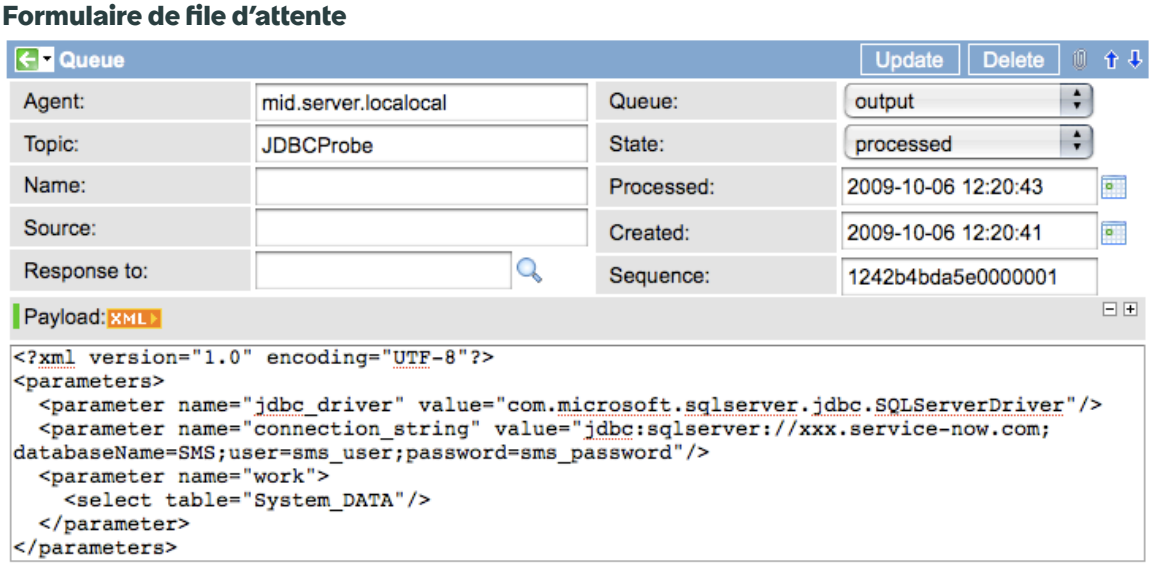
```
...
 select * from any_table where id = 123
 ...
```

Paramètre	Description
skip_sensor	Facultatif. Détermine si Discovery tente de traiter l'entrée ECC à partir de JDBCProbe. Valeur par défaut = vrai

Par exemple, l'interrogation d'une table à l'aide d'une sonde JDBC directe nécessite les paramètres suivants :

- Nom de classe du pilote JDBC
- Chaîne de connexion JDBC
  - Serveur de base de données
  - Nom de base de données
  - Nom d'utilisateur
  - Mot de passe utilisateur
- Le nom de table

Formulaire de file d'attente



Information associée

JDBCProbe

Utilisation de l'élément de travail

L'élément work code les instructions SQL à exécuter par la sonde.

Voici les éléments enfants de travail valides.

- sélectionner
- mettre à jour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- insérer
- supprimer

CHOISIR

Récupérez les lignes de la table spécifiée dans la base de données spécifiée par la chaîne de connexion JDBC. Le travail de sélection le plus simple spécifie simplement le nom de la table et récupère tous les champs d'une ligne, par exemple :

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" /></parameter>
 ...
```

Pour spécifier un critère de recherche, spécifiez l'attribut where sur l'élément select, par exemple :

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where =
"InstanceKey=692" /></parameter>
 ...
```

Pour spécifier les champs que vous souhaitez renvoyer, incorporez les champs en tant qu'éléments enfants de l'élément select, par exemple :

```
 ...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
 ...
```

Pour utiliser une instruction SQL directe, spécifiez-la dans le paramètre de **requête**

```
...
 <parameter name= "query" value= "Specific SQL" /><parameter name = "sql_statement"
value = "select * from any_table where value='test'" />
 ...
```

METTRE À JOUR

Une **mise à jour** SQL peut être exécutée en spécifiant la **table**, la clause where facultative et les éléments enfants requis pour les champs et leurs valeurs à mettre à jour.

```
...
<parameter name= "work" ><update table = "alerts.status" where =
 "ServerName %= 'NCOMS' AND ServerSerial=3935" ><Agent>ServiceNow -
 INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
 >0</Acknowledged></update></parameter>
...
```

INSÉRER

Un **SQL d'insertion** peut être exécuté en spécifiant la **table** et les éléments enfants requis pour les champs et leurs valeurs à insérer.

```
...
<parameter name= "work" ><insert table = "alerts.status" ><Agent>ServiceNow -
 INC10020</Agent><URL>http://
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
 >0</Acknowledged></insert></parameter>
...
```

DELETE

Un SQL de suppression peut être exécuté en spécifiant la clause de table et la clause where facultative.

```
...
<parameter name= "work" ><delete table = "alerts.status" where = "ServerName %= 'NCOMS'
 AND ServerSerial=3935" /></parameter>
...
```

Information associée

JDBCProbe

Créer un outil de recherche pour votre instance

ServiceNow Les fournisseurs de recherche vous permettent d'effectuer des recherches dans nos forums à partir de la barre de recherche d'IE et de Firefox.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans Firefox 3.x, vous pouvez également attribuer un mot-clé à chaque moteur de recherche et y accéder à partir de la barre d'adresse. Par exemple, affectez w au moteur de recherche wiki et vous pouvez rechercher des règles métier dans le wiki en tapant : `w règles métier` dans la barre d'adresse.

Barre de recherche



Procédure

1. Créez un document de description Opensearch. Vous pouvez consulter les normes OpenSearch pour plus de détails sur les attributs supplémentaires de ce document, tels que l'inclusion d'une icône.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<OpenSearchDescription xmlns="http://a9.com/-/spec/opensearch/1.1/">
 <ShortName>Demo Search</ShortName>
 <Description>Demo Search provider</Description>
 <InputEncoding>UTF-8</InputEncoding>
 <Url type="text/html" template="https://www.service-now.com/demo/nav_to.do?
 uri=incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^123TEXTQUERY321%3D{searchTerms
}"/>
 </OpenSearchDescription>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Enregistrez le fichier sur un serveur Web avec l'extension xml. La méthode utilisée pour l'installation n'autorise pas les appels de fichiers locaux.
3. Créez une page HTML simple pour installer le fournisseur.

```
<a href="javascript:window.external.AddSearchProvider('http://yourServer/yourFile.xml');
" title="MySearch" name="ServiceNow Custom Search">Add ServiceNow Custom Search
Provider</a>
```

Vous pouvez essayer d'exécuter la commande JavaScript à partir de la zone d'emplacement du navigateur au lieu d'utiliser le fichier html. Cela fonctionne avec FF et non avec IE.

Sonde Syslog

La ServiceNow sonde Syslog utilise le serveur MID pour transmettre les messages de journal d'une ServiceNow instance à une autre machine, tel qu'un serveur de journal dédié, à l'aide du protocole syslog sur un réseau IP.

Fonctionnement de la sonde Syslog

La sonde syslog est lancée par un ServiceNow include de script (appelé Syslog) qui peut être invoqué à partir d'une activité de règles métier, d'événement ou d'orchestration et est lancée par un MID Server. Un serveur syslog ou tout serveur pouvant recevoir des messages à l'aide du protocole syslog doit être installé sur la machine destinataire (cible). En règle générale, un serveur de journal dédié dans le réseau est configuré pour recevoir tous les messages syslog internes. Voici quelques produits qui acceptent les messages syslog :

- ArcSight
- Splunk
- LogLogic
- syslog-ng

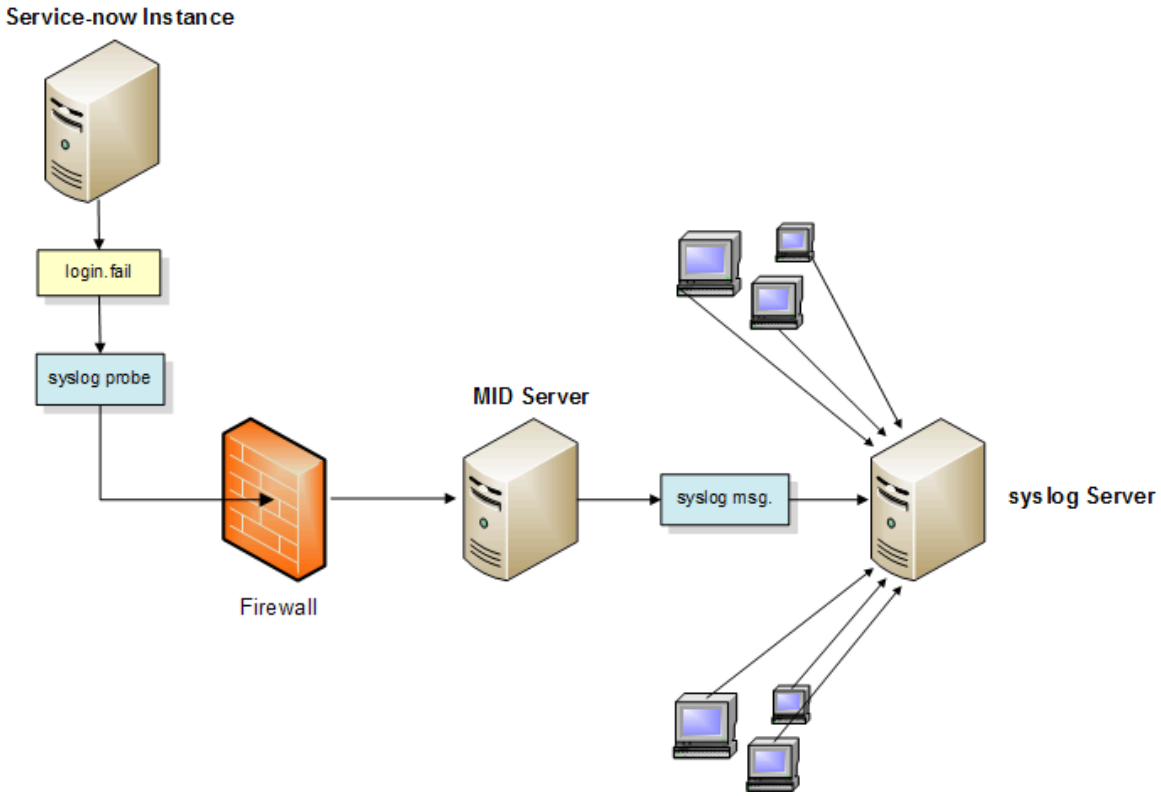
Exemple

L'entreprise Acme souhaite envoyer un message de journal de son ServiceNow instance à un serveur syslog ArcSight à l'intérieur de son pare-feu d'entreprise chaque fois qu'une connexion utilisateur échoue. L'administrateur système utilise l'événement login.failed pour déclencher une règle métier qui invoque l'include de script Syslog chaque fois qu'une connexion échoue. Le serveur MID d'Acme vérifie la présence de travail dans la file d'attente ECC et récupère la sonde syslog, qui contient l'entrée de journal. Le serveur MID envoie ensuite le message de journal au serveur ArcSight, qui rassemble les messages de journal de toutes les machines du réseau interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diagramme de sonde Syslog



Exemple de code

L'exemple de code suivant, inclus dans un événement ou une règle métier, appelle directement l'include de script Syslog et envoie un message syslog à un serveur syslog désigné :

```
var sl = new Syslog('FQDN of your syslog server', 'mid.server.Eclipse', 16);
sl.log('This is a sample log message', 6);
```

Ce code effectue les actions suivantes :

- Envoie le message du journal à l'installation **16**
- Définit la priorité sur **6** (à titre informatif)
- Envoie le message à votre serveur syslog
- Lance la sonde via le MID Server nommé « Eclipse »

Gestion des sessions d'intégration

Gérez l'accès à une instance en configurant la durée avant l'expiration des sessions d'intégration.

À l'instar des sessions utilisateur, vous pouvez sécuriser votre instance en configurant le moment où vous souhaitez expirer une session d'intégration après une période d'inactivité et une durée maximale de session active. Par défaut, la session d'intégration n'expire qu'après une minute d'inactivité.

Configurer une durée active maximale pour les sessions d'intégration

Sécurisez votre instance en appliquant une durée maximale pour les sessions, quelle que soit l'activité d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les sessions expirent uniquement après une période d'inactivité. L'application d'une durée maximale de session active met fin aux sessions, qu'une intégration ait été active récemment ou non. Le délai d'expiration de la session active doit être supérieur à la valeur configurée pour le délai d'expiration de la session inactive. Par exemple, si les sessions sont configurées pour expirer après 30 minutes d'inactivité, le délai d'expiration de la session active doit être supérieur à 30 minutes.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	glide.active.session.timeout.invalidate.session
Description	Spécifie si les sessions d'intégration peuvent être invalidées en configurant une durée maximale de session active.
Type	**vrai | faux**
Valeur	true

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Dans la liste Propriétés système [sys_properties], ouvrez la *glide.integrations.active.session.life_span* propriété.
6. Dans le champ **Valeur** , saisissez le nombre de minutes avant l'expiration des sessions d'intégration, quelle que soit l'activité de l'utilisateur.
   La valeur doit être supérieure à la valeur du délai d'expiration de la session d'intégration *glide.integration.session_timeout* inactive. Par défaut, le délai d'expiration de la session inactive pour les intégrations est d'une minute.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Les intégrations sont déconnectées de l'instance après l'heure spécifiée et leurs informations d'identification doivent être saisies à nouveau pour accéder à l'instance. Ce paramètre permet de sécuriser une instance à l'aide d'intégrations, telles que l'API REST.

Information associée

Configurer une durée maximale d'activité pour les sessions utilisateur

Modifier le délai d'expiration de la session d'intégration après une inactivité

Spécifiez le moment où les sessions d'intégration doivent être interrompues après une période d'inactivité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, après une minute d'inactivité, la plateforme met fin à une session d'intégration et déconnecte automatiquement l'utilisateur.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	glide.integration.session_timeout
Description	Définit le délai d'expiration de session inactive pour les sessions d'intégration, en minutes.
Type	**chaîne**
Valeur	Spécifiez le nombre de minutes.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Modifier le délai d'expiration de la session de l'utilisateur après une inactivité

Séparation de domaine dans l'intégration d'applications et de sources de données tierces

Il s'agit d'une vue d'ensemble de Séparation de domaine et de l'intégration d'applications et de sources de données tierces. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Basique-Standard

Le niveau basique-standard de séparation de domaine est atteint grâce à la visibilité des données ainsi qu'à la conception de l'intégration.

Élémentaire

- Il existe une logique métier qui permet de garantir que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de services d'application.
- Dans l'application, l'interface utilisateur, les clés de cache, la génération de rapports, les déploiements, les agrégations, etc. prennent tous en compte le domaine à l'heure d'exécution.
- Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne correctement chez plusieurs locataires.

Standard

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Inclut le niveau **Basique**
- Logique métier : les processus peuvent être créés ou modifiés par client par le fournisseur de service. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients fournisseurs de service dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier MVP et les paramètres de données par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Vue d'ensemble

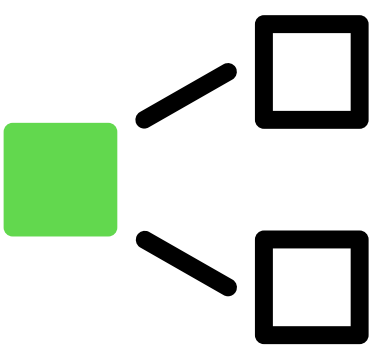
L'équipe doit définir quelques exemples avec des propriétés pilotées par les données. Il doit y avoir trois compartiments différents avec une description brève pour chacun

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

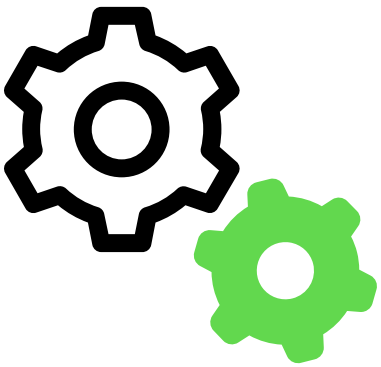
Notifications

Utilisez ServiceNow® les notifications pour gérer les e-mails système, créer des notifications système et configurer la façon dont votre système répond aux e-mails entrants.

Administration des e-mails	Notifications système	Notifications des fournisseurs
		
Pour les notifications par e-mail, utilisez les propriétés d'e-mail pour définir votre instance et configurer des comptes de messagerie	Configurer des alertes de notifications pour les changements d'enregistrements par e-mail, SMS, notification push ou application de messagerie	Envoyer des notifications directement aux destinataires via le fournisseur sur les canaux pris en charge

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Client de messagerie	E-mail entrant	Préférences de notification
		
Envoyer un e-mail directement à partir de n’importe quel enregistrement, tel qu’un enregistrement d’incident, de demande de changement ou de problème	Configurez votre instance pour envoyer des réponses, créer des incidents ou mettre à jour automatiquement des enregistrements en réponse aux e-mails entrants	Grâce aux préférences de notification, vous pouvez gérer et choisir les notifications que vous souhaitez recevoir

Dépannage et demande d'aide

- Dépannage des e-mails de notification
- Poser des questions ou y répondre dans la communauté de la plateforme
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Administration des e-mails

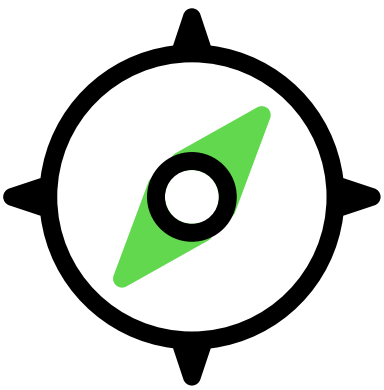
Toutes les notifications par e-mail utilisent les propriétés d’e-mail que vous définissez pour votre instance et les comptes de messagerie que vous configurez. Votre service de messagerie peut également affecter la transmission réussie des e-mails entrants et sortants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

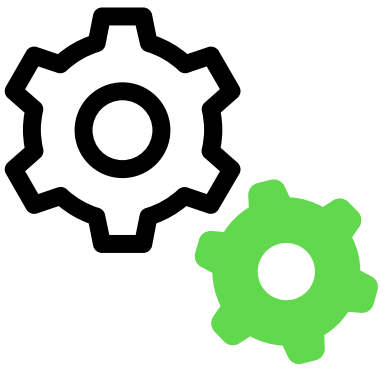
Premiers pas

Explorer



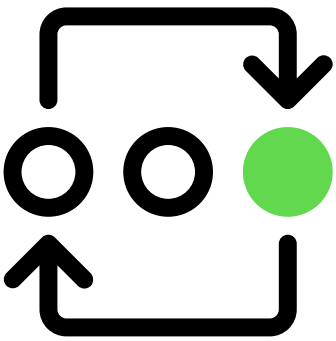
Explorer l’administration des e-mails

Configurer



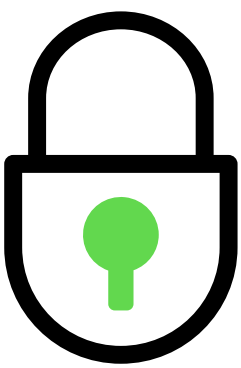
Configurer l’administration des e-mails

Comptes de messagerie



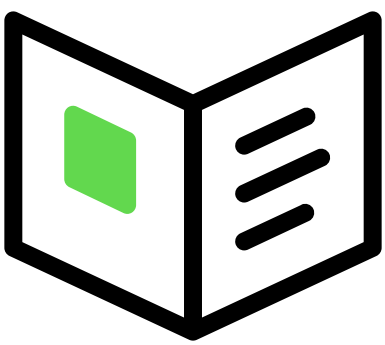
Créer, filtrer et gérer des comptes de messagerie

Chiffrement des e-mails



S/MIME (Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions) est un protocole de chiffrement de bout en bout qui prend en charge la confidentialité, l’authenticité et l’intégrité des données

Référence



Références pour la limite de taille des e-mails et le rebond d’e-mail

Dépannage et demande d'aide

- Dépannage des e-mails de notification
- Poser des questions ou y répondre dans la communauté de la plateforme
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer l'administration des e-mails

En savoir plus sur l'administration des e-mails.

Avantages de l'administration des e-mails

Avantage	Fonctionnalité
Définissez votre instance et les comptes de messagerie que vous configurez. Votre service de messagerie affecte la bonne transmission des e-mails entrants et sortants.	Administration des e-mails
Les messages électroniques sont affichés dans le menu Boîtes aux lettres système, qui vous permet d'accéder à la boîte de réception, à la boîte d'envoi et à la boîte aux lettres envoyée du système.	Boîtes de réception système
Les comptes de messagerie stockent les détails de connexion et les informations d'identification que le système utilise pour accéder aux serveurs et services de messagerie externes.	Comptes de messagerie
Spécifiez les e-mails entrants à ignorer ou à déplacer vers une boîte aux lettres particulière.	Filtres d'e-mail
L'API de service d'e-mail fournit un point de terminaison pour installer l'API d'e-mail sur l'instance.	Service d'e-mail
Limitez l'envoi d'e-mails à des identifiants connus pour générer des rebonds selon RFC3463 et permettez aux administrateurs de contrôler les identifiants bloqués	Gestion des rebonds d'e-mails

Administration des e-mails

Toutes les notifications par e-mail utilisent les propriétés d'e-mail que vous définissez pour votre instance et les comptes de messagerie que vous configurez. Votre service de messagerie peut également affecter la transmission réussie des e-mails entrants et sortants.

Comptes de messagerie

Les administrateurs de messagerie configurent des comptes de messagerie pour permettre au système de se connecter à des services de messagerie externes tels que les serveurs POP3, SMTP ou IMAP. Vous pouvez utiliser les comptes de ServiceNow messagerie fournis ou créer vos propres comptes pour vos propres services de messagerie.

Propriétés d'e-mail

Utilisez les Propriétés d'e-mail pour configurer les paramètres des e-mails entrants et sortants. Les propriétés d'e-mail s'appliquent à tous les comptes de messagerie.

Restrictions de taille des services d'e-mail

Votre service de messagerie, que vous utilisiez une configuration de messagerie standard ServiceNow ou une autre configuration de messagerie, détermine la transmission réussie des e-mails entrants ou sortants en fonction d'une taille d'e-mail maximale. Une configuration de messagerie se compose de votre instance, d'un serveur de messagerie et d'un client de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurations d'e-mail standard : pour les instances qui utilisent la configuration d'e-mail standard, les serveurs de messagerie ne peuvent pas envoyer ou recevoir d'e-mails ServiceNow de plus de 50 Mo environ (avant l'encodage), y compris l'en-tête de l'e-mail, le corps du texte et les pièces jointes. Les messages électroniques sont codés par un client de messagerie, ce qui augmente la taille totale des messages électroniques. La restriction de taille maximale ServiceNow du serveur de messagerie est de 75 Mo (après encodage). La limite maximale de taille d'e-mail est appliquée, quelles que soient les limites de taille de pièce jointe configurées.
- Configurations de courrier électronique alternatives – Si votre service de messagerie utilise un serveur appartenant à l'entreprise ou à un serveur tiers, la restriction de taille approximative de 50 Mo (y compris l'en-tête de l'e-mail, le corps du texte et les pièces jointes) peut toujours s'appliquer. Toutefois, votre service peut prendre en charge différentes tailles de fichiers totales maximales pour les e-mails entrants et sortants. Vérifiez auprès de l'administrateur de messagerie de votre service de messagerie les limites de taille des e-mails.

Pour plus d'informations sur la façon dont le codage peut affecter la taille et la transmission des e-mails, consultez KB0521772 .

Disponibilité du service d'e-mail

Le service d'e-mail est intentionnellement arrêté sur les clones d'instance pour empêcher le renvoi d'e-mails déjà remis. Les mises à niveau ne nécessitent plus d'interruption prolongée du service de messagerie. Les instances continuent de traiter les e-mails pendant une mise à niveau. Pour une explication possible des e-mails non délivrés, consultez ce billet de blog d'un ServiceNow ingénieur du support technique dans le ServiceNow Community.

Pour obtenir des instructions sur la création et l'envoi d'e-mails personnalisés lorsque des événements se produisent sur l'instance, reportez-vous aux rubriques de la section Notifications par SMS et par e-mail.

Communication d'instance à instance par e-mail

Utilisez des services Web pour communiquer entre deux instances.

Désigner des domaines de messagerie non approuvés et approuvés

À l'aide du Centre de sécurité de l'instance, vous pouvez surveiller les mesures des e-mails entrants bloqués et autorisés pour votre instance. Pour plus d'informations, consultez Désigner des domaines de messagerie non approuvés et approuvés .

Étapes suivantes après l'activation de l'e-mail

Après avoir activé la messagerie sur votre instance, envisagez d'effectuer plusieurs de ces tâches importantes.

- Testez la configuration des e-mails en acheminant tous les e-mails à un seul utilisateur (définissez la `glide.email.test.user` propriété).
- Passez en revue les catégories de notification de base de référence, les notifications par e-mail et les modèles pour déterminer s'ils répondent aux besoins de votre entreprise.
- Passez en revue les actions sur e-mail entrant de base de référence pour déterminer si elles répondent aux besoins de votre entreprise.
- Déterminez si vous souhaitez utiliser des mises en page d'e-mail pour ajouter des éléments de contenu cohérents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Déterminez si vous souhaitez utiliser des filtres d'e-mail pour restreindre les e-mails que l'instance reçoit.
- Déterminez si vous souhaitez implémenter une politique de rétention pour archiver et détruire les e-mails à certains intervalles.
- Déterminez le type de filigranes que les e-mails sortants utilisent pour associer des enregistrements à des messages électroniques.
- Déterminez si vous souhaitez créer des utilisateurs lorsque l'instance reçoit un e-mail d'un utilisateur non reconnu.
- Définissez la priorité des messages sortants. Par défaut, l'instance envoie un e-mail avec une priorité de bloc (définissez la `glide.smtp.precedence_bulk` propriété).
- Envisagez d'empêcher les utilisateurs non approuvés de déclencher des actions entrantes afin d'empêcher les e-mails indésirables d'affecter votre instance.
- Implémentez un filtre anti-spam pour restreindre les messages indésirables envoyés à vos adresses e-mail personnalisées.

Boîtes de réception système

Les messages électroniques sont affichés dans le menu Boîtes aux lettres système, qui vous permet d'accéder à la boîte de réception, à la boîte d'envoi et à la boîte aux lettres envoyée du système.

Chacun fournit une vue filtrée des e-mails pour vous permettre de voir uniquement ce dont vous avez besoin à un moment donné, y compris les champs de liste applicables à chacun. Le menu des boîtes aux lettres du système affiche votre état POP et SMTP actuel.

La boîte aux lettres système est hébergée par ServiceNow, qui a un accès exclusif aux boîtes aux lettres. Par défaut, une fois que l'instance extrait un message électronique, il est supprimé du serveur de messagerie et stocké dans l'application dans la table E-mail [sys_email].

Pour plus d'informations sur les champs affichés dans la boîte de réception système, reportez-vous à la section Journal des e-mails système et boîtes aux lettres. Vous pouvez configurer la mise en page d'une boîte aux lettres système pour afficher n'importe quel champ du journal des e-mails, et pas seulement ceux qui sont affichés par défaut.

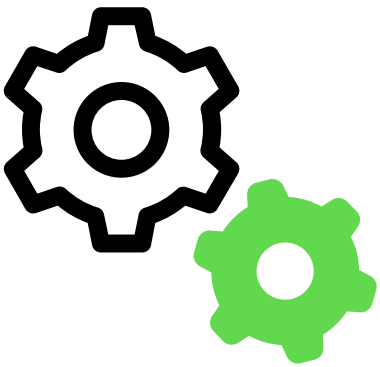
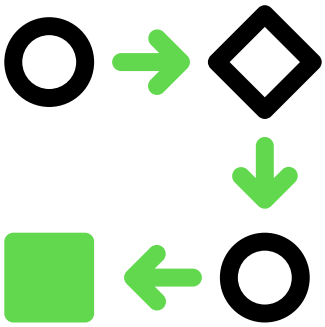
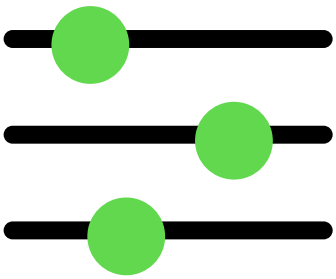
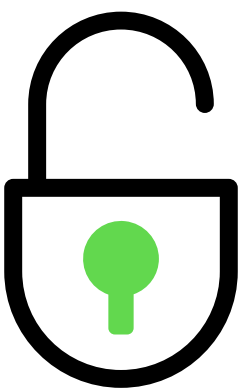
- **E-mails entrants : tous les e-mails entrants** sont placés dans la boîte de réception jusqu'à ce qu'ils soient traités. Une fois l'effacement effectué, l'e-mail passe à l'état *Reçu* . Si l'e-mail correspond aux critères d'une action d'e-mail entrant, l'e-mail passe à *l'état Traité*. Dans le cas contraire, il passe à *Prêt*. Si le système est redémarré pour une raison quelconque (par exemple lors d'une mise à niveau du système), tous les messages entrants attendent sur le serveur de messagerie externe jusqu'à ce que le système puisse demander la remise.
- **E-mails sortants** : tout le courrier sortant est placé dans la boîte d'envoi jusqu'à ce qu'il soit traité. Une fois effacé, il est déplacé vers *Envoyé* (si envoyé) ou *Ignoré* (non envoyé, comme dans le cas d'aucun destinataire valide). Si le système est redémarré pour une raison quelconque (par exemple lors d'une mise à niveau du système), tous les messages sortants attendent dans la base de données d'instance jusqu'à ce que le système soit mis en ligne et que le planificateur recherche le courrier à distribuer.

Configurer l'administration des e-mails

Configurez les e-mails de base et avancés, configurez les propriétés d'e-mail, activez le filtre et les services d'e-mail et désactivez l'accès des utilisateurs non administrateurs aux API de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de base	Configuration avancée	Propriétés d'e-mail
		
Configuration de base de l’e-mail	Configuration avancée de l’e-mail	Configurer les paramètres des e-mails entrants et sortants
Activer	**Accès**	
		
Activer les filtres et les services d’e-mail	Accorder aux utilisateurs non-administrateurs l’accès à l’API d’e-mail	

Traduction automatique

Configuration de base de l’e-mail

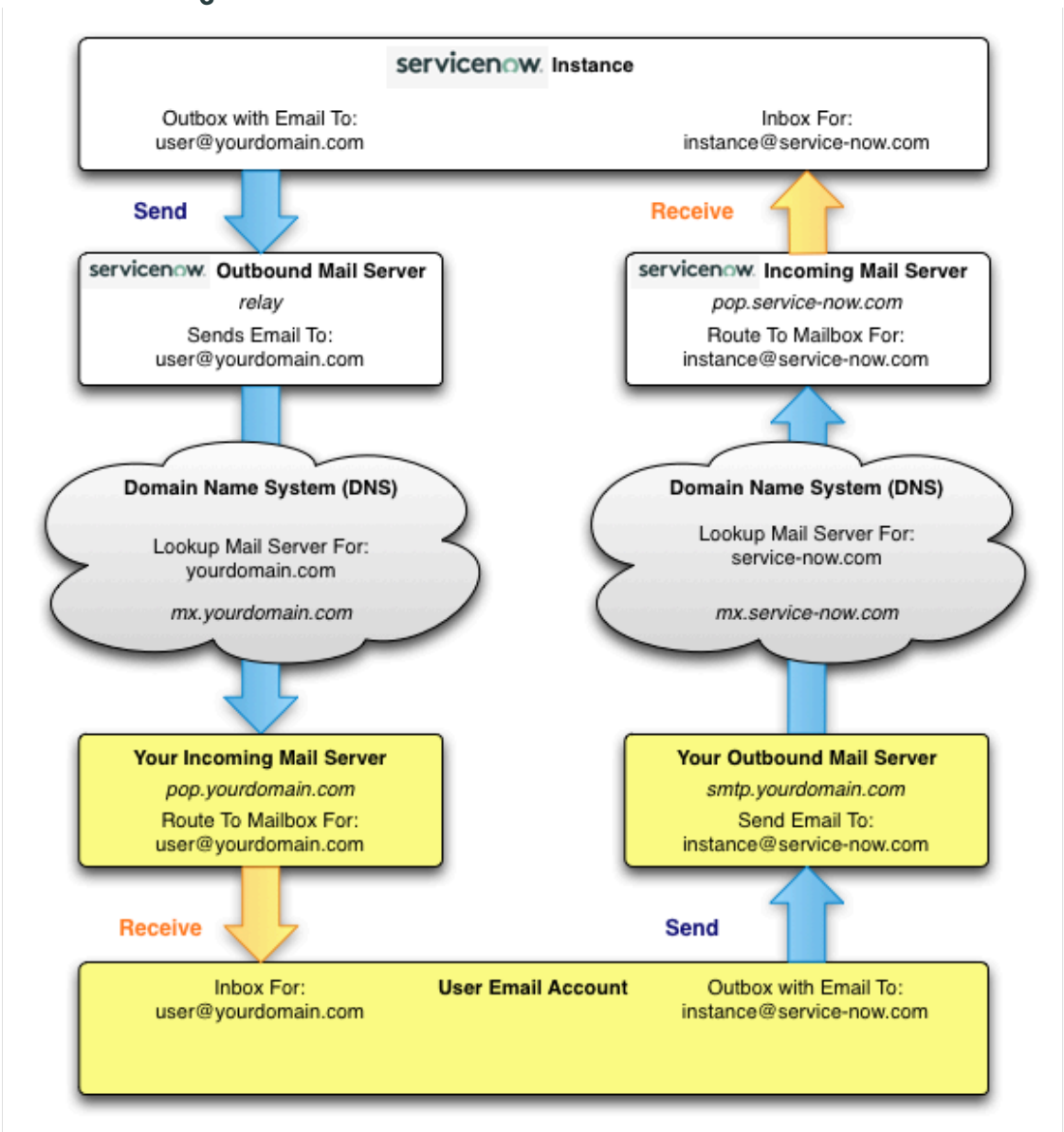
Toutes les instances de production peuvent envoyer et recevoir des e-mails à l’aide des ServiceNow ressources fournies. L’instance possède l’adresse e-mail de instance@service-now.com.

Mise en page réseau pour la configuration d’e-mail standard

Vous trouverez ci-dessous un exemple de réseau de messagerie de base avec ServiceNow comme domaine.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réseau de messagerie de base



Services et fonctionnalités de messagerie de base

- Serveurs de messagerie maintenus par ServiceNow.
  - Chiffrez les e-mails avec un protocole TLS (Transport Layer Security) opportuniste s'il est pris en charge par vos serveurs de messagerie.

    Si vos serveurs de messagerie internes envoient et reçoivent des messages via un canal crypté TLS, ServiceNow les serveurs de messagerie prennent en charge cette communication.

  - Fournissez une boîte aux lettres dédiée pour votre instance.
- Comptes de messagerie préconfigurés pour se connecter aux ServiceNow serveurs de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - Un compte SMTP envoie des e-mails à votre serveur MX (Mail Exchange principal) à partir de l'adresse e-mail de votre instance instance@service-now.com.
  - Un compte POP3 reçoit un e-mail envoyé à l'adresse e-mail de votre instance de instance@service-now.com.
- Fonctionnalités de haute disponibilité à partir des centres de ServiceNow données.
- Détection de spam pour les e-mails entrants.

Les administrateurs qui souhaitent utiliser les services de messagerie de base peuvent le faire en activant les propriétés de messagerie pour l'envoi et la réception d'e-mail.

Activer l'e-mail de base

Activer l'utilisation ServiceNow de l'e-mail de base : serveurs et comptes de messagerie fournis.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés d'e-mail**.
2. Configurez ces propriétés d'e-mail et cliquez sur **Enregistrer**.

Envoyer par e-mail les descriptions des propriétés

Section de propriété	Étiquette	Propriété système	Paramètre obligatoire
Configuration des messages sortants	Envoi d'e-mail activé	glide.email.smtp.active	Oui
Configuration des messages entrants	Réception d'e-mail activée	glide.email.read.active	Oui

Configuration avancée de l'e-mail

Avec une configuration de messagerie avancée, vous pouvez utiliser votre propre serveur SMTP, serveur POP3 ou les deux.

La configuration de votre propre environnement de messagerie peut être utile si vous souhaitez utiliser les aspects de filtrage, de conservation ou de conformité existants de votre architecture de messagerie interne. Vous pouvez configurer la messagerie de plusieurs façons :

- Utilisez votre propre serveur SMTP pour transférer les e-mails aux ServiceNow serveurs.
- Utilisez votre propre serveur SMTP pour envoyer des e-mails.
- Utilisez votre propre serveur POP3 pour recevoir des e-mails.
- Utilisez vos propres serveurs SMTP et POP3 pour envoyer et recevoir des e-mails.
- Utilisez un serveur SMTP compatible OAuth 2.0 pour envoyer des e-mails à partir d'un service tiers.
- Utilisez un serveur IMAP compatible OAuth 2.0 pour recevoir des e-mails provenant d'un service tiers.

Les procédures suivantes supposent que vous avez activé les propriétés d'e-mail de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer l’utilisation de votre propre serveur SMTP

Activez l’utilisation de votre propre serveur SMTP afin de pouvoir tirer parti des aspects de filtrage, de rétention ou de conformité existants de votre propre serveur SMTP tout en utilisant le ServiceNow serveur POP3.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Serveur de messagerie requis : SMTP
- Propriétés d’e-mail de base : activé

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

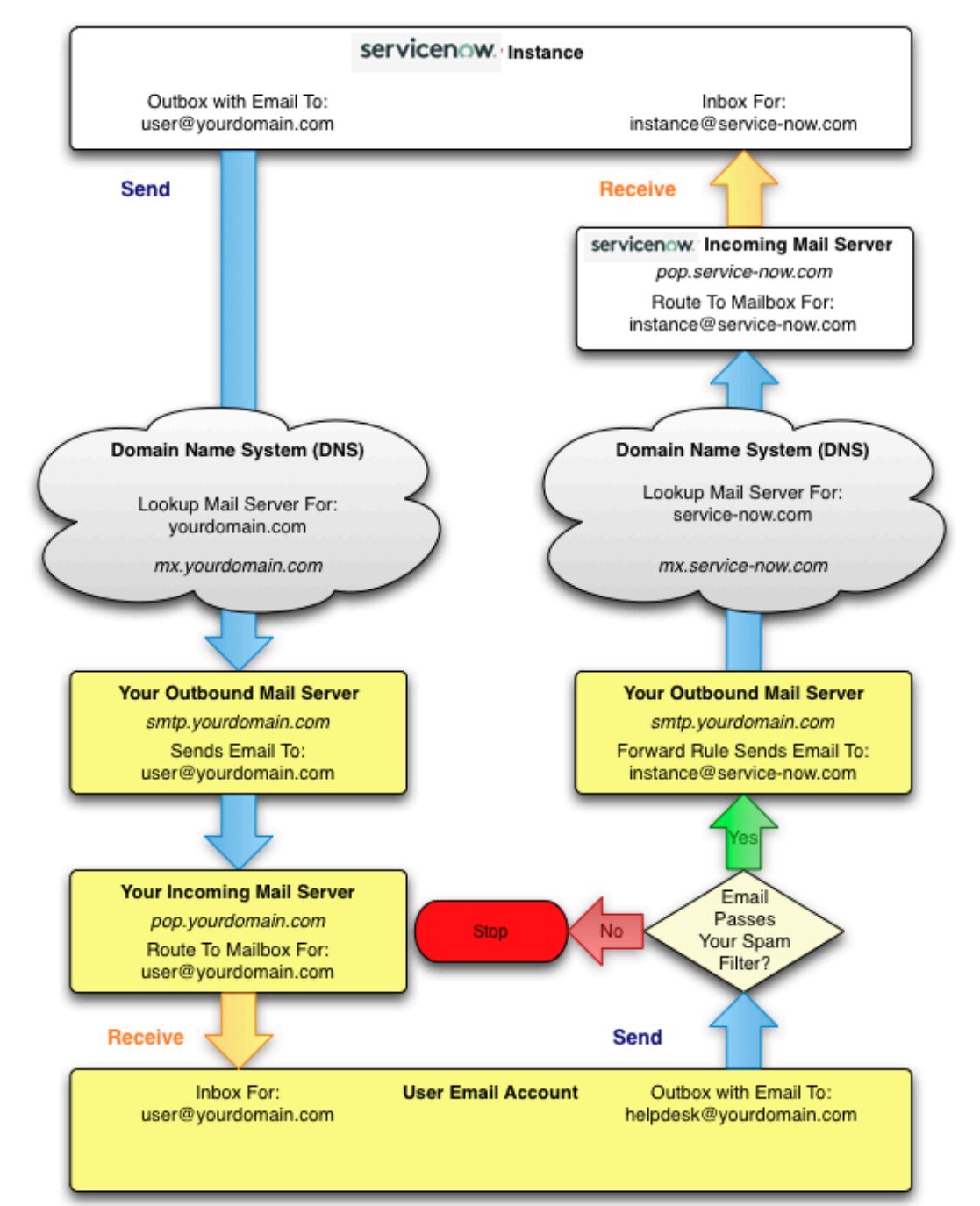
Vous pouvez combiner votre propre architecture de messagerie interne avec l’architecture de messagerie pour gérer les ServiceNow e-mails. Le diagramme suivant montre comment utiliser votre propre serveur SMTP avec le ServiceNow serveur POP3.

Remarque :
Ne prend en charge qu’un seul compte SMTP actif à la fois (pour les e-mails sortants).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoi d'e-mails à l'aide de votre propre serveur SMTP

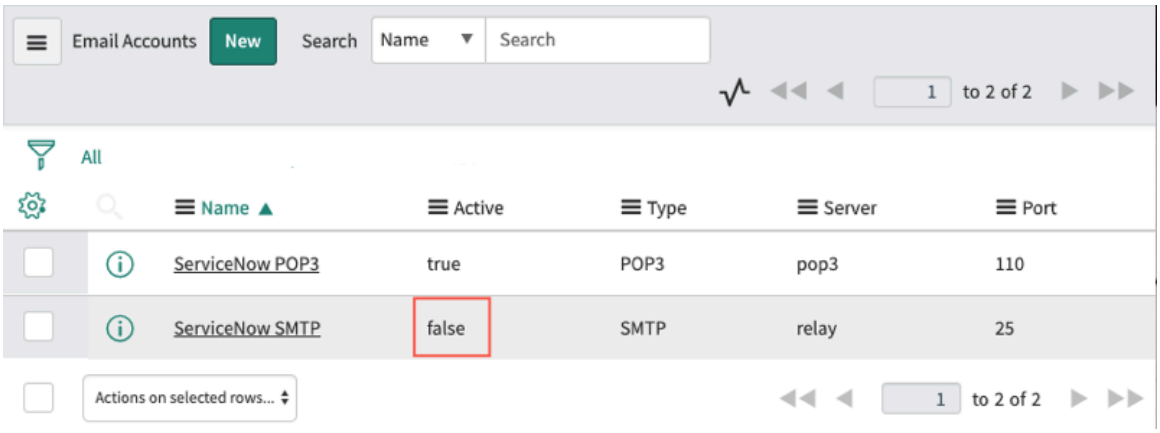


Traduction automatique

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie**.
   Le système affiche la liste des comptes de messagerie disponibles.
2. Localisez l'enregistrement pour **ServiceNow SMTP** et remplacez **Actif** par **faux**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Créez un enregistrement de compte de messagerie pour votre serveur SMTP dont le **type** est **SMTP.**
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du compte de messagerie.
Type	Type de serveur de messagerie.
Authentification	Type d'authentification utilisé pour la connexion du compte de messagerie au serveur de messagerie. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : ○ --Aucun-- ○ Mot de passe ○ OAUTH ○ OAuth 2.0
Serveur	Serveur distant auquel ce compte se connecte. Pour activer un serveur pour une installation sur site, saisissez l'adresse complète (FQDN) du nœud (par exemple, `node.customerdomain`).
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur ou ID pour authentifier une adresse e-mail.
Mot de passe	Mot de passe lorsque le type **d'authentification** est **Mot de passe**.
Sécurité de la connexion	Type de connexion sécurisée. Choisissez un paramètre : **Aucun** Aucun protocole sécurisé n'est utilisé. **STARTTLS** Met à niveau une connexion non sécurisée vers une connexion sécurisée à l'aide du protocole de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

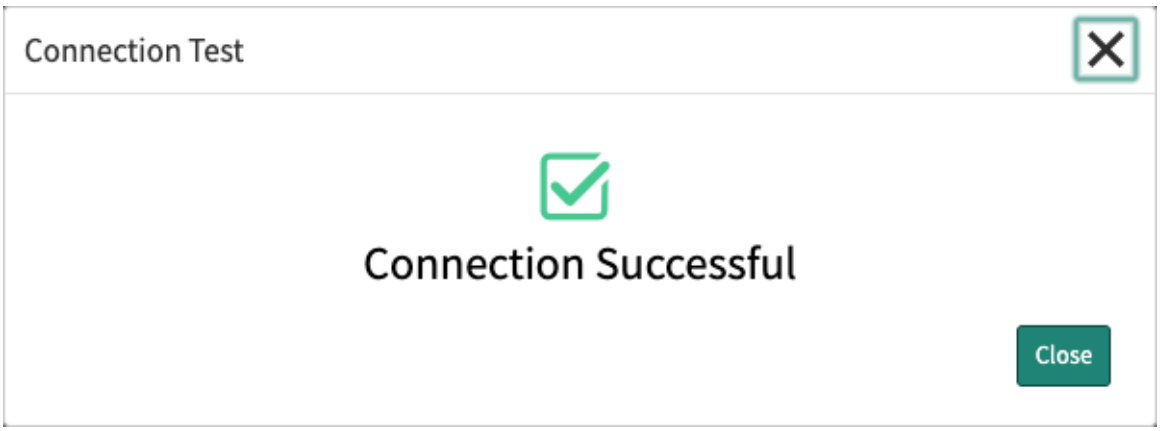
Champ	Description
	chiffrement SSL/TLS, si votre serveur de messagerie prend en charge TLS. **SSL/TLS** Connectez-vous à un port chiffré SSL/TLS pour sécuriser la connexion. Les e-mails sont chiffrés entre l'instance ServiceNow et votre serveur de messagerie. **⚠ Avertissement :** Le choix d'un protocole moins sécurisé comme **STARTTLS** ou **None** peut exposer vos données. Pour mieux assurer la sécurité des données dans votre serveur de messagerie, sélectionnez **SSL/TLS.**
Port	Port TCP de connexion.
Filtre d'adresse du système	Filtre d'adresse système à appliquer au compte de messagerie. Si ce champ est laissé vide, le système utilise le filtre d'adresse système par défaut pour les e-mails entrants ou sortants. Pour plus d'informations, consultez Filtres d'adresse du système.
Actif	Option permettant d'activer le compte de messagerie.
ServiceNow Configuré	Identificateur indiquant si ce compte est approvisionné par ServiceNow. Si vous créez un compte, cette option n'est pas sélectionnée.
Activer la connexion du débogage	Option permettant de créer des journaux de nœud pour les données brutes qui sont échangées avec le serveur de messagerie. Vous pouvez consulter les journaux de nœud en accédant à **Journaux système** > **Utilités** > **Navigateur de fichier journal de nœud**. Vous pouvez activer temporairement ce champ pour diagnostiquer les problèmes liés à la réception ou à l'envoi d'e-mails.

6. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Test de la connexion**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le compte de messagerie est valide, le système renvoie un message de réussite.



Que faire ensuite

Configurez le serveur SMTP dans votre architecture de messagerie interne pour transférer les e-mails de l'adresse e-mail personnalisée vers l'adresse e-mail de l'instance. Implémentez un filtre anti-spam sur l'adresse e-mail personnalisée.

Information associée

Créer un compte e-mail

Activer l'utilisation de votre propre serveur POP3

Vous pouvez utiliser votre propre serveur POP3 pour stocker et recevoir des e-mails pour l'instance.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Serveur de messagerie requis : POP3
- Propriétés d'e-mail de base : activé

Procédure

1. Sur votre serveur POP3, créez une boîte de réception pour votre instance qui a une adresse e-mail personnalisée. Par exemple, créez une boîte de réception pour service-desk@company.com.
2. Accédez à la **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie**.
   Le système affiche la liste des comptes de messagerie disponibles.
3. **Facultatif :** Si vous ne souhaitez pas recevoir l'e-mail envoyé dans la boîte aux lettres instance@service-now.com, localisez l'enregistrement pour **ServiceNow POP3** et changez **Actif** sur **faux**.
   Une instance peut recevoir des e-mails de plusieurs comptes POP3 en même temps. Si vous laissez le compte **ServiceNow POP3** actif, l'instance peut recevoir les e-mails envoyés à l'adresse e-mail par défaut.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche un formulaire de compte de messagerie vide.
5. Créez un enregistrement de compte de messagerie pour votre serveur POP3 dont le **type** est **POP3**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du compte de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

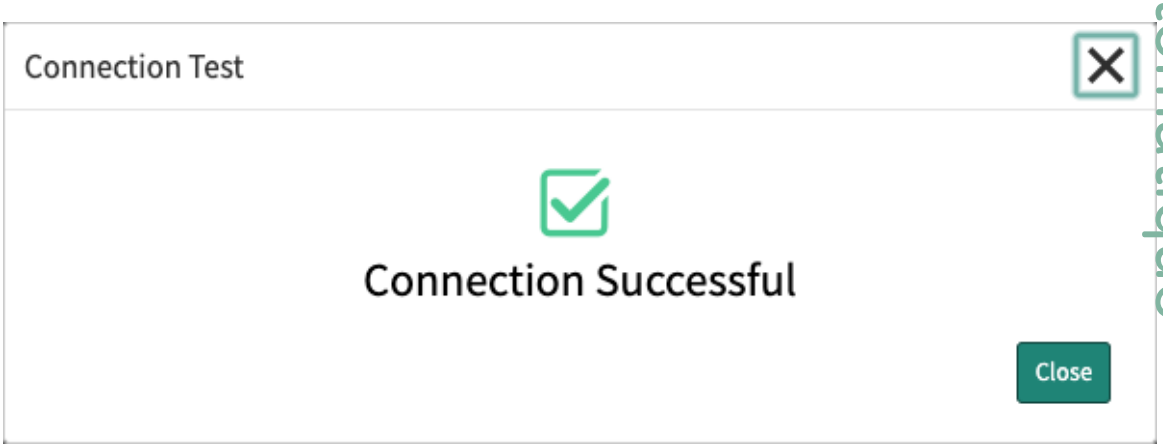
Champ	Description
Type	Type de serveur de messagerie.
Authentification	Type d’authentification utilisé pour la connexion du compte de messagerie au serveur de messagerie. Vous pouvez sélectionner l’une des options suivantes : ○ --Aucun-- ○ Mot de passe ○ OAUTH ○ OAuth 2.0
Serveur	Serveur distant auquel ce compte se connecte. Pour activer un serveur pour une installation sur site, saisissez l’adresse complète (FQDN) du nœud (par exemple, node.customerdomain).
Nom d'utilisateur	Nom d’utilisateur ou ID pour authentifier une adresse e-mail.
Mot de passe	Mot de passe lorsque le type **d’authentification** est **Mot de passe**.
Sécurité de la connexion	Type de connexion sécurisée. Choisissez un paramètre : **Aucun** Aucun protocole sécurisé n’est utilisé. **STARTTLS** Met à niveau une connexion non sécurisée vers une connexion sécurisée à l’aide du protocole de chiffrement SSL/TLS, si votre serveur de messagerie prend en charge TLS. **SSL/TLS** Connectez-vous à un port chiffré SSL/TLS pour sécuriser la connexion. Les e-mails sont chiffrés entre l’instance ServiceNow et votre serveur de messagerie. ⚠ **Avertissement :** Le choix d’un protocole moins sécurisé comme **STARTTLS** ou **None** peut exposer vos données. Pour mieux assurer la sécurité des données dans votre serveur de messagerie, sélectionnez **SSL/TLS.**
Port	Port TCP de connexion.
Filtre d'adresse du système	Filtre d’adresse système à appliquer au compte de messagerie. Si ce champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	est laissé vide, le système utilise le filtre d'adresse système par défaut pour les e-mails entrants ou sortants. Pour plus d'informations, consultez Filtres d'adresse du système.
Actif	Option permettant d'activer le compte de messagerie.
ServiceNow Configuré	Identificateur indiquant si ce compte est approvisionné par ServiceNow. Si vous créez un compte, cette option n'est pas sélectionnée.
Activer la connexion du débogage	Option permettant de créer des journaux de nœud pour les données brutes qui sont échangées avec le serveur de messagerie. Vous pouvez consulter les journaux de nœud en accédant à **Journaux système** > **Utilités** > **Navigateur de fichier journal de nœud**. Vous pouvez activer temporairement ce champ pour diagnostiquer les problèmes liés à la réception ou à l'envoi d'e-mails.

7. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Test de la connexion**.
   Si le compte de messagerie est valide, le système renvoie un message de réussite.

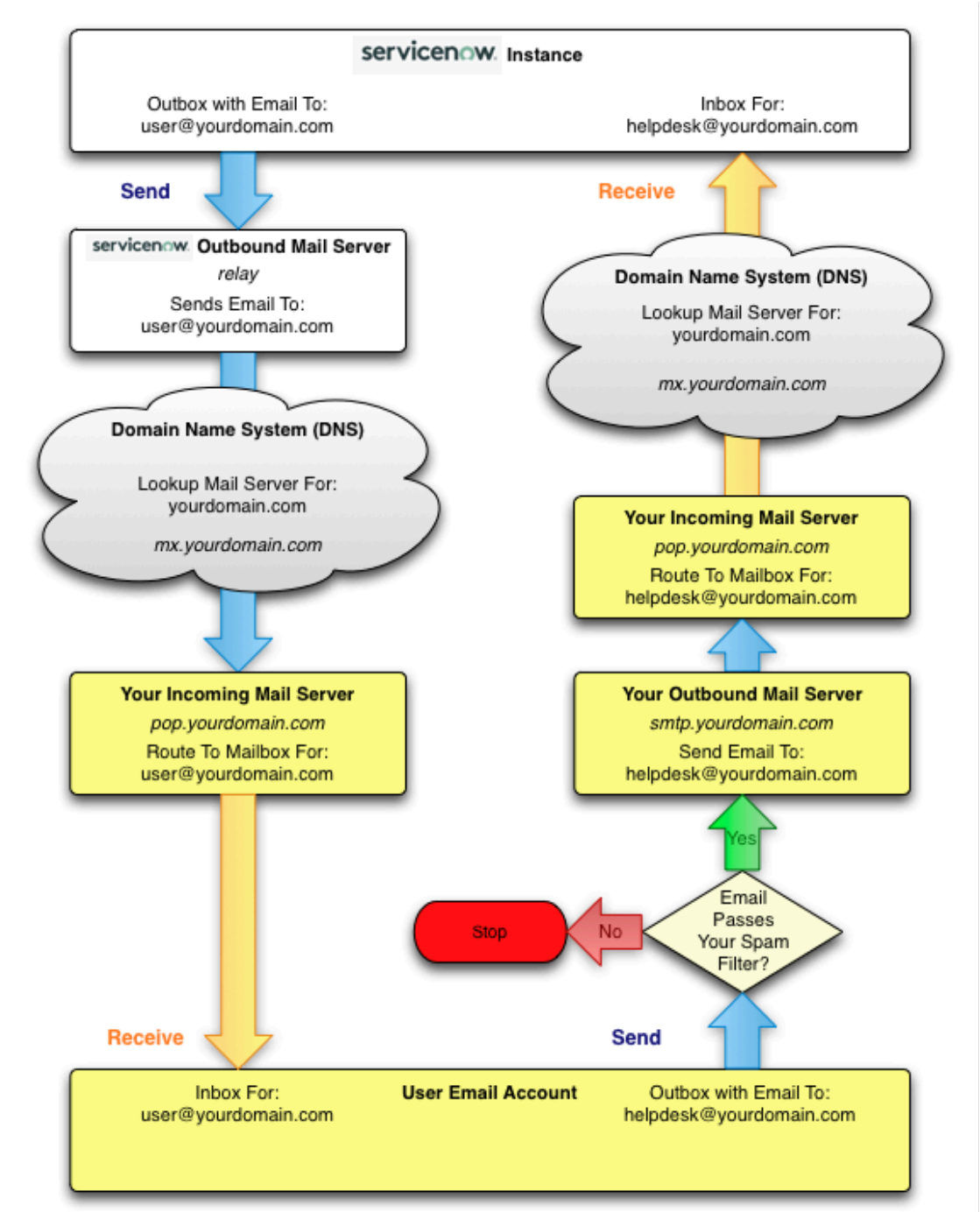


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

Réception d'e-mails à l'aide de votre propre serveur POP3



Traduction automatique

Activer l'utilisation de vos propres serveurs SMTP et POP3

Vous pouvez utiliser vos propres serveurs SMTP et POP3 pour envoyer des e-mails à partir de l'instance et pour stocker et recevoir des e-mails pour l'instance.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Serveurs de messagerie requis :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- SMTP
- POP3

- Propriétés d’e-mail de base : activé

Procédure

1. Sur votre serveur POP3, créez une boîte aux lettres pour votre instance.
   Par exemple, créez une boîte de réception pour `service-desk@company.com`.
2. Accédez à la **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie**.
   Le système affiche la liste des comptes de messagerie disponibles.
3. Localisez l’enregistrement pour **ServiceNow SMTP** et remplacez **Actif** par **faux**.
4. **Facultatif :** Si vous ne souhaitez pas recevoir d’e-mail envoyé dans la boîte aux lettres instance@service-now.com, localisez l’enregistrement pour **ServiceNow POP3** et changez **Actif** sur **faux**.
   Une instance peut recevoir des e-mails de plusieurs comptes POP3 en même temps. Si vous laissez le compte**ServiceNow POP3** actif, l’instance reçoit les e-mails envoyés à son adresse e-mail par défaut.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche un formulaire de compte de messagerie vide.
6. Créez un enregistrement de compte de messagerie pour votre serveur SMTP dont le **type** est **SMTP.**
7. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du compte de messagerie.
Type	Type de serveur de messagerie.
Authentification	Type d’authentification utilisé pour la connexion du compte de messagerie au serveur de messagerie. Vous pouvez sélectionner l’une des options suivantes : ○ –-Aucun-- ○ Mot de passe ○ OAUTH ○ OAuth 2.0
Serveur	Serveur distant auquel ce compte se connecte. Pour activer un serveur pour une installation sur site, saisissez l’adresse complète (FQDN) du nœud (par exemple, `node.customerdomain`).
Nom d'utilisateur	Nom d’utilisateur ou ID pour authentifier une adresse e-mail.
Mot de passe	Mot de passe lorsque le type **d’authentification** est **Mot de passe**.
Sécurité de la connexion	Type de connexion sécurisée. Choisissez un paramètre : **Aucun** Aucun protocole sécurisé n’est utilisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

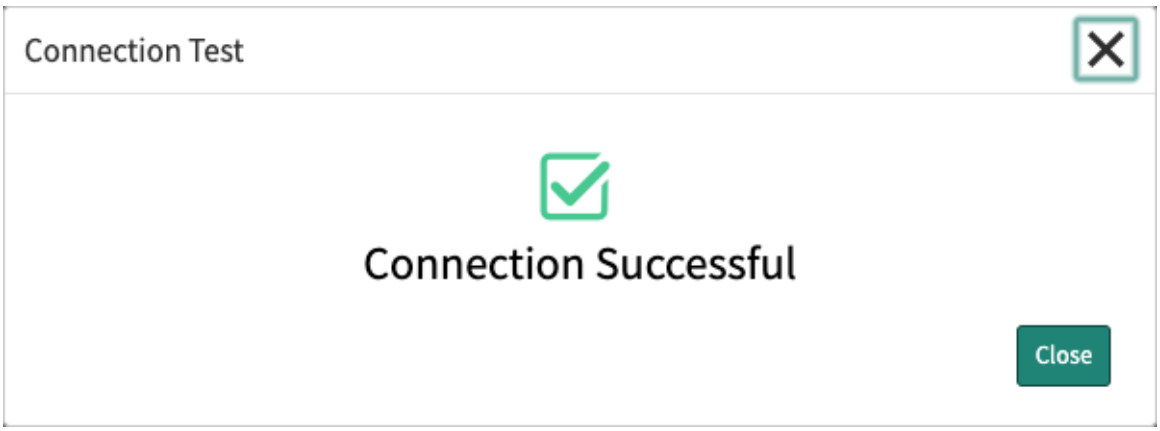
Champ	Description
	STARTTLS Met à niveau une connexion non sécurisée vers une connexion sécurisée à l'aide du protocole de chiffrement SSL/TLS, si votre serveur de messagerie prend en charge TLS. **SSL/TLS** Connectez-vous à un port chiffré SSL/TLS pour sécuriser la connexion. Les e-mails sont chiffrés entre l'instance ServiceNow et votre serveur de messagerie. ⚠ **Avertissement :** Le choix d'un protocole moins sécurisé comme **STARTTLS** ou **None** peut exposer vos données. Pour mieux assurer la sécurité des données dans votre serveur de messagerie, sélectionnez **SSL/TLS.**
Port	Port TCP de connexion.
Filtre d'adresse du système	Filtre d'adresse système à appliquer au compte de messagerie. Si ce champ est laissé vide, le système utilise le filtre d'adresse système par défaut pour les e-mails entrants ou sortants. Pour plus d'informations, consultez Filtres d'adresse du système.
Actif	Option permettant d'activer le compte de messagerie.
ServiceNow Configuré	Identificateur indiquant si ce compte est approvisionné par ServiceNow. Si vous créez un compte, cette option n'est pas sélectionnée.
Activer la connexion du débogage	Option permettant de créer des journaux de nœud pour les données brutes qui sont échangées avec le serveur de messagerie. Vous pouvez consulter les journaux de nœud en accédant à **Journaux système** > **Utilités** > **Navigateur de fichier journal de nœud**. Vous pouvez activer temporairement ce champ pour diagnostiquer les problèmes liés à la réception ou à l'envoi d'e-mails.

8. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Test de la connexion**.

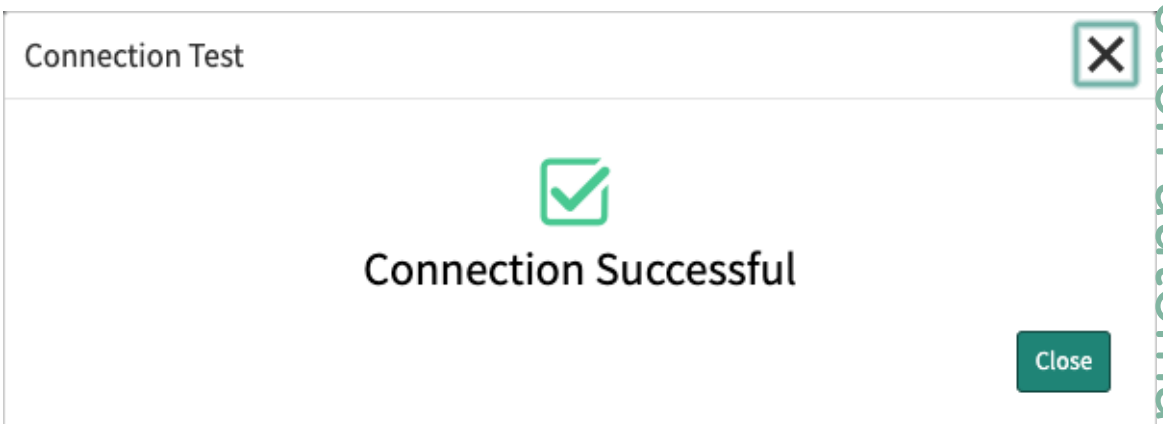
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le compte de messagerie est valide, le système renvoie un message de réussite.



9. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche un formulaire de compte de messagerie vide.
10. Créez un enregistrement de compte de messagerie pour votre serveur POP3 dont le **type** est **POP3**.
11. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Test de la connexion**.
    Si le compte de messagerie est valide, le système renvoie un message de réussite.

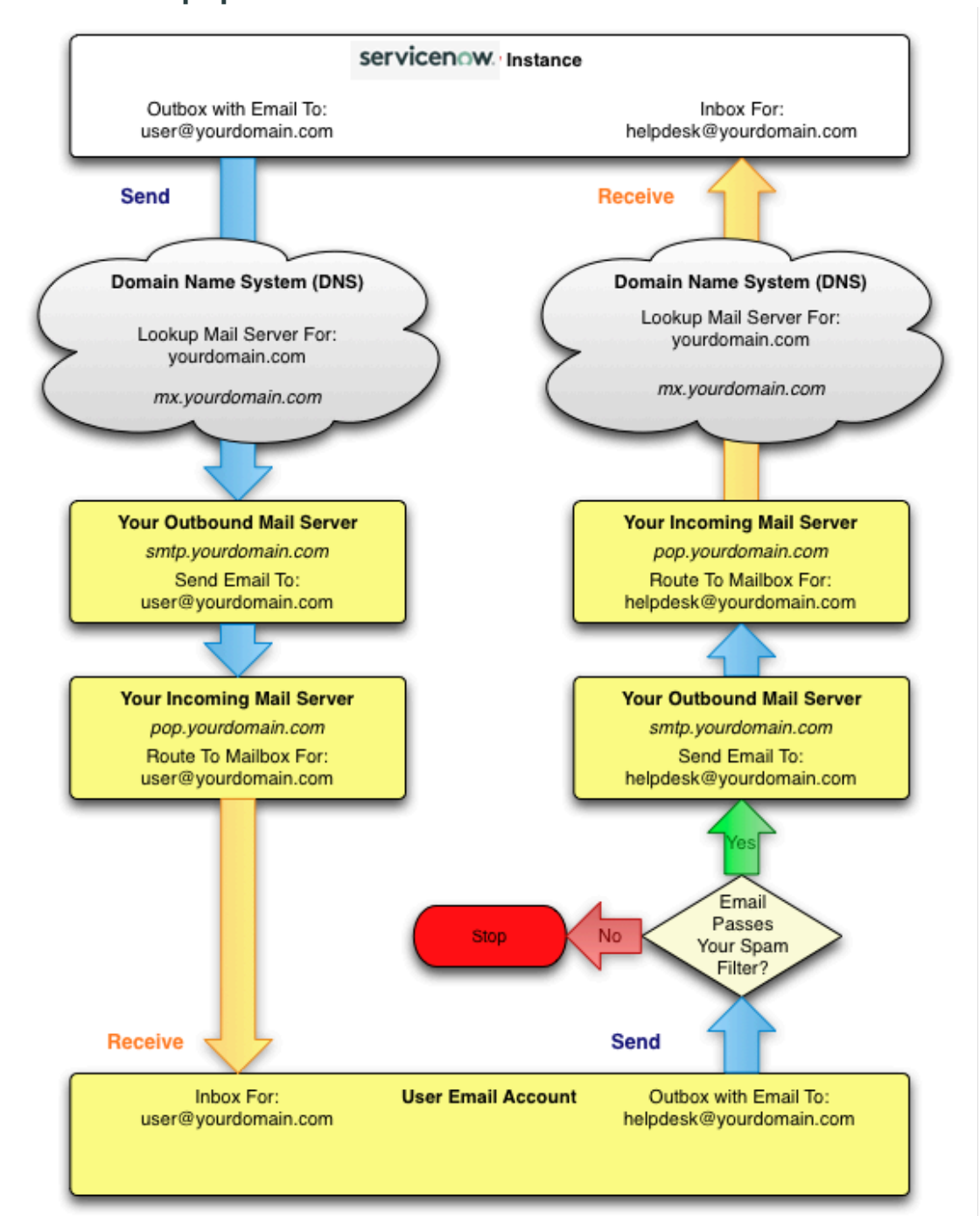


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

Utilisation de vos propres serveurs SMTP et POP3



Traduction automatique

Gestion des rebonds d'e-mails

Aidez à empêcher l'envoi d'e-mails à des adresses connues pour générer des rebonds en les surveillant et en les filtrant lors de l'envoi d'e-mails.

Rebond d'e-mail

Un rebond d'e-mail signifie la non-livraison de votre message électronique selon RFC3464 . Lorsqu'un e-mail est rejeté, l'expéditeur reçoit un e-mail d'état de livraison avec le motif du rejet et le code d'état associé. Pour en savoir plus sur ces codes d'état, consultez Codes d'état.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une adresse e-mail est bloquée après avoir atteint un certain seuil d'e-mails rebondis. Le nombre par défaut pour bloquer les adresses e-mail rebondies est de 10.

Important :
Il n'est pas recommandé de désactiver la gestion des retours à l'expéditeur, car cela peut ralentir la livraison ou bloquer les e-mails par le fournisseur de messagerie.

Code de statut

La syntaxe des codes de statut est définie comme suit :

```
status-code = class "." subject "." detail

    class = "2"/"4"/"5"

    subject = 1*3digit

    detail = 1*3digit
```

Le premier sous-code indique si la tentative de diffusion a réussi. Le deuxième sous-code indique la source probable de toute anomalie de livraison. Le troisième sous-code indique une condition d'erreur précise.

Example: Codes d'état

Code 5.1.1

Code	Résumé	Description
5.1.1	Adresse de boîte de réception de destination incorrecte	La boîte de réception spécifiée dans l'adresse n'existe pas. Pour les noms d'e-mail, cela signifie que la partie adresse à gauche du signe « @ » n'est pas valide.

Les codes d'état par défaut utilisés pour bloquer les adresses e-mail renvoyées sont 5.0.*, 5.1.* et 5.7.*, où les astérisques (*) peuvent être n'importe quel nombre de la série en fonction de la spécification du code d'état.

Remarque :
Il est possible que certains fournisseurs de messagerie utilisent des codes d'état RFC non standard, ce qui peut entraîner le blocage d'adresses e-mail fonctionnelles. Une action des administrateurs est requise pour débloquer ces codes d'état et adresses e-mail.

Pour afficher les codes d'état bloqués, accédez à **Tout** > **Journaux système** > **Adresses de rebonds d'e-mails**.

Information associée

Configurer l'état de l'adresse e-mail de rebond

Vérifier l'état des adresses e-mail renvoyées

Configurer l'état de l'adresse e-mail de rebond

Configurez l'état d'une adresse e-mail rebondie en fonction du type, de la classe, de l'objet et des détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour plus d'informations sur les codes d'état et les explications des composants, voir Codes d'état RFC .

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Statut de l'adresse e-mail de rebond**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez le **type** et entrez la **classe**, la **matière** et le **détail**.

   Remarque :
   Par exemple : Les modèles de code d'état pour 5.1.* sont bloqués par défaut, si 5, 1 et 2 sont entrés comme classe, sujet et détail, le type est sélectionné comme débloqué, alors seul 5.1.2 est débloqué. Tous les autres modèles de codes d'état pour la version 5.1.* sont toujours bloqués.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée
Vérifier l'état des adresses e-mail renvoyées

Renvoyer tous les e-mails bloqués
Débloquez l'adresse e-mail et renvoyez tous les e-mails bloqués.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Journaux système** > **Adresse e-mail rebondie**.
2. Sélectionnez l'enregistrement dans la liste.
3. Dans l'enregistrement, mettez à jour le champ État sur **Débloquer**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Pour envoyer tous les e-mails bloqués, sélectionnez **Renvoyer tous les e-mails bloqués** à partir de **liens connexes**.
6. Pour renvoyer un ou plusieurs e-mails bloqués, sélectionnez l'onglet **Emails bloqués** .
   a. Passez la souris sur l'e-mail et sélectionnez l'e-mail ou les e-mails.
   b. Dans la liste **déroulante Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Renvoyer les e-mails bloqués**.

Authentification des e-mails OAuth
OAuth permet à votre instance de recevoir et d'envoyer des e-mails via un compte de messagerie tiers.

Open Authentication (OAuth) est une norme ouverte d'autorisation qui fournit aux administrateurs une méthode d'autorisation lors de la connexion à des serveurs IMAP entrants et SMTP sortants. OAuth permet à une instance de recevoir et d'envoyer des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e-mails à partir d'un compte tiers, tel que Gmail, sans avoir à saisir les informations d'identification de ce compte.

L'implémentation d'OAuth 2.0 nécessite que vous obteniez un jeton d'accès et d'actualisation auprès de votre fournisseur de messagerie tiers pour chaque compte de messagerie tiers. Les jetons sont automatiquement enregistrés dans la base de données d'instance. Ils autorisent toutes les communications par e-mail entre l'instance et le compte tiers autorisé. Une tâche planifiée vérifie régulièrement si les jetons d'accès par e-mail sont valides. Si le jeton d'accès n'est pas valide, mais que le jeton d'actualisation l'est, l'instance régénère automatiquement un nouveau jeton d'accès.

La prise en charge OAuth 2.0 est disponible à partir de la version Geneva. L'implémentation OAuth ne prend en charge que les comptes IMAP et SMTP. POP3 n'est pas pris en charge. OAuth 1.0 n'est plus pris en charge.

Remarque :
Les comptes de messagerie client configurés pour utiliser l'authentification OAuth 1.0 avec Gmail cessent de fonctionner depuis le 20 avril 2015. Voir KB0546976 pour plus d'informations.

L'activation de la prise en charge de la messagerie - OAuth pour IMAP et SMTP vous permet d'utiliser OAuth avec la messagerie. Si vous effectuez une mise à niveau vers Geneva ou des instances ultérieures et que vous utilisez déjà OAuth 1.0, activez à nouveau le module d'extension.

Remarque :
Pour configurer les comptes de messagerie SMTP et IMAP à Microsoft Office 365 l'aide d'OAuth 2.0, consultez KB0816072 .

Consultez le didacticiel REST sortant avec profil OAuth 2.0 - intégration à l'API Google Contacts pour obtenir un exemple d'utilisation d'un profil OAuth 2.0 pour authentifier un message REST sortant avec Google afin de récupérer des informations de contact. Consultez également OAuth 2.0 pour plus d'informations sur la prise en charge d'OAuth 2.0 dans l'instance.

Activer le module d'extension d'authentification de messagerie OAuth

Vous pouvez activer la prise en charge Email :OAUTH pour IMAP Microsoft Graph (Réception) et les modules d'extension SMTP (com.glide.email.oauth) si Notifications vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments suivants sont installés avec la prise en charge E-mail :OAUTH pour IMAP Microsoft Graph (réception) et SMTP :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher la prise en charge d'Email :OAUTH pour IMAP Microsoft Graph (Receiving) et le module d'extension SMTP (com.glide.email.oauth).

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Activer OAuth 2.0 pour l'e-mail

La configuration d'OAuth 2.0 pour la messagerie nécessite d'obtenir des jetons d'accès et d'actualisation auprès de votre fournisseur de messagerie.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Module d'extension requis : e-mail : prise en charge OAUTH pour IMAP et SMTP

Procédure

1. Connectez-vous à votre compte de messagerie tiers, tel que Gmail, et activez OAuth 2.0.
2. Obtenez les informations suivantes à partir de votre compte de messagerie tiers :
   - ID client
   - Secret client
   - URL d'autorisation
   - URL de jeton
   - URL de redirection
   - URL de révocation du jeton
3. Accédez à la **OAuth système** > **Registre d'application**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Cliquez sur **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers** pour créer un enregistrement de registre d'application utilisé par e-mail.
6. Utilisez les informations que vous avez obtenues à partir de votre compte de messagerie tiers pour remplir les champs du formulaire.
   Consultez Utiliser un fournisseur OAuth tiers pour obtenir des instructions.
7. Créez l'enregistrement du registre d'application OAuth et ses enregistrements associés Profil de l'entité OAuth et Périmètre de l'entité OAuth.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Accédez à la **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie**.

   Remarque :
   Les informations sur la sécurité des ports et des connexions sont fournies par le fournisseur.

   Le système affiche la liste des comptes de messagerie disponibles.
10. **Facultatif :** Si vous ne souhaitez pas recevoir d'e-mail envoyé à l'adresse e-mail de l'instance par défaut, localisez l'enregistrement pour **ServiceNow POP3** et remplacez **Actif** par **Faux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système peut recevoir des e-mails de plusieurs comptes de messagerie POP3 et IMAP.

11. Localisez les enregistrements pour **SMTP ServiceNow** et remplacez **Actif** par **Faux**.
12. Cliquez sur **Nouveau**.
13. Créez un enregistrement de compte de messagerie pour votre serveur SMTP OAuth 2.0 dont le **type** est **SMTP.**
14. Pour **l'authentification**, sélectionnez **OAuth 2.0**.
15. Pour **Profil OAuth**, sélectionnez l'enregistrement de registre d'application que vous avez créé.
16. Cliquez sur **Autoriser l'accès au compte de messagerie** pour obtenir les jetons d'accès et d'actualisation.

    Une autre fenêtre de navigateur s'ouvre vous demandant d'autoriser l'accès au compte sur le compte de messagerie tiers.
17. Autorisez l'accès.

    Une fois l'autorisation réussie et les jetons enregistrés dans l'instance, le bouton **Autoriser l'accès au compte de messagerie** n'apparaît plus sur le formulaire de compte de messagerie.
18. Cliquez sur **Nouveau**.
19. Créez un enregistrement de compte de messagerie pour votre serveur IMAP OAuth 2.0 dont le **type** est **IMAP.**
    Utilisez les mêmes paramètres **d'authentification** et de **profil OAuth** que le compte de messagerie SMTP OAuth.

Filtres d'adresse du système

Empêchez votre système de communiquer avec des domaines et des adresses e-mail non approuvés.

Les filtres d'adresse du système contrôlent qui peut communiquer avec votre instance par e-mail. Vous pouvez améliorer la sécurité des e-mails en filtrant les domaines et les adresses e-mail que vous jugez suspects.

Par exemple, vous pouvez identifier example.com comme un domaine suspect. Vous pouvez cesser de recevoir des e-mails de example.com en spécifiant le domaine dans un filtre d'adresse système. Vous pouvez également utiliser un autre filtre d'adresse système pour empêcher votre système d'envoyer des e-mails à example.com.

Il existe deux types de filtres d'adresse système :

Sortant

Contrôle les domaines et les adresses e-mail qui peuvent recevoir des e-mails de votre instance.

Entrant

Contrôle les domaines et les adresses e-mail qui peuvent envoyer des e-mails à votre instance.

Lors de la configuration des filtres d'adresse du système, vous pouvez créer un filtre sortant par défaut et un filtre entrant par défaut. Un filtre sortant par défaut s'applique automatiquement à tous les comptes de messagerie SMTP actifs. Un filtre entrant par défaut s'applique automatiquement à tous les comptes de messagerie IMAP ou POP3 actifs.

Pour contrôler les expéditeurs et les destinataires d'un compte de messagerie spécifique, créez un filtre autre que celui par défaut, puis appliquez-le au compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant la configuration

Avant de configurer des filtres d'adresse système, procédez comme suit :

- Surveillez vos e-mails pour identifier les domaines et adresses e-mail suspects.

  À l'aide du Centre de sécurité, vous pouvez surveiller les mesures des e-mails entrants bloqués et autorisés pour votre instance. Pour plus d'informations, consultez Désigner des domaines de messagerie non approuvés et approuvés .

- Désignez une personne pour configurer les filtres d'adresse système en lui affectant le rôle email_account_admin.

Configuration des filtres d'adresse du système

Pour configurer des filtres d'adresse système pour votre instance, procédez comme suit :

1. Définir les filtres d'adresse e-mail

   Spécifiez les domaines et les adresses e-mail qui sont autorisés ou interdits.

2. Créer un filtre d'adresse système

   Définissez comment les filtres d'adresse e-mail s'appliquent aux e-mails entrants et sortants.

Étapes suivantes

Après avoir configuré les filtres d'adresse système, configurez les filtres d'e-mail pour une couche de sécurité supplémentaire. Les filtres d'e-mail vous permettent d'ignorer un e-mail entrant ou de le déplacer vers une boîte aux lettres particulière. Pour plus d'informations sur la configuration des filtres d'e-mail, reportez-vous à la section Filtres d'e-mail.

Définir les filtres d'adresse e-mail

Spécifiez les domaines et les adresses e-mail qui sont autorisés ou interdits.

Avant de commencer

Rôle requis : email_account_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier deux types de filtres d'adresse e-mail :

- Liste d'autorisation : une liste des domaines et des adresses e-mail autorisés
- Liste de refus : une liste de domaines et d'adresses e-mail interdits

Vous pouvez également spécifier des exceptions aux domaines et adresses e-mail autorisés ou interdits.

Procédure

1. Accédez à la **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Filtres d'adresse e-mail**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **nom** du filtre d'adresse.
3. Sélectionnez le **type** de filtre :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Liste d'autorisation : autorise tous les domaines spécifiés. Tous les autres domaines sont interdits.
- Liste de refus : interdit tous les domaines spécifiés. Tous les domaines qui ne correspondent pas aux domaines de la liste de refus sont autorisés.

4. Dans le champ **Domaines** :

a. Sélectionnez l'icône de verrou pour la déverrouiller et accéder aux domaines contrôlés par ce filtre.

b. Sélectionnez un domaine existant ou saisissez un nouveau domaine :

- Si le **type** de filtre est Liste d'autorisation, sélectionnez l'icône de recherche. Sélectionnez les domaines pour lesquels toutes les adresses e-mail sont autorisées. Pour ajouter un nouveau domaine, sélectionnez **Nouveau**, saisissez le **domaine**, puis sélectionnez **Soumettre**.
- Si le **type** de filtre est Liste de refus, sélectionnez l'icône de recherche. Sélectionnez les domaines pour lesquels toutes les adresses e-mail sont interdites. Pour ajouter un nouveau domaine, sélectionnez **Nouveau**, saisissez le **domaine**, puis sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :
Vous pouvez spécifier un caractère générique (*) dans le nom de domaine, par exemple`*.com`. Si vous créez une configuration d'e-mail qui dispose de plusieurs filtres d'adresse e-mail, tous les filtres évaluent les adresses e-mail données. Les filtres déterminent si les adresses sont valides et si le message peut être envoyé en tant qu'e-mail sortant.

Par défaut, le nombre maximal de domaines que vous pouvez associer à un filtre d'adresse e-mail est 100. Vous pouvez reconfigurer cette limite en définissant la *`glide.email_address_filter.max_domains`* propriété.

c. Sélectionnez l'icône de verrou pour verrouiller le champ **Domaines** .

5. Spécifiez toutes les adresses e-mail qui sont des **exceptions** aux domaines spécifiés à l'étape 4.

a. Sélectionnez l'icône de verrou pour ouvrir la table Exceptions de filtre d'adresse e-mail [sys_email_address_filt_except].

b. Cliquez sur l'icône de recherche pour choisir une adresse e-mail existante.

c. Pour ajouter une nouvelle adresse e-mail, sélectionnez **Nouveau**, saisissez l'exception d'adresse e-mail, puis sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :
Vous pouvez spécifier un caractère générique (*) dans une exception d'adresse e-mail.

Par défaut, le nombre maximal d'exceptions que vous pouvez associer à un filtre d'adresse e-mail est 1 000. Vous pouvez reconfigurer cette limite en définissant la *`glide.email_address_filter.max_exceptions`* propriété.

d. Sélectionnez l'icône de verrou pour verrouiller le champ **Exceptions** .
L'exception est ajoutée à la table Exceptions de filtre d'adresse e-mail [sys_email_address_filt_except].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

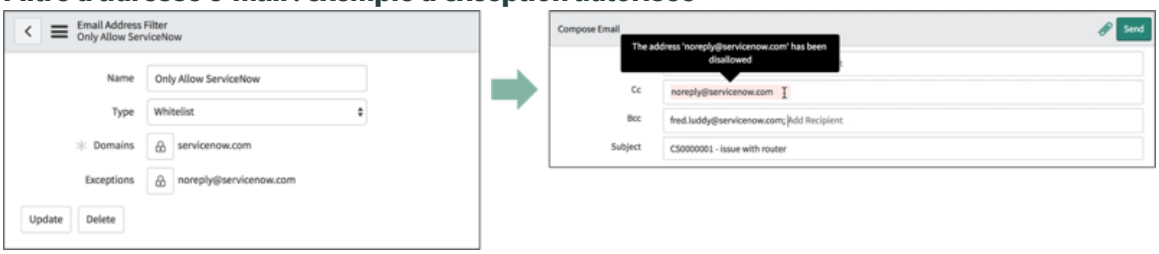
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le filtre d’adresse e-mail est ajouté à la table Filtres d’adresse e-mail [sys_email_address_filter].

Example: Filtre d’adresse e-mail

Remarque :

Une fois le filtre d’adresse e-mail ajouté à la table Créer une configuration de client de messagerieFiltres d’adresse e-mail [sys_email_address_filter], .

Filtre d’adresse e-mail : exemple d’exception autorisée

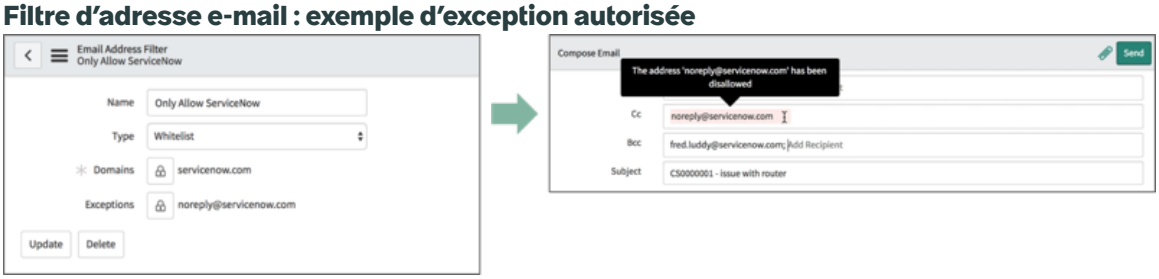


Filtre d’adresse e-mail : exemple d’exception non autorisée

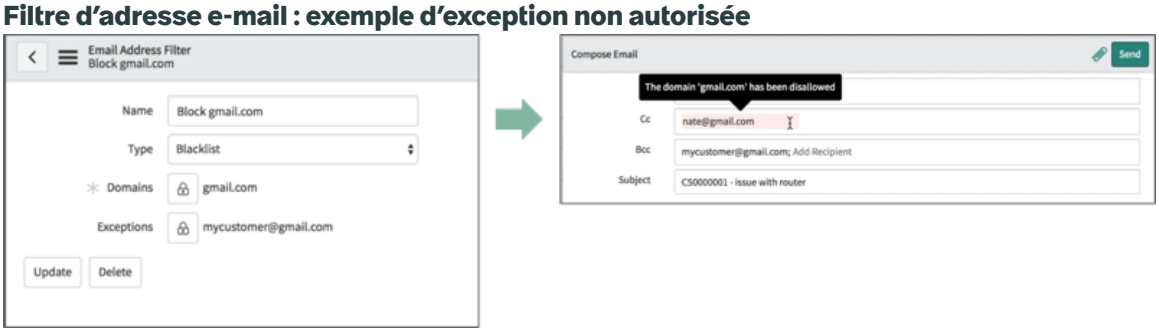


Example:

Filtre d’adresse e-mail : exemple d’exception autorisée



Filtre d’adresse e-mail : exemple d’exception non autorisée



Que faire ensuite

Appliquez le filtre d’adresse e-mail à un filtre d’adresse système. Pour plus d'informations, consultez Créer un filtre d’adresse système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lire les e-mails à l'aide de Microsoft Graph

Utilisez Microsoft Graph des points de terminaison pour lire les e-mails à partir de Microsoft Exchange Online.

Utilisation de Microsoft Graph avec ServiceNow

En plus des normes standard IMAP, SMTP et POP3, le prend en charge Microsoft Graph en tant que type d'e-mailNow Platform.

Les administrateurs de compte de messagerie, qui sont des utilisateurs disposant du rôle email_account_admin, peuvent configurer Now Platform pour lire les e-mails d'un Microsoft locataire Exchange Online à l'aide de points de terminaison Graph en s'authentifiant avec un ID client et un secret client ou avec des certificats.

Remarque :
L'analyse des logiciels antispam et des logiciels malveillants est gérée par Microsoft Graph compte et non ServiceNowpar .

Dans le formulaire **Compte de messagerie** , sélectionnez **Microsoft Graph (Recevoir)** dans le champ **Type** .

Activer l'e-mail - Prise en charge du traitement des e-mails par Microsoft Graph API

Vous pouvez activer le module d'extension E-mail - Prise en charge du traitement des e-mails par Microsoft API Graph (glide.email.graph) si Notifications vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension E-mail - Prise en charge du traitement des e-mails par Microsoft API Graph (glide.email.graph) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Configurer un profil OAuth pour utiliser un ID client et un secret pour la génération de jetons

Configurez un profil OAuth à l'aide d'un ID client et d'un secret client pour créer un compte de messagerie à utiliser Microsoft Graph (recevoir) dans votre type de compte de messagerie.

Avant de commencer
Créez un compte Microsoft Azure pour configurer le profil OAuth.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuez les étapes de configuration à l'aide de votre Microsoft Azure compte développeur. Consultez la documentation produit Microsoft Azure pour obtenir des instructions sur la création et la configuration d'applications personnalisées.

Rôle requis : admin et Microsoft Azure administrateur du portail

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'inscription avec les Microsoft Azure informations d'identification de votre organisation.
   Pour plus d'informations, consultez la documentation du portail d'inscription Microsoft Azure.
2. Enregistrez une nouvelle application personnalisée en remplissant le nom de l'application, le type de compte pris en charge et l'URI de redirection, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   Entrez l'URI de redirection au format suivant : `https://<instance>/oauth_redirect.do`.

   Une vue d'ensemble des informations de base de l'application s'affiche.
3. Copiez l'ID client dans un fichier texte.
   Vous utiliserez cet ID et la valeur de secret client générée lors des étapes suivantes pour enregistrer l'application en tant que fournisseur OAuth tiers sur votre ServiceNow instance. Vous utilisez l'ID d'application comme ID client lorsque vous connectez l'application à votre instance.
4. Activez l'autorisation **Mail.ReadWrite** .
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Autorisations d'API**.
   b. Sélectionnez **Ajouter une autorisation**.
   c. Sélectionnez la mosaïque Microsoft Graph .
   d. **Sélectionnez les autorisations d'application**.
   e. Dans le champ **Sélectionner les autorisations** , saisissez Mail.ReadWrite.
   f. Sélectionnez la case à cocher **Mail.ReadWrite** .
   g. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
5. Sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur pour <nom de votre organisation>**.
6. Sélectionnez **Oui** pour confirmer.
7. Ajoutez un secret client.
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Certificats et secrets**.
   b. Sélectionnez **Nouveau secret client**.
   c. Fournissez une description et une date d'expiration, puis sélectionnez **Ajouter**.
8. Copiez la valeur (valeur secrète) dans un fichier texte.
9. Accédez à la **Vue d'ensemble** > **Points de terminaison** et copiez le **point de terminaison du jeton OAuth 2.0 (v2)** dans un fichier texte.

Enregistrer une application en tant que fournisseur OAuth

Utilisez les informations générées lors Microsoft Azure de la configuration du compte pour enregistrer une application en tant que fournisseur OAuth.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur l'écran **Quel type d'application OAuth** , sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des registres d'application

Champ	Valeur requise
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique.
ID client	ID d'application de l'application que vous avez créée dans Microsoft Azure.
Secret client	Clé secrète client que vous avez générée lors de la création de l'application dans Microsoft Azure. **Remarque :** Lors de l'utilisation de certificats, le **secret client** est une valeur factice.
Script de l'API OAuth	Nom de script de l'API OAuth. Pour plus d'informations, consultez Script d'API OAuth. **Remarque :** Cela n'est nécessaire que lors de l'utilisation de certificats.
Type d'accord par défaut	Informations d'identification du client.
URL de jeton	URL du jeton copiée après la configuration du Microsoft Azure compte.
URL de redirection	`https://<instance>./oauth_redirect.do` **Remarque :** Cette URL doit être la même que celle dans Microsoft Azure.

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Un enregistrement de profil d'entité OAuth est créé.
6. Dans la liste connexe Périmètres des entités OAuth, ajoutez des périmètres correspondant aux autorisations que vous avez définies lors de la configuration de l'application.
7. Sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne**.
8. Entrez `Default` comme nom et `.default` comme périmètre OAuth.
9. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
10. Dans la liste incorporée Profils des entités OAuth, sélectionnez le profil créé par défaut.
11. Dans la liste incorporée Périmètres des entités OAuth, ajoutez une nouvelle ligne et sélectionnez le périmètre **par défaut** .
12. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Créer un compte de messagerie pour Microsoft Graph (recevoir) à l'aide du profil OAuth.

Configurer un profil OAuth pour utiliser des certificats pour l'authentification avec Microsoft Azure

Configurez un profil d'application OAuth pour vous authentifier à l'aide de certificats.

Avant de commencer

Créez un compte Microsoft Azure pour configurer le profil OAuth.

Effectuez les étapes de configuration à l'aide de votre Microsoft Azure compte développeur. Consultez la documentation produit Microsoft Azure pour obtenir des instructions sur la création et la configuration d'applications personnalisées.

Rôle requis : admin et Microsoft Azure administrateur du portail

Procédure

1. Connectez-vous au profil d'inscription avec les informations d'identification Microsoft Azure de votre organisation.
   Pour plus d'informations, consultez la documentation du portail d'inscription Microsoft Azure.
2. Enregistrez une nouvelle application personnalisée en remplissant le nom de l'application, le type de compte pris en charge et l'URL de redirection, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   Entrez l'URL de redirection au format suivant : `https://<instance>/oauth_redirect.do`.

   Une vue d'ensemble des informations de base de l'application s'affiche.
3. Copiez l'ID client dans un fichier texte.
   Vous utiliserez cet ID et la valeur secrète générée dans les étapes suivantes pour enregistrer l'application en tant que fournisseur OAuth tiers sur votre ServiceNow instance. Vous utilisez l'ID d'application comme ID client lorsque vous connectez l'application à ServiceNow.
4. Activez l'autorisation **Mail.ReadWrite** .
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Autorisations d'API**.
   b. Sélectionnez **Ajouter une autorisation**.
   c. Cliquez sur la mosaïque Microsoft Graph.
   d. **Sélectionnez les autorisations d'application**.
   e. Dans le champ **Sélectionner les autorisations** , saisissez `Mail.ReadWrite`.
   f. Sélectionnez la case à cocher **Mail.ReadWrite** .
   g. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
5. Sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur pour <nom de votre organisation>**.
6. Sélectionnez **Oui** pour confirmer.
7. Charger le certificat
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Certificats et secrets**.
   b. Sélectionnez **Charger le certificat**.
   c. Fournissez une description, une date de début et une date d'expiration et chargez le certificat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Copiez l'ID client et l'ID de répertoire dans un fichier texte.
9. Accédez à la **Vue d'ensemble** > **Points de terminaison** et copiez le **point de terminaison du jeton OAuth 2.0 (v2)** dans un fichier texte.

Que faire ensuite

Configurer un fournisseur JWT

Configurer un fournisseur JWT

Configurer un fournisseur JWT sur le Now Platform Pour configurer un profil d'application OAuth afin de s'authentifier à l'aide de certificats.

Avant de commencer

Chargez un certificat de magasin de clés Java. Joignez un certificat JKS contenant le certificat chargé sur Microsoft Azure votre instance à utiliser lors de l'activation de l'authentification du client JWT. Pour plus d'informations, consultez Télécharger le certificat de magasin de clés Java .

Créez une clé de signature JWT à affecter à votre certificat Java KeyStore (JKS). Pour plus d'informations, consultez Configurer une clé de signature JWT .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ajoutez un fournisseur JWT à votre ServiceNow instance et remplissez les valeurs de réclamation.

Nom de la réclamation	Valeur de réclamation
Aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token **Remarque :** L'ID de locataire est l'ID du répertoire à partir duquel Microsoft Azureil est copié.
Iss	ID client copié à partir de Microsoft Azure
sub	ID client copié à partir de Microsoft Azure

   Pour plus d'informations, consultez Création d'un fournisseur JWT avec une clé de signature JWT .
2. Dans le menu d'enregistrement du fournisseur JWT, sélectionnez **Copier sys_id** et copiez le sys_id du fournisseur JWT.

Que faire ensuite

Générer une empreinte SHA-1

Générer une empreinte SHA-1

Générez une empreinte SHA-1 à l'aide du sys_id du fournisseur JWT et de l'sys_id du certificat JKS et de l'alias du certificat à ajouter au script GraphCertificateOAuthTemplate.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
2. Collez le script suivant pour générer la valeur de l'empreinte SHA-1.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. Sélectionnez **Exécuter le script**.

Que faire ensuite

Créer un script d'API OAuth

Créer un script d'API OAuth

Créez et dupliquez un script d'API OAuth pour le registre d'application.

Avant de commencer

Générer une empreinte SHA -1. Pour en savoir plus, voir Générer une empreinte SHA-1.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Sélectionnez et ouvrez **GraphCertificateOAuthTemplate**.
3. Dupliquez le script en changeant le nom dans le champ **Nom** , sélectionnez **Insérer et rester** dans le menu Enregistrement.

   Remarque :
   Le nom doit commencer par **OAuth**.

   Le script est copié et créé avec un nom différent.
4. Dans le script, entrez le sys_id du fournisseur JWT et l'empreinte SHA -1.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Enregistrer une application en tant que fournisseur OAuth.

Créer un compte de messagerie pour Microsoft Graph (recevoir)

Créez un compte de messagerie pour lire les e-mails à partir d'Exchange Online à l'aide Microsoft de points de Microsoft terminaison graphiques.

Avant de commencer

Rôle requis : email_account_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'analyse antispam et anti-malware est gérée par Microsoft Graph le compte et non par ServiceNow

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Comptes de messagerie

Champ	Description
Nom	Nom du compte de messagerie.
Type	Microsoft Graph (recevoir).
Authentification	OAUTH 2.0 : type d'authentification utilisé pour que le compte de messagerie se connecte au serveur de messagerie.
Adresse e-mail de la boîte de réception	Adresse de la boîte de réception pour la lecture des e-mails.
Profil OAuth	Profil OAuth configuré pendant le registre d'application.
Actif	Option permettant d'activer le compte de messagerie.
Activer la sortie de débogage	Option permettant de créer des journaux de nœud pour les données brutes qui sont échangées avec le serveur de messagerie. Vous pouvez activer temporairement ce champ pour diagnostiquer les problèmes liés à la réception ou à l'envoi d'e-mails.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Sélectionnez le lien de test de la connexion en bas pour tester le compte.

Envoyer un e-mail à l'aide du flux d'informations d'identification du client

Utilisez le flux d'informations d'identification du client pour envoyer des e-mails à partir de Microsoft Exchange Online.

Les administrateurs de compte de messagerie, qui sont des utilisateurs disposant du rôle email_account_admin, peuvent configurer Now Platform pour envoyer des e-mails à partir d'un Microsoft Exchange Online locataire. Les administrateurs de compte de messagerie peuvent utiliser SMTP en s'authentifiant avec un ID client et un secret client ou avec des certificats.

Activer le module d'extension de support OAuth

Vous pouvez activer la prise en charge Email :OAUTH pour IMAP Microsoft Graph (Réception) et les modules d'extension SMTP (com.glide.email.oauth) si Notifications vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec la prise en charge E-mail :OAUTH pour IMAP Microsoft Graph (réception) et SMTP :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher la prise en charge d'Email :OAUTH pour IMAP Microsoft Graph (Receiving) et le module d'extension SMTP (com.glide.email.oauth).

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application.

Configurer le flux d'informations d'identification du client pour OAuth2 SMTP à l'aide d'un ID client et d'un secret

Configurez les comptes de messagerie sortants d'une instance à l'aide d'un ID client et d'une ServiceNow clé secrète.

Avant de commencer

Créez un compte Microsoft Azure pour configurer un profil OAuth.

Effectuez les étapes de configuration à l'aide de votre Microsoft Azure compte de développeur. Consultez la documentation produit Microsoft Azure pour obtenir des instructions sur la création et la configuration d'applications personnalisées.

Rôle requis : Microsoft Azure administrateur et administrateur du portail

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'inscription avec les Microsoft Azure informations d'identification de votre organisation.
   Pour plus d'informations, consultez la Microsoft Azure documentation du portail d'inscription.
2. Enregistrez une nouvelle application personnalisée en remplissant le nom de l'application, le type de compte pris en charge et l'URL de redirection, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   Entrez l'URL de redirection au format suivant : `https://<instance>/oauth_redirect.do`.

   Une vue d'ensemble des informations de base de l'application s'affiche.
3. Copiez l'ID client dans un fichier texte.
   Vous allez utiliser cet ID client et la valeur de secret client générée lors des étapes suivantes pour inscrire l'application en tant que fournisseur OAuth tiers sur votre ServiceNow instance. Vous utilisez l'ID d'application comme ID client lorsque vous connectez l'application à votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Activez le **SMTP. Autorisation SendAsApp** .
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Autorisations d'API**.
   b. Sélectionnez **Ajouter une autorisation**.
   c. Sélectionnez la mosaïque Microsoft Office 365 .
   d. **Sélectionnez les autorisations d'application**.
   e. Dans le champ **Sélectionner les autorisations** , saisissez SMTP SendAsApp.
   f. Sélectionnez la case **à cocher SMTP SendAsApp** .
   g. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
5. Sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur pour < nom de votre organisation >**, puis sélectionnez **Oui** pour confirmer.
6. Ajoutez un secret client.
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Certificats et secrets**.
   b. Sélectionnez **Nouveau secret client**.
   c. Fournissez une description et une date d'expiration, puis sélectionnez **Ajouter**.
7. Copiez la valeur (valeur secrète) dans un fichier texte.
8. Enregistrez les principaux de services dans PowerShell Microsoft Exchange .
   a. Exécutez les commandes suivantes.

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

   Pour plus d'informations, consultez Authentifier une connexion SMTP à l'aide d'OAuth

   b. Enregistrez le principal du service d'une Microsoft Entra ID application en exécutant la commande suivante.

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```

   Important :
   Pour la valeur OBJECT_ID, accédez à **Vue d'ensemble** > **Applications gérées dans l'annuaire local** et copiez l'ID de l'objet.

   c. Ajoutez une autorisation à l'ID d'e-mail de l'utilisateur à l'aide de la commande suivante.

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
```

9. Accédez à la **Vue d'ensemble** > **Points de terminaison** et copiez le **point de terminaison du jeton OAuth 2.0 (v2)** dans un fichier texte.
   Vous utilisez le **point de terminaison de jeton OAuth 2.0 (v2)** lors de l'enregistrement d'un fournisseur OAuth. Pour plus d'informations, consultez Enregistrer un fournisseur OAuth.

Que faire ensuite

Enregistrer un fournisseur OAuth

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrer un fournisseur OAuth

Utilisez les informations générées lors de la Microsoft Azure configuration du compte pour enregistrer une application en tant que fournisseur OAuth.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur l'écran **Quel type d'application OAuth** , sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique.
ID client	ID d'application de l'application que vous avez créée dans Microsoft Azure.
Secret client	Clé secrète client que vous avez générée lors de la création de l'application dans Microsoft Azure. **Remarque :** Lors de l'utilisation de certificats, le **secret client** est une valeur factice.
Script de l'API OAuth	Nom de script de l'API OAuth. Pour plus d'informations, consultez Script d'API OAuth. **Remarque :** Ce champ est obligatoire uniquement lors de l'utilisation de certificats.
Type d'accord par défaut	Informations d'identification du client
URL de jeton	URL de jeton que vous avez copiée après avoir configuré le Microsoft Azure compte.
URL de redirection	`https://<instance>./oauth_redirect.do` **Remarque :** Cette URL doit être la même que celle dans Microsoft Azure.

5. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Un enregistrement de profil d'entité OAuth est créé.
6. Dans la liste connexe Périmètres des entités OAuth, ajoutez des périmètres correspondant aux autorisations que vous avez définies lors de la configuration de l'application.
7. Sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne**.
8. Entrez `smtp` comme nom et `https://outlook.office365.com/.default` comme périmètre OAuth.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
10. Dans la liste incorporée Profils des entités OAuth, sélectionnez le profil créé par défaut.
11. Dans la liste incorporée Périmètres des entités OAuth, ajoutez une nouvelle ligne et sélectionnez le périmètre **SMTP** .
12. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Utilisez le profil OAuth pour créer un compte de messagerie avec SMTP OAuth2.0. Pour en savoir plus, reportez-vous à Créer un compte de messagerie avec SMTP OAuth2.0.

Configurer le flux d'informations d'identification du client pour SMTP OAuth2 à l'aide de l'authentification basée sur certificat

Configurez un profil d'application OAuth pour vous authentifier à l'aide de certificats pour les e-mails sortants.

Avant de commencer

Créez un compte Microsoft Azure pour configurer un profil OAuth.

Effectuez les étapes de configuration à l'aide de votre Microsoft Azure compte de développeur. Consultez la documentation produit Microsoft Azure pour obtenir des instructions sur la création et la configuration d'applications personnalisées.

Rôle requis : Microsoft Azure administrateur et administrateur du portail

Procédure

1. Connectez-vous au profil d'inscription avec les informations d'identification Microsoft Azure de votre organisation.
   Pour plus d'informations, consultez la Microsoft Azure documentation du portail d'inscription .
2. Enregistrez une nouvelle application personnalisée en remplissant le nom de l'application, le type de compte pris en charge et l'URL de redirection, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   Entrez l'URL de redirection au format suivant : `https://<instance>/oauth_redirect.do`.

   Une vue d'ensemble des informations de base de l'application s'affiche.
3. Copiez l'ID client dans un fichier texte.
   Vous allez utiliser cet ID client et la valeur secrète générée lors des étapes suivantes pour inscrire l'application en tant que fournisseur OAuth tiers sur votre ServiceNow instance. Vous utilisez l'ID d'application comme ID client lorsque vous connectez l'application à ServiceNow.
4. Activez le **SMTP. Autorisation SendAsApp** .
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Autorisations d'API**.
   b. Sélectionnez **Ajouter une autorisation**.
   c. Sélectionnez la mosaïque Microsoft Office 365 .
   d. **Sélectionnez les autorisations d'application**.
   e. Dans le champ **Sélectionner les autorisations** , saisissez `SMTP. SendAsApp`.
   f. Sélectionnez le **SMTP. Case à cocher SendAsApp** .
   g. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Accorder le consentement administrateur pour <nom de l'organisation>**, puis sélectionnez **Oui** pour confirmer.
6. Chargez le certificat.
   a. Dans Microsoft Azure, accédez à **Gérer** > **Certificats et secrets**.
   b. Sélectionnez **Charger le certificat**.
   c. Fournissez une description, une date de début et une date d'expiration, puis chargez le certificat.
7. Copiez l'ID client et l'ID de répertoire dans un fichier texte.
8. Enregistrez les principaux de services dans PowerShell Microsoft Exchange .
   a. Exécutez les commandes suivantes.

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

   Pour plus d'informations, consultez Authentifier une connexion SMTP à l'aide d'OAuth
   b. Enregistrez le principal du service d'une Microsoft Entra ID application en exécutant la commande suivante.

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```

   Important :
   Pour la valeur OBJECT_ID, accédez à **Vue d'ensemble** > **Applications gérées dans l'annuaire local** et copiez l'ID de l'objet.
   c. Ajoutez une autorisation à l'ID d'e-mail de l'utilisateur à l'aide de la commande suivante.

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
```

9. Accédez à la **Vue d'ensemble** > **Points de terminaison** et copiez le **point de terminaison du jeton OAuth 2.0 (v2)** dans un fichier texte.
   Vous utilisez le **point de terminaison de jeton OAuth 2.0 (v2)** lors de la configuration d'un fournisseur JWT. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur JWT.

Que faire ensuite

Configurer un fournisseur JWT

Configurer un fournisseur JWT

Configurer un fournisseur JWT sur le Now Platform Pour configurer un profil d'application OAuth afin de s'authentifier à l'aide de certificats.

Avant de commencer

Chargez un certificat Java Key Store (JKS). Joignez un certificat JKS contenant le certificat chargé sur Microsoft Azure votre instance à utiliser lors de l'activation de l'authentification du client JWT. Pour plus d'informations, consultez Télécharger le certificat de magasin de clés Java .

Créez une clé de signature JWT à affecter à votre certificat JKS. Pour plus d'informations, consultez Configurer une clé de signature JWT .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ajoutez un fournisseur JWT à votre ServiceNow instance et remplissez les valeurs de réclamation.

Nom de la réclamation	Valeur de réclamation
Aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token **Remarque :** L'ID de locataire doit être remplacé par l'ID de répertoire copié à partir de Microsoft Azure.
Iss	ID client copié à partir de Microsoft Azure
sub	ID client copié à partir de Microsoft Azure

   Pour plus d'informations, consultez Création d'un fournisseur JWT avec une clé de signature JWT .

2. Dans le menu d'enregistrement du fournisseur JWT, sélectionnez **Copier sys_id** et copiez le sys_id du fournisseur JWT.

Que faire ensuite

Générer une empreinte SHA-1

Générer une empreinte SHA-1

Générez une empreinte SHA-1 à l'aide de la sys_id du fournisseur JWT, de la sys_id du certificat Java Key Store (JKS) et de l'alias du certificat JKS vers le script GraphCertificateOAuthTemplate.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
2. Collez le script suivant pour générer la valeur de l'empreinte SHA-1.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. Sélectionnez **Exécuter le script**.

Que faire ensuite

Créer un script d'API OAuth

Créer un script d'API OAuth

Créez et dupliquez un script d'API OAuth pour le registre d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Générer une empreinte SHA-1. Pour plus d'informations, consultez Générer une empreinte SHA-1.

Générer un sys_id lorsque vous configurez un fournisseur JWT. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur JWT.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Sélectionnez et ouvrez **EmailCertificateOAuthTemplate**.
3. Dupliquez le script en changeant le nom dans le champ **Nom** , puis sélectionnez **Insérer et rester** dans le menu Enregistrement.

   Remarque :
   Le nom doit commencer par **OAuth** pour créer un script OAuth.

   Le script est copié et créé avec un nom différent.
4. Dans le script copié, saisissez le sys_id du fournisseur JWT et l'empreinte SHA-1.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Enregistrer un fournisseur OAuth.

Créer un compte de messagerie avec SMTP OAuth2.0

Créez un compte de messagerie à partir de Microsoft Exchange Online SMTP OAuth2.0.

Avant de commencer

Rôle requis : email_account_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Comptes de messagerie

Champ	Description
Nom	Nom du compte de messagerie.
Type	SMTP
Authentification	Sélectionnez **OAUTH 2.0**. Type d'authentification utilisé pour la connexion du compte de messagerie au serveur de messagerie.
Serveur	Serveur utilisé pour créer les comptes de messagerie.
Envoyer par e-mail l'étiquette d'utilisateur	Valeur d'affichage utilisée pour les messages sortants. Ce champ est réservé aux comptes de type SMTP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom d'utilisateur	Nom d’utilisateur ou ID pour authentifier une adresse e-mail. La valeur de ce champ est également l’adresse **de** l’expéditeur lorsque l’instance envoie un e-mail. Si vous utilisez SMTP, la valeur doit être une adresse e-mail complète. La valeur du champ **De** peut remplacer ce champ pour les comptes SMTP.
De	Adresse e-mail de l’expéditeur utilisée pour les notifications envoyées avec ce compte. Cette adresse a priorité sur le champ **Nom d’utilisateur** . Si rien n’est présent dans ce champ, le nom d’utilisateur est utilisé comme adresse de retour pour les notifications envoyées à partir de l’instance. **Remarque :** Cette valeur est pour SMTP uniquement.
Profil OAuth	Profil OAuth configuré pendant le registre d’application.
Sécurité de la connexion	Si votre serveur de messagerie prend en charge TLS, une connexion non sécurisée est mise à niveau vers une connexion sécurisée à l’aide du protocole de cryptage SSL/TLS.
Port	Port TCP de connexion.
Actif	Option permettant d’activer le compte de messagerie.
ServiceNow Configuré	Identificateur indiquant si ce compte est approvisionné par ServiceNow. Si vous créez un compte, cette option n’est pas sélectionnée.
Activer la sortie de débogage	Option permettant de créer des journaux de nœud pour les données brutes qui sont échangées avec le serveur de messagerie. Vous pouvez activer temporairement ce champ pour diagnostiquer les problèmes liés à la réception ou à l’envoi d’e-mails.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Pour tester la connexion, sélectionnez le lien Test de la **connexion** .

Propriétés d'e-mail

La page Propriétés d’e-mail est l’endroit où vous pouvez configurer les paramètres des e-mails entrants et sortants.

Les propriétés d’e-mail sont disponibles à partir de l’un de ces modules :

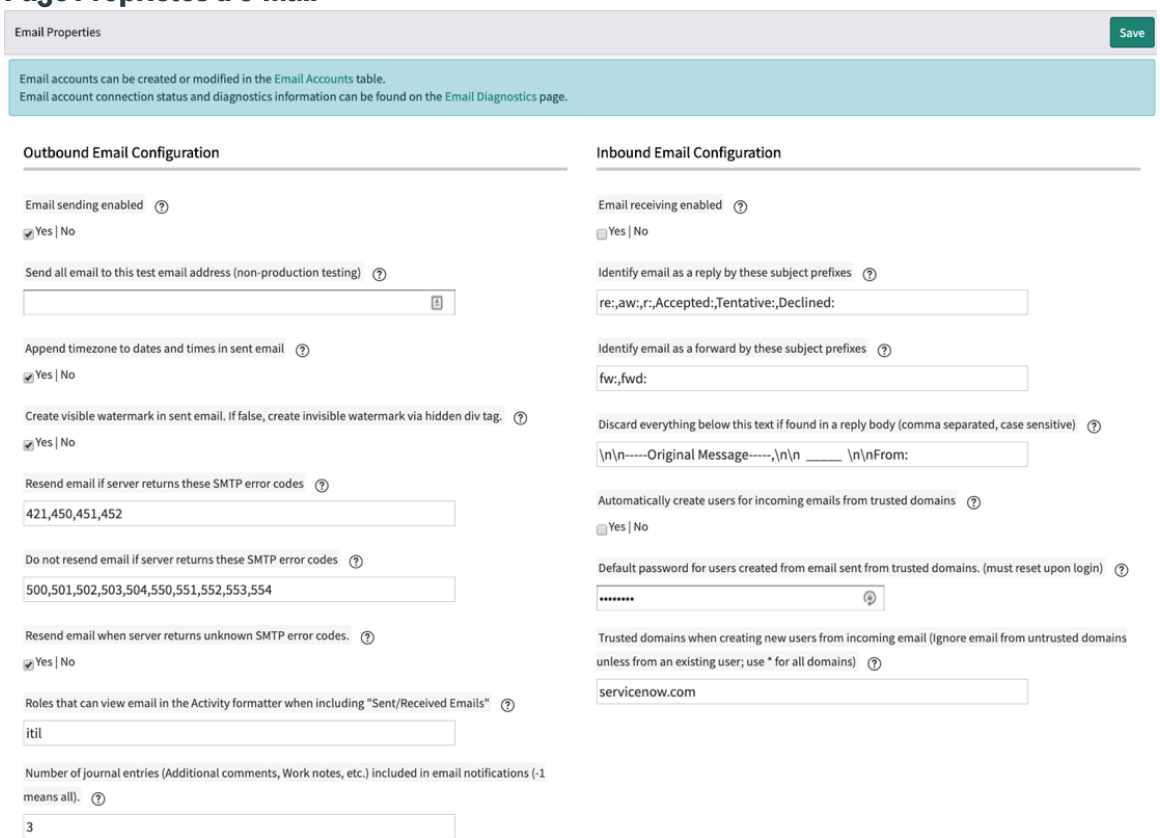
- **Boîtes de réception système** > **Propriétés d'e-mail**
- **Propriétés système** > **Propriétés d'e-mail**

Étapes de dépannage à suivre lorsqu’une instance ServiceNow ne reçoit pas d’e-mail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Propriétés d'e-mail



Les comptes de messagerie sont configurés dans le **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie** module. Pour plus d'informations et d'instructions, reportez-vous à .Créer un compte e-mail

Des diagnostics d'e-mail sont disponibles à partir de **Boîtes de réception système** > **Diagnostics d'e-mail** module.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les propriétés de sécurité qui affectent le traitement des e-mails, consultez Authentification SMTP (obsolète) dans Paramètres de renforcement de la sécurité des instances.

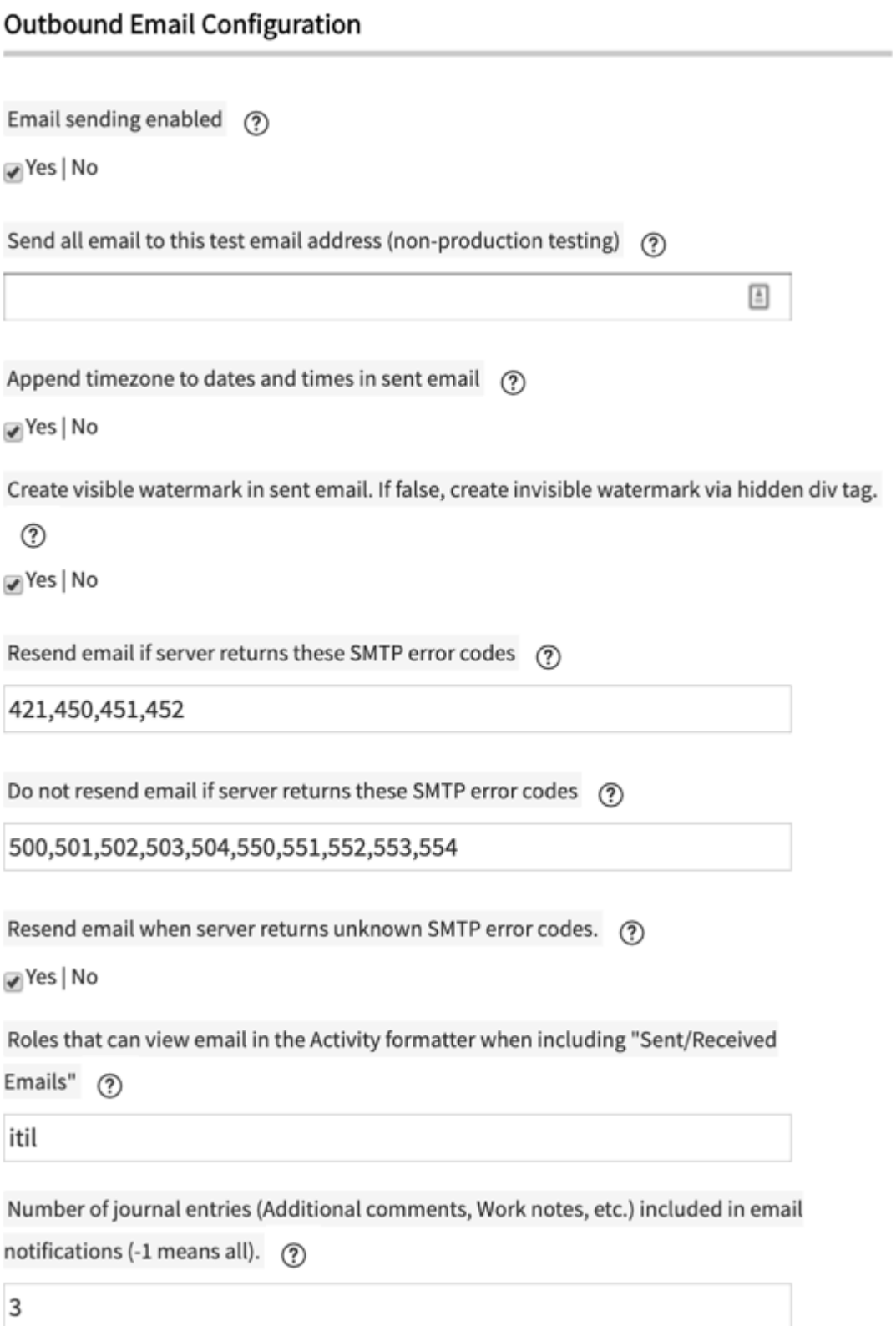
Configuration des messages sortants

La section **Configuration des messages sortants** de la page Propriétés d'e-mail contient des propriétés d'envoi d'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des messages sortants



Propriétés des messages sortants

Propriété	Étiquette	Description
`glide.email.smtp.active`	Envoi d'e-mail activé	Spécifie s'il faut activer ou désactiver le serveur de messagerie sortant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés des messages sortants (suite)

Propriété	Étiquette	Description
		• Type : true | false • Valeur par défaut : true
glide.email.test.user	Envoyez tous les e-mails à cette adresse électronique de test (test non-production)	Spécifie la liste séparée par des virgules des adresses e-mail auxquelles l'instance envoie tous les e-mails. Généralement utilisé dans les instances de non-production à des fins de test. • Type : chaîne • Valeur par défaut : aucune
glide.email.append.timezone	Ajouter le fuseau horaire aux dates et heures dans l'e-mail envoyé	Spécifie s'il faut ajouter le fuseau horaire du système aux valeurs de date et de date/heure dans les e-mails sortants. Par exemple, 2010-07-02 04:01:14 PST. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
glide.email.watermark.visible	Créez un filigrane visible dans l'e-mail envoyé. Si faux, créez un filigrane invisible via une balise div cachée.	Indique si le filigrane dans les notifications par e-mail est visible (vrai) ou enveloppé dans une balise div cachée (faux). • Type : true | false • Valeur par défaut : faux
glide.smtp.defer_retry_ids	Renvoyez un e-mail si le serveur retourne ces codes d'erreur SMTP	Spécifie la liste séparée par des virgules des codes d'erreur SMTP qui forcent l'instance à renvoyer un e-mail. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 421 450 451 452
glide.smtp.fail_message_ids	Ne pas renvoyer d'e-mail si le serveur retourne ces codes d'erreur SMTP	Spécifie la liste séparée par des virgules des codes d'erreur SMTP qui empêchent l'instance de renvoyer des e-mails. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
glide.smtp.default_retry	Renvoyez un e-mail quand le serveur retourne des codes d'erreur SMTP.	Active (vrai) ou désactive (faux) le renvoi d'e-mail lorsqu'un code d'erreur SMTP inconnu est rencontré. L'instance ne reconnaît que les codes d'erreur SMTP définis dans la *glide.smtp.defer_retry_ids* propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés des messages sortants (suite)

Propriété	Étiquette	Description
		• Type : true | false • Valeur par défaut : true
glide.ui.activity.email_roles	Rôles qui peuvent afficher les e-mails dans le formateur d'activité lors de l'inclusion de « messages électroniques envoyés/reçus »	Spécifie la liste séparée par des virgules des rôles qui peuvent afficher les e-mails dans le formateur d'activité. • Type : chaîne • Valeur par défaut : itil
glide.email.journal.lines	Nombre d'entrées de journal (commentaires supplémentaires, notes de travail, etc.) incluses dans les notifications par e-mail (-1 signifie toutes).	Spécifie le nombre d'entrées d'un champ de journal, telles que les commentaires ou les notes de travail supplémentaires, incluses dans les notifications par e-mail. Une valeur de -1 inclut toutes les écritures de journal. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 • En savoir plus :Limiter le nombre d'entrées envoyées dans une notification

Configuration des messages entrants

La section **Configuration du courrier entrant** de la page Propriétés d'e-mail contient des propriétés de réception d'e-mail.

Propriétés des messages entrants

Propriété	Étiquette	Description
glide.email.read.active	Réception d'e-mail activée	Spécifie s'il faut activer ou désactiver le serveur de messagerie entrant. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
glide.email.reply_subject_prefix	Identifiez l'e-mail comme une réponse à l'aide de ces préfixes d'objet	Spécifie la liste des préfixes séparés par des virgules dans la ligne d'objet qui identifient une réponse par e-mail. • Type : chaîne • Valeur par défaut : re :,aw :,r :,Accepté :,Provisoire :,Refusé :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés des messages entrants (suite)

Propriété	Étiquette	Description
		Remarque : La casse du préfixe de réponse dans l'e-mail, par exemple RE :, doit correspondre exactement à la casse des préfixes définis dans cette propriété. Si, par exemple, un e-mail contient le préfixe Re : et que seul RE : est défini dans la propriété, l'e-mail ne sera pas reconnu comme une réponse. Par conséquent, il est recommandé de définir plusieurs versions du préfixe, y compris des versions mixtes, telles que RE :, Re :, etc.
glide.email.forward_subject_prefix	Identifiez l'e-mail comme un transfert de courrier à l'aide de ces préfixes d'objet	Spécifie la liste des préfixes séparés par des virgules dans la ligne d'objet qui identifient un e-mail transféré. • Type : chaîne • Valeur par défaut : fw :,fwd : **Remarque :** La casse du préfixe de transfert dans l'e-mail, par exemple fw :, doit correspondre exactement à la casse des préfixes définis dans cette propriété. Si, par exemple, un e-mail contient le préfixe Fwd : et que seul fwd : est défini dans la propriété, l'e-mail ne sera pas reconnu comme un transfert. Par conséquent, il est recommandé de définir plusieurs versions du préfixe, y compris des versions mixtes, telles que FWD :, Fwd :, etc.
glide.pop3readerjob.create_caller	Créez automatiquement des utilisateurs pour les e-mails entrants à partir de domaines de confiance	Contrôle le comportement lorsqu'une instance reçoit un e-mail à partir d'une adresse e-mail non associée à un enregistrement utilisateur. Si cette propriété est définie sur **vrai**, l'instance crée un nouvel enregistrement d'utilisateur pour l'adresse e-mail et place ce nouvel utilisateur dans le champ **Appelant** de tous les tickets créés. Si la propriété est définie sur **faux**,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés des messages entrants (suite)

Propriété	Étiquette	Description
		l'instance place **l'invité** dans le champ **Appelant** de tous les tickets créés. • Type : true | false • Valeur par défaut : faux • En savoir plus :Activation de la création automatique d'utilisateurs
glide.user.default_password	Mot de passe par défaut pour les utilisateurs créé à partir d'un e-mail provenant de domaines de confiance. (doit réinitialiser lors de la connexion)	Spécifie le mot de passe des nouveaux utilisateurs créés à partir d'un e-mail entrant. Les utilisateurs doivent réinitialiser le mot de passe lors de la première connexion. • Type : chaîne • Valeur par défaut : mot de passe • En savoir plus :Activation de la création automatique d'utilisateurs
glide.user.trusted_domain	Domaines de confiance lors de la création d'utilisateurs à partir d'un e-mail entrant.	Liste de domaines de confiance séparés par des virgules pour lesquels l'instance crée automatiquement un utilisateur en fonction des e-mails entrants. Utilisez un astérisque (*) pour approuver tous les domaines. Si un e-mail ne provient pas d'un domaine de confiance, l'instance traite l'e-mail entrant en tant qu'« utilisateur invité », mais elle ne crée pas d'utilisateur invité dans l'instance. • Type : chaîne • Valeur par défaut : servicenow.com • En savoir plus :Activation de la création automatique d'utilisateurs

Traduction automatique

Propriétés de filtrage d'images d'e-mail

Utilisez les propriétés de filtrage d'images d'e-mails pour contrôler la façon dont les images des e-mails entrants se joignent à un enregistrement cible.

Lorsqu'un utilisateur envoie un e-mail au système, les images de l'e-mail (telles que les logos ou les signatures d'e-mail) se joignent par défaut à l'enregistrement cible. Ces images sont également visibles dans le flux d'activité de l'enregistrement cible. Le système

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réplique ensuite ces images, ce qui peut entraîner des pièces jointes d'image en double vers l'enregistrement cible, ainsi que des images en double dans le flux d'activité.

Pour filtrer les images à partir des e-mails et réduire les pièces jointes en double vers les enregistrements cibles, configurez les propriétés suivantes dans la table Propriétés système [sys_properties]. Utilisez ces propriétés pour :

- Spécifiez les tailles d'image d'e-mail éligibles au filtrage.
- Choisissez une action qui contrôle le comportement de la pièce jointe de l'image et la visibilité de l'image dans le flux d'activité.

Remarque :
Ces propriétés ne suppriment pas les pièces jointes. Vous pouvez vérifier les enregistrements de pièces jointes dans la table Pièces jointes [sys_attachment].

Propriétés de filtrage d'images d'e-mail

Nom	Description
glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.minimum_bytes	Définit la taille minimale d'image, en octets, pour les images des e-mails entrants à joindre à l'enregistrement cible. Toute image dont la taille se trouve en dessous de cette limite est soumise au comportement de filtrage d'image que vous avez défini dans la *glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.a* propriété. Pour désactiver entièrement le filtrage des images et joindre toutes les images d'e-mail à l'enregistrement cible, définissez la taille minimale en octets sur 0. • Type : entier • Valeur par défaut : 0
glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.action	Spécifie le comportement de filtrage d'image. **Remarque :** Quelle que soit l'action que vous sélectionnez, l'image est visible lorsque vous choisissez **de prévisualiser un e-mail HTML** ou d'afficher **les détails de l'e-mail** dans le formateur d'activité. • Type : liste de choix ◦ AttachTarget : associe l'image à l'enregistrement cible. L'image est visible dans le formateur d'activité et dans la pièce jointe à l'enregistrement cible. ◦ JoindreEmail : joindre l'image à l'enregistrement d'e-mail. L'image n'est pas visible dans le formateur d'activité de l'enregistrement cible ni dans la pièce jointe à l'enregistrement cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de filtrage d'images d'e-mail (suite)

Nom	Description
	○ AttachNone : ne joint pas l'image à un enregistrement. Vous pouvez sélectionner cette option pour joindre l'image manuellement ultérieurement. • Valeur par défaut : AttachEmail

Information associée

Ajouter une propriété système

Propriétés de synthèse d'e-mail

Plusieurs propriétés sont disponibles pour gérer les intervalles de synthèse pour les synthèses d'e-mail.

Les propriétés suivantes sont disponibles pour la fonctionnalité Synthèse d'e-mail.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés des intervalles de synthèse d'e-mail

Propriété	Description
glide.email.digest.default_interval	La sys_id de l'intervalle de synthèse d'e-mail par défaut disponible pour les utilisateurs. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : 28d157e07f1332007f005212bdfa9116 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
glide.email.digest.max_intervalles	Le nombre maximal d'intervalles de synthèse d'e-mail pouvant être définis. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 100 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties] • **Pour en savoir plus** : Pour plus d'informations sur les intervalles de synthèse, reportez-vous à la section Créer ou modifier des intervalles de synthèse d'e-mail.

Propriétés d'e-mail avancées

Utilisez des propriétés d'e-mail avancées pour affiner la façon dont votre instance envoie ou reçoit des e-mails.

Ajoutez ces propriétés à la table Propriétés système [sys_properties] avant qu'elles ne puissent être utilisées pour remplacer les valeurs par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

`com.glide.email.max_read`

Spécifie le nombre maximum d'e-mails qu'un lecteur POP3 doit traiter simultanément.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 20

`com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz`

Indique s'il faut afficher ou non un fuseau horaire d'utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

`glide.cms.use_email_override_url`

Force le système à utiliser la `glide.email.override.url` propriété, plutôt que la `glide.servlet.uri` propriété, lorsqu'une notification a un lien vers une page CMS dans une instance.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

`glide.email_address_filter.max_domains`

Définit le nombre maximal de domaines qui peuvent être associés à un seul filtre d'adresse e-mail.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

`glide.email_address_filter.max_exceptions`

Définit le nombre maximal d'exceptions qui peuvent être associées à un seul filtre d'adresse e-mail.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 1 000

`glide.email.allow_duplicate_message_ids`

Permet le stockage d'e-mails avec des ID de message en double et ajoute le message d'erreur « ID de message en double rencontré, boucle empêchée ».

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

`glide.email.append.timezone`

Ajoute le fuseau horaire de l'utilisateur à toutes les valeurs de date et d'heure dans les messages électroniques sortants (par exemple, 2018-07-02 04:01:14 PST). Le fuseau horaire ne s'affiche pas si la propriété `glide.sys.time_format` système n'a pas une valeur « z ». Pour plus d'informations sur la configuration du fuseau horaire dans les notifications par e-mail, reportez-vous à la section Fuseau horaire des notifications par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

glide.email.email_client.check_attachment_availability

Active une analyse système de chaque fichier qu'un utilisateur joint à un brouillon d'e-mail dans le client de messagerie. S'il s'avère qu'un fichier est infecté par un virus, l'utilisateur ne peut pas envoyer l'e-mail avec le fichier joint. L'utilisateur doit supprimer la pièce jointe pour envoyer l'e-mail.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.email.email_with_no_target_visible_to_all

Quel que soit son rôle, les e-mails auxquels il manque un enregistrement cible ou dont l'enregistrement cible est l'e-mail sont rendus visibles par tous les utilisateurs. En activant cette propriété sur faux, l'utilisateur est restreint, sauf s'il a envoyé l'enregistrement ou s'il a un rôle administrateur.

- Type : true | false
- Valeur : faux

glide.email.inbound.calendar_behavior

Spécifie la manière dont le système stocke les données de calendrier, telles qu'une invitation ou une réponse à une invitation. Entrez l'une de ces options (insensible à la casse) :

- Joindre : stockez les données du calendrier en tant que pièce jointe sur l'enregistrement associé, tel que l'incident ou le changement qui déclenche une invitation.
- Ignorer : ignorez les données du calendrier.
- En ligne : stockez les données de calendrier sous forme de texte dans le champ Corps de l'e-mail.
- Type : chaîne
- Valeur par défaut : Joindre

glide.email.inbound.check_attachment_availability

Empêche les utilisateurs de télécharger et d'utiliser des fichiers infectés par des virus joints aux e-mails entrants.

Le système détecte les fichiers infectés dans un e-mail en vérifiant l'en-tête du ServiceNow virus. S'il y a plusieurs pièces jointes, le système analyse les fichiers via Analyse anti-virus. Toutes les pièces jointes infectées sont rendues indisponibles pour utilisation.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.email.inbound.convert_html_inline_attachment_references

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécifie si le code HTML de l'e-mail entrant doit être converti afin que les images de l'e-mail apparaissent dans l'aperçu HTML du corps de l'e-mail. Le système affiche les liens CID rompus (ID de contenu) à la place des images reçues lorsque cette propriété est désactivée. Le format dans lequel le système affiche l'image d'un e-mail dépend du paramètre de propriété au moment de la réception de l'e-mail, et non du paramètre de propriété actuel.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

`glide.email.inbound.generate.missing.html.part`

Permet au système de générer du texte HTML pour les e-mails entrants qui contiennent uniquement un message en texte brut.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

`glide.email.inbound.generate.missing.text.part`

Permet au système de générer du texte brut pour les e-mails entrants qui contiennent uniquement un message HTML.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

`glide.email.inbound.max_attachment_count`

Définit le nombre maximal de pièces jointes autorisées par e-mail entrant.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

`glide.email.inbound.max_body_chars`

Définit la taille maximale du corps en caractères autorisée par e-mail entrant.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 524288

`glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes`

Définit la taille maximale totale des pièces jointes en octets autorisée par e-mail entrant.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 18874368
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

`glide.email.inbound_action_set_email_ignored_when_user_disabled`

Définit l'e-mail sur Reçu ignoré lorsque l'une des deux conditions suivantes est remplie :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le compte d'utilisateur (invité ou tout autre compte utilisé pour exécuter l'action sur e-mail entrant) est inactif.
- Le compte d'utilisateur (invité ou tout autre compte utilisé pour exécuter l'action sur e-mail entrant) est verrouillé et la propriété glide.pop3.process_locked_out est définie sur false.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.email.mail_to

Spécifie l'adresse e-mail pour l'envoi des notifications qui utilisent la variable ${mailto :}.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : adresse e-mail SMTP active par défaut

glide.email.name_split

Spécifie le délimiteur utilisé entre le prénom et le nom dans une adresse e-mail. Par exemple, un délimiteur « . » (point) dans l'adresse e-mail indique john.smith@company.com au système de rechercher un enregistrement utilisateur pour John Smith.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : point (.)

glide.email.notification.save_when_no_recipients

Contrôle si un enregistrement de sys_mail généré par une notification est enregistré même s'il n'y a aucun destinataire. Utilisée avec d'autres propriétés de journalisation du destinataire des notifications, cette propriété permet d'enquêter sur les problèmes avec les notifications.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

glide.email.outbound.check_attachment_availability

Empêche les utilisateurs d'envoyer des e-mails contenant des fichiers infectés par des virus.

Si un e-mail sortant contient une pièce jointe précédemment marquée comme infectée via Analyse anti-virus , alors le système n'envoie pas l'e-mail. Un événement est créé pour indiquer que la pièce jointe de l'e-mail n'est pas disponible pour utilisation.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.email.outbound.header.auto_submitted

Stocke la valeur utilisée dans l'en-tête de l'e-mail sortant « Soumis automatiquement ». Effacez la valeur de la propriété pour supprimer l'en-tête « Soumis automatiquement » de tous les e-mails sortants. Certains filtres anti-spam signalent les e-mails générés automatiquement comme spam.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : générée automatiquement

glide.email.outbound.max_attachment_count

Définit le nombre maximal de pièces jointes autorisées par e-mail sortant.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 30
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.email.outbound.max_body_chars

Définit la taille maximale du corps en caractères autorisée par e-mail sortant.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 524288

glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes

Définit la taille maximale totale des pièces jointes en octets autorisée par e-mail sortant.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 18874368
- Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

glide.email.override.url

Définit l'URL à utiliser dans les liens envoyés par e-mail, à la place de l'URL d'instance. L'URL doit se terminer par nav_to.do. Un exemple de valeur est `https://servicenow.customerdomain.com/production.nav_to.do`. Cette propriété convient aux clients qui utilisent des URL de redirection personnalisées pour leurs instances.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : URL d'instance

glide.email.remove_illegal_address_quotes

Supprime les guillemets non valides d'une adresse e-mail entrante, permettant ainsi à l'adresse e-mail entrante d'être acceptée comme valide. Par exemple, lorsque vous définissez la propriété sur vrai, l'adresse « john.doe@example.com » est changée en john.doe@example.com. Cependant, seules les adresses formatées comme John Doe <'john.doe@example.com'> sont entièrement supprimées.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

glide.email.smtp.max_recipients

Spécifie le nombre maximal de destinataires que l'instance peut répertorier dans les lignes À :, CC :, CCI : combinées pour une seule notification par e-mail. Les notifications qui dépassent cette limite créent plutôt des notifications par e-mail en double adressées à un sous-ensemble de la liste des destinataires. Chaque notification par e-mail a le même nombre maximum de destinataires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

glide.email.smtp.max_send

Spécifie le nombre d'e-mails à envoyer via chaque nouvelle connexion SMTP. S'il y a plus d'e-mails à envoyer que la valeur spécifiée, l'instance établit une nouvelle connexion SMTP.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

glide.email.smtp.max_recipients_overall

Spécifie le nombre maximal global de destinataires auxquels un e-mail peut être envoyé. Spécifie le nombre maximal de destinataires que l'instance peut répertorier dans les lignes À :, CC :, Cci : pour une seule notification par e-mail.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100 000

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

Définit le nombre maximal de filtres d'e-mail qui peuvent être associés à un seul filtre d'adresse système.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 100

glide.email.text_plain.strip_xhtml

Convertit en texte brut le XML des e-mails sortants et entrants affichés dans les commentaires. Si la valeur est false, le système conserve le code XML.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging

Active ou désactive la consignation de toutes les raisons pour lesquelles un destinataire a été exclu. Si la valeur est définie sur vrai, les propriétés suivantes traitant de l'exclusion de la journalisation sont activées. Si la valeur est définie sur faux, les propriétés sont désactivées. Cette propriété ne peut pas supprimer les messages du journal générés par la *glide.email.test.user* propriété.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

Consigne les destinataires qui sont exclus parce que l'enregistrement de l'appareil de notification choisi est marqué comme inactif.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

Consigne les destinataires exclus en fonction du champ **Calendrier** de l'enregistrement Appareil de notification [cmn_notif_device] pour l'appareil de notification choisi.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator

Consigne les destinataires exclus parce qu'ils ont initié l'événement de notification, comme la mise à jour d'un enregistrement d'incident. La case **Envoyer au créateur de l'événement** est ensuite décochée sur l'enregistrement de notification.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email

Consigne les destinataires exclus parce que l'adresse e-mail de cet utilisateur n'est pas valide, par exemple le @ est manquant ou vide.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

Consigne les destinataires des invitations de calendrier qui sont exclus. Les destinataires sont exclus, car le champ **Intégration du calendrier** est défini sur **Aucun** dans l'enregistrement utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

Consigne les destinataires exclus parce que la case **Actif** est désactivée sur l'enregistrement utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

Consigne les destinataires exclus parce que le champ **Notification** est défini sur **Désactivé** sur l'enregistrement utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Active ou désactive la consignation de toutes les raisons pour lesquelles un destinataire a été inclus. Si la valeur est définie sur vrai, les propriétés suivantes traitant de l'inclusion de la journalisation sont activées. Si la valeur est définie sur faux, les propriétés sont désactivées.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.delegate

Consigne les destinataires qui sont inclus parce qu'ils sont les délégués d'un autre utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

Consigne les destinataires qui sont inclus parce qu'ils se trouvent dans les champs **parm1** ou **parm2** de l'enregistrement d'événement.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields

Consigne les destinataires spécifiés dans le champ **Utilisateurs/groupes dans** champ de l'enregistrement de notification. Les recipient_fields sont des champs dans l'enregistrement cible qui contiennent un destinataire à ajouter. Par exemple, pour inclure un délégataire d'incident en tant que destinataire, définissez le champ **Utilisateurs/groupes dans** le champ sur **Affecté à**.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.group_email

Journalise les utilisateurs qui sont inclus dans une notification envoyée à un groupe. La propriété consigne également les utilisateurs dans le champ **d'événement parm1** ou **parm2** .

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.manager

Consigne les destinataires qui gèrent un groupe de destinataires. La propriété consigne également les utilisateurs dans le champ **d'événement parm1** ou **parm2** .

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.membership

Consigne les destinataires qui font partie d'un groupe de destinataires des notifications. La propriété consigne également les utilisateurs dans le champ **d'événement parm1** ou **parm2** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

Consigne les destinataires inclus via le champ **Utilisateurs** de l'enregistrement de notification (recipient_users).

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.recipient.include_logging.subscription

Consigne les destinataires, car ils sont abonnés via les préférences de notification de l'utilisateur.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.pop3.parse_start

Spécifie le texte qui indique le début de la section du corps de l'e-mail. L'instance analyse les paires nom-valeur dans cette section pour définir ou mettre à jour les valeurs de champ lors du traitement des actions sur e-mail entrant.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

glide.pop3.parse_end

Texte indiquant la fin de la section du corps de l'e-mail dans laquelle l'instance doit analyser les paires nom-valeur pour mettre à jour les valeurs de champ lors du traitement des actions sur e-mail entrant.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

glide.smtp.dateformat

Spécifiez le format de date à utiliser pour les notifications par e-mail sortantes.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : format de date répertorié dans l'enregistrement utilisateur de l'expéditeur de l'e-mail [sys_user.date_format]

glide.smtp.precedence_bulk

Spécifie si l'e-mail sortant inclut l'en-tête « Priorité : en bloc ». Certains filtres anti-spam signalent les e-mails en masse comme spam. Définissez la valeur sur **faux** pour supprimer cet en-tête des e-mails sortants.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.smtp.send_partial

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répartit l'e-mail sortant entre les destinataires valides et non valides. L'e-mail n'est envoyé qu'aux destinataires valides. Un nouvel e-mail contenant les destinataires non valides est créé dans l'état **prêt à être envoyé** et tente de l'envoyer à nouveau.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

glide.smtp.timeformat

Spécifiez le format d'heure à utiliser pour les notifications par e-mail sortantes.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : format d'heure répertorié dans l'enregistrement utilisateur de l'expéditeur de l'e-mail [sys_user.time_format]

glide.ui.activity.email.use_display

Spécifie s'il faut afficher les adresses e-mail ou les ID d'utilisateur (valeur d'affichage de la table Utilisateur) dans les en-têtes d'e-mail. Si vrai, l'instance recherche un enregistrement utilisateur avec une adresse e-mail correspondante. S'il ne trouve pas d'enregistrement utilisateur correspondant, il affiche l'adresse e-mail.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

glide.activity.rule.sys_email.expand_max_body_size

Spécifie la limite du volume de données qui peut être traité en un seul clic de l'opération Développer tout ou getEmailBodies. Si la valeur limite est atteinte, l'utilisateur est informé que le seuil maximal alloué de texte d'e-mail a été atteint et que certains e-mails ne sont pas développés.

glide.ui.email_client.email_address.disambiguator

Définit les colonnes de la table Utilisateur [sys_user] que la liste de saisie semi-automatique affiche. Séparez chaque nom de colonne par un point-virgule (;).

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : nom

glide.ui.incident_activity.max_addresses

Spécifie le nombre maximal d'adresses à répertorier dans un enregistrement d'audit d'e-mail. Si le nombre d'adresses dépasse cette limite, l'instance tronque la liste après la valeur maximale et affiche des points de suspension (...).

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 5

NotifyAffectedCI.max_rel_level

Définit une valeur utilisée par la règle métier **Notifications de CI affectées** . La règle métier avertit les abonnés lorsque les tâches affectent les éléments de configuration (CI). La règle métier génère des notifications pour les CI parents jusqu'au niveau défini par cette propriété. Vous pouvez ajuster la valeur de la propriété en fonction de la complexité et de la profondeur de vos relations CI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 5

glide.email.inbound.attachment_extensions_blacklist

Limitez les pièces jointes avec des extensions de fichier douteuses pour les e-mails entrants.

glide.email.smtp.claim.lookback.hrs

Définit la valeur par défaut de 24 heures. Tout e-mail datant de plus de 24 heures ne sera pas envoyé par le système. Cela protège le système contre un grand nombre d'e-mails envoyés à la fois ou si la boîte d'envoi contient un grand nombre d'e-mails en attente d'envoi.

Définissez sur une valeur supérieure à 24 (heures) et augmentez-la par intervalles pour ne pas envoyer un grand nombre d'e-mails à la fois. En fonction de la taille de l'arriéré d'e-mails et de leur espacement dans le temps, vous voudrez peut-être commencer avec une valeur de 36 (1,5 jour), les laisser partir, puis redéfinir la valeur à peut-être 48 (deux jours), et continuer à augmenter la valeur jusqu'à ce que tous les e-mails plus anciens soient envoyés.

- Type : nombre entier
- Valeur : 24

glide.email.outbound.static_translation.enabled

Active la propriété système pour la traduction statique des notifications pour l'application globale.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.notification.translation.dynamic

Active la propriété système pour la traduction dynamique des notifications pour l'application globale.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.security.file.mime_type.validation.inbound_email

Lorsque la valeur est définie sur `vrai`, cela valide le type MIME des pièces jointes dans l'e-mail entrant.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

Activer l'administration des e-mails

Activez le filtre d'e-mail et le service d'e-mail.

Activer les filtres d'e-mail

Les administrateurs peuvent activer le module d'extension Filtres d'e-mail (com.glide.email_filter).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Que faire ensuite
Créer un filtre d'e-mail

Activer le service d'e-mail

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent activer le module d'extension Service d'e-mail (com.glide.email.service) pour activer l'API d'e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Que faire ensuite
Créer un filtre d'adresse système

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Accorder l'accès à l'API de messagerie

Pour accorder aux utilisateurs non-administrateurs l'accès à l'API de messagerie, les administrateurs doivent créer un contrôle d'accès et affecter un rôle spécial.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus de détails, consultez API de messagerie .

Procédure

1. Élevez les privilèges au rang de security_admin.
2. Accédez à la **Sécurité de système** > **Contrôle d'accès (ACL)**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Créez un contrôle d'accès pour la table E-mail [sys_email].

Valeurs de contrôle d'accès

Champ	Valeur
Type	enregistrement
Opération	créer
Remplacement admin	Sélectionné
Nom	sys_email
Demande un rôle	email_api_send

5. Affectez le rôle de email_api_send à l'utilisateur non-administrateur.
6. Vérifiez que l'utilisateur non-administrateur dispose d'un accès en lecture à tous les enregistrements de la table cible de notification ou qu'il dispose d'un accès en lecture à un enregistrement spécifique de la table. Par exemple, pour utiliser les notifications d'incident, l'utilisateur non-administrateur doit accéder à la table Incident. Vous pouvez fournir un accès aux enregistrements en :
   - Accorder à l'utilisateur un rôle approprié, tel que le rôle itil.
   - Sélection d'un incident spécifique qui a été ouvert au nom de l'utilisateur.

Création d'un compte de messagerie

Utilisez l'administrateur d'e-mail pour créer des comptes de messagerie, un filtre d'e-mail et un compte de messagerie pour Microsoft Graph.

Comptes de messagerie

Les comptes de messagerie stockent les détails de connexion et les informations d'identification que le système utilise pour accéder aux serveurs et services de messagerie externes.

Par défaut, les instances sont fournies avec des comptes de messagerie pour ServiceNow des serveurs SMTP et POP3 gérés permettant d'envoyer et de recevoir des e-mails. Ces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

comptes ne peuvent pas être modifiés, mais peuvent être désactivés si vous ne souhaitez pas les utiliser. Pour vous connecter à d'autres serveurs et services de messagerie, vous devez créer des comptes de messagerie pour eux. Vous pouvez créer des comptes de messagerie pour les serveurs et les services qui utilisent ces protocoles :

- SMTP
- POP3
- IMAP

Remarque :
Le système n'autorise qu'un seul compte de messagerie SMTP à être actif à la fois et envoie tous les e-mails via ce compte. Vous pouvez cependant recevoir des e-mails de plusieurs comptes POP3 ou IMAP.

Le système stocke les comptes de messagerie individuels dans la table sys_email_account . Créez des comptes de messagerie distincts pour envoyer et recevoir des e-mails. Utilisez les propriétés d'e-mail pour définir la manière dont le système traite les e-mails pour tous les comptes de messagerie.

Par défaut, le ServiceNow serveur POP3 fournit à chaque instance sa propre boîte aux lettres à l'adresse instance@service-now.com. De même, le ServiceNow serveur SMTP envoie des e-mails à partir de l'adresse instance@service-now.com. Pour créer une autre boîte aux lettres, provisionnez votre propre serveur POP3 ou IMAP et créez un compte de messagerie pour le serveur sur l'instance. Pour modifier l'adresse e-mail envoyée, mettez à jour l'adresse dans le compte de messagerie que vous utilisez pour l'envoi d'e-mail.

Les e-mails reçus via un compte de serveur POP3 ou IMAP sont stockés dans la table des e-mails [sys_email], puis supprimés du compte.

Remarque :
ServiceNow dispose d'un accès exclusif à un compte que vous configurez. Une fois qu'un e-mail est lu à partir d'un compte POP ou IMAP que vous avez configuré, ServiceNow le supprime du serveur.

Créer un compte e-mail

Vous pouvez créer des comptes de messagerie en plus des comptes provisionnés pour vous.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Serveur de messagerie : serveur de messagerie compatible
  - SMTP
  - POP3
  - IMAP

Avertissement :
Un serveur SMTP qui utilise une adresse IP localhost ou de bouclage (127.0.0.1) n'est pas accepté comme serveur de messagerie compatible. Pour plus d'informations, consultez KB0724199 .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom du compte de messagerie.
Type	Type de serveur de messagerie. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : ◦ POP3 ◦ IMAP ◦ SMTP **Remarque :** Le système ne peut utiliser qu'un seul compte SMTP actif à la fois.
Authentification	Type d'authentification utilisé pour la connexion du compte de messagerie au serveur de messagerie. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : ◦ --Aucun-- ◦ Mot de passe ◦ OAUTH ◦ OAuth 2.0 Le module d'extension E-mail - Prise en charge OAuth pour IMAP et SMTP (com.glide.email.oauth) doit être actif pour que les options OAuth soient visibles.
Fournisseur OAuth	Enregistrement du registre d'application OAuth pour ce compte. Ce champ s'affiche si vous avez sélectionné **OAuth 2.0**.
Serveur	Serveur distant auquel ce compte se connecte. Pour activer un serveur pour une installation sur site, saisissez l'adresse complète (FQDN) du nœud (par exemple, `node.customerdomain`).
Actif	Option permettant d'activer le compte de messagerie.
ServiceNow Configuré	Identificateur indiquant si ce compte est approvisionné par ServiceNow. Si vous créez un compte, cette option n'est pas sélectionnée.
Activer la sortie de débogage	Option permettant de créer des journaux de nœud pour les données brutes qui sont échangées avec le serveur de messagerie. Vous pouvez consulter les journaux de nœud en accédant à **Journaux système** > **Utilités** > **Navigateur de fichier journal de nœud**. Vous pouvez activer temporairement ce champ pour diagnostiquer les problèmes liés à la réception ou à l'envoi d'e-mails.
Envoyer par e-mail l'étiquette d'utilisateur	Valeur d'affichage utilisée pour les messages sortants. Ce champ est réservé aux comptes de type SMTP.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur ou ID pour authentifier une adresse e-mail. La valeur de ce champ est également l'adresse **De** lorsque l'instance envoie un e-mail. Si vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

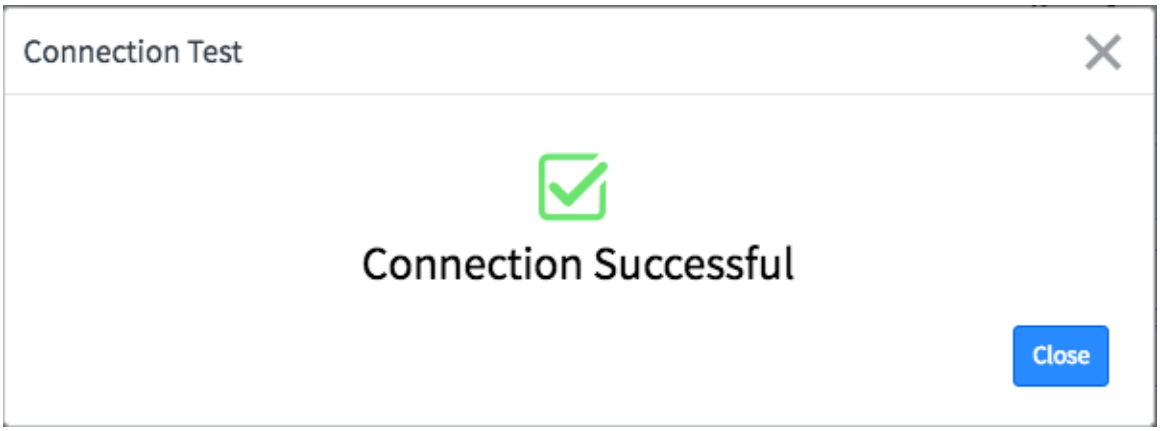
Champ	Description
	utilisez SMTP, il doit s'agir d'une adresse e-mail complète. La valeur du champ **De** peut remplacer cela (pour les comptes SMTP). **Remarque :** L'adresse indiquée dans le champ **De** du formulaire de notification [sysevent_email_action] a priorité sur ce champ.
Mot de passe	Mot de passe lorsque le type **d'authentification** est **Mot de passe**. **Remarque :** Vous devrez peut-être augmenter la taille de ce champ pour prendre en charge les mots de passe plus longs. Par défaut, la taille de ce champ est de 40 caractères.
De	(SMTP uniquement) De l'adresse utilisée pour les notifications envoyées avec ce compte. Cette adresse a priorité sur le champ **Nom d'utilisateur** . Si rien n'est présent dans ce champ, le nom d'utilisateur est utilisé comme adresse de retour pour les notifications envoyées à partir de l'instance.
Sécurité de la connexion	Type de connexion sécurisée. Choisissez un paramètre : **Aucun** Aucun protocole sécurisé n'est utilisé. **STARTTLS** Met à niveau une connexion non sécurisée vers une connexion sécurisée à l'aide du protocole de chiffrement SSL/TLS, si votre serveur de messagerie prend en charge TLS. **SSL/TLS** Connectez-vous à un port chiffré SSL/TLS pour sécuriser la connexion. Les e-mails sont chiffrés entre l'instance ServiceNow et votre serveur de messagerie. **Avertissement :** Le choix d'un protocole moins sécurisé comme **STARTTLS** ou **None** peut exposer vos données. Pour mieux assurer la sécurité des données dans votre serveur de messagerie, sélectionnez **SSL/TLS.**
Port	Port TCP de connexion.
Filtre d'adresse du système	Filtre d'adresse système à appliquer au compte de messagerie. Si ce champ est laissé vide, le système utilise le filtre d'adresse système par défaut pour les e-mails entrants ou sortants. Pour plus d'informations, consultez Filtres d'adresse du système.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Cliquez sur le lien de test de la connexion en bas pour tester le compte SMTP, POP3 ou IMAP.

   Le système affiche une fenêtre contextuelle avec les résultats du test de connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si le test réussit, cliquez sur **Fermer** pour revenir à l'enregistrement du compte de messagerie. Si le test échoue, cliquez sur **Afficher les journaux** pour afficher plus d'informations sur les résultats du test.

Résultats

Le système utilise le compte de messagerie pour envoyer ou recevoir des e-mails.

Que faire ensuite

Activez le système pour envoyer ou recevoir des e-mails.

Plusieurs lecteurs d'e-mail

Organisez les comptes de messagerie POP3/IMAP en groupes de comptes de messagerie (sous-ensembles de comptes de messagerie) qui peuvent être traités par plusieurs tâches de lecteur de messagerie. Pour améliorer les performances du traitement des comptes de messagerie entrants, vous pouvez ajouter de façon incrémentielle des groupes de comptes de messagerie et, si nécessaire, des tâches de lecteur de messagerie pour traiter simultanément des groupes de comptes de messagerie.

Fonctionnement du traitement des groupes de comptes de messagerie

Par défaut, la tâche de lecteur d'e-mail traite les comptes de messagerie POP3/IMAP en série, ce qui peut entraîner des temps de traitement plus longs si vous avez de nombreux comptes de messagerie. Il peut également être difficile d'identifier les comptes de messagerie problématiques qui pourraient contribuer à ralentir les délais de traitement.

Pour réduire le temps de traitement des comptes de messagerie, vous pouvez créer un ou plusieurs groupes de comptes de messagerie contenant des sous-ensembles de vos comptes de messagerie. L'organisation de vos comptes de messagerie en groupes permet à la tâche de lecteur d'e-mail par défaut de traiter chaque groupe de comptes de messagerie séparément. Après avoir créé un ou plusieurs groupes de comptes de messagerie, vous pouvez ajouter une autre tâche de lecteur d'e-mail pour traiter les groupes de comptes simultanément.

Utilisez la propriété système pour activer le `glide.email.inbound.account_group_processing` traitement des groupes de comptes de messagerie.

Pendant le traitement du groupe de comptes de messagerie :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le système stocke les comptes de messagerie dans la table Groupes de comptes de messagerie [sys_email_account_group].
- La tâche de lecteur d'e-mail par défaut s'exécute toutes les deux minutes. Le lecteur d'e-mail choisit le groupe de comptes à traiter en fonction de l'état de traitement du groupe de comptes et de la date et de l'heure auxquelles le groupe a été traité pour la dernière fois.
  - État revendiqué : si un groupe de comptes a un état revendiqué, le lecteur d'e-mail traite le groupe de comptes. Si vous avez défini d'autres tâches de lecture d'e-mail, aucune autre tâche de lecture d'e-mail ne peut revendiquer le groupe pour traitement.
  - État non réclamé : si un groupe de comptes n'est pas réclamé, il peut être traité par le lecteur d'e-mail.
- La tâche de lecteur d'e-mail traite les comptes de messagerie contenus dans le groupe de comptes sélectionné.
- La tâche de lecteur d'e-mail choisit le prochain groupe de comptes disponible pour le traitement et continue de traiter ce groupe de comptes.

Vous pouvez surveiller le traitement de chaque groupe de comptes de messagerie à l'aide de la table Groupes de comptes de messagerie [[sys_email_account_group]]. Chaque enregistrement de groupe de comptes inclut la durée de traitement (temps nécessaire au lecteur d'e-mail pour traiter tous les comptes du groupe).

Après avoir examiné les délais de traitement de vos groupes de comptes de messagerie, déterminez s'il convient d'effectuer d'autres ajustements dans le traitement des groupes de comptes de messagerie. Par exemple, vous pouvez créer un autre groupe de comptes de messagerie ou créer une autre tâche de lecteur de messagerie pour traiter vos groupes de comptes de messagerie en parallèle. Vous définissez des tâches de lecture d'e-mail supplémentaires à l'aide de la table Calendrier [sys_trigger].

Configurer le traitement de groupe de comptes de messagerie

Pour configurer le traitement de groupe de comptes de messagerie, vous devez disposer du rôle de email_account_admin ou administrateur.

1. **Créez des groupes de comptes de messagerie.**

   Définissez un ou plusieurs groupes de comptes de messagerie qui contiennent un sous-ensemble de vos comptes de messagerie POP3/IMAP. Votre système de base inclut un groupe de comptes de messagerie par défaut. Tous les comptes POP3/IMAP qui ne sont pas contenus dans un groupe de comptes de messagerie sont traités dans le cadre du groupe de comptes de messagerie par défaut.

2. **Activer le traitement de groupe de comptes de messagerie**

   Accédez à sys_properties.list et localisez la `glide.email.inbound.account_group_processing` propriété système. Définissez la **Valeur** sur **vrai**. La tâche de lecteur d'e-mail commence à traiter les groupes de comptes de messagerie que vous avez créés.

3. **Surveillez le traitement des groupes de comptes de messagerie.**

   Vérifiez l'état de vos groupes de comptes de messagerie pour voir si le temps de traitement a été réduit. Déterminez si les groupes supplémentaires réduisent suffisamment le temps de traitement du compte ou envisagez d'ajouter une autre tâche de lecteur d'e-mail pour réduire davantage le temps de traitement.

4. **Créez une tâche de lecteur d'e-mails.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le cadre du réglage fin du traitement des groupes de comptes de messagerie, créez une tâche de lecteur d'e-mail pour traiter simultanément les groupes de comptes de messagerie, en plus de la tâche de lecteur d'e-mail par défaut.

Créer des groupes de comptes de messagerie

Définissez un groupe de comptes de messagerie qui contient un sous-ensemble de vos comptes de messagerie POP3/IMAP. La tâche de lecteur d'e-mail traite automatiquement chaque groupe de comptes de messagerie comme prévu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou email_account_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Groupes de comptes de messagerie** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez le formulaire.

Champ	Description
Nom	Le nom du groupe de comptes.
Comptes de messagerie	Un sous-ensemble de comptes de messagerie POP3/IMAP. Sélectionnez les comptes de messagerie qui composent le groupe. **Remarque :** Lorsque vous ajoutez un compte de messagerie à un groupe, il ne peut pas être réutilisé dans d'autres groupes de comptes.
Actif	Case à cocher qui active le traitement du groupe de comptes de messagerie. Les nouveaux groupes de comptes sont actifs par défaut.
Par défaut	Lecture seule. Case à cocher qui indique que le compte est le compte de messagerie par défaut.
Statut	Lecture seule. État de traitement du groupe de comptes de messagerie : Non réclamé ou Réclamé.
Réclamé par	Lecture seule. ID de la tâche de lecteur d'e-mail actuellement en cours.
Dernier traitement	Lecture seule. La dernière fois que la tâche de lecteur d'e-mail a traité ce groupe.
Durée de traitement	Lecture seule. La durée nécessaire à une tâche de lecteur d'e-mail pour traiter le groupe de comptes.

3. Cliquez sur **Créer**.
   Le système met à jour la table Groupe de comptes de messagerie [sys_email_account_group] avec le nouveau groupe de comptes. Utilisez cette table pour surveiller le traitement des groupes de comptes de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Examinez le traitement du groupe de comptes de messagerie.
- Déterminez si vous souhaitez continuer à affiner le traitement du compte de messagerie. Vous pouvez ajouter un autre groupe de comptes de messagerie ou une autre tâche de lecteur d'e-mail pour traiter simultanément les groupes de comptes de messagerie.

Activer le traitement de groupe de comptes de messagerie

Activez la tâche de lecteur d'e-mail pour commencer à traiter vos groupes de comptes de messagerie afin de réduire le temps nécessaire au traitement des comptes de messagerie entrants.

Avant de commencer

Créer des groupes de comptes de messagerie.

Rôle requis : admin

Procédure

Ajoutez une propriété système avec les paramètres suivants :

- Nom : `glide.email.inbound.account_group_processing`
- Type : true | false
- Valeur : **true**

Que faire ensuite

Vérifiez l'état de vos groupes de comptes de messagerie pour voir si le temps de traitement a été réduit. Pour plus d'informations, consultez Surveiller les groupes de comptes de messagerie.

Pour réduire davantage le temps de traitement, envisagez de créer une autre tâche de lecteur d'e-mail pour traiter les comptes de messagerie entrants. Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche de lecteur d'e-mail.

Surveiller les groupes de comptes de messagerie

Utilisez la table Groupes de comptes de messagerie [sys_email_account] pour vérifier l'état des groupes de comptes de messagerie traités par les tâches de lecteur de messagerie.

Avant de commencer

1. Créer des groupes de comptes de messagerie.
2. Activer le traitement de groupe de comptes de messagerie.

Rôle requis : email_account_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Groupes de comptes de messagerie**.
2. Examinez les détails de traitement pour chaque groupe de comptes :

Champ	Description
Nom	Le nom du groupe de comptes de messagerie.

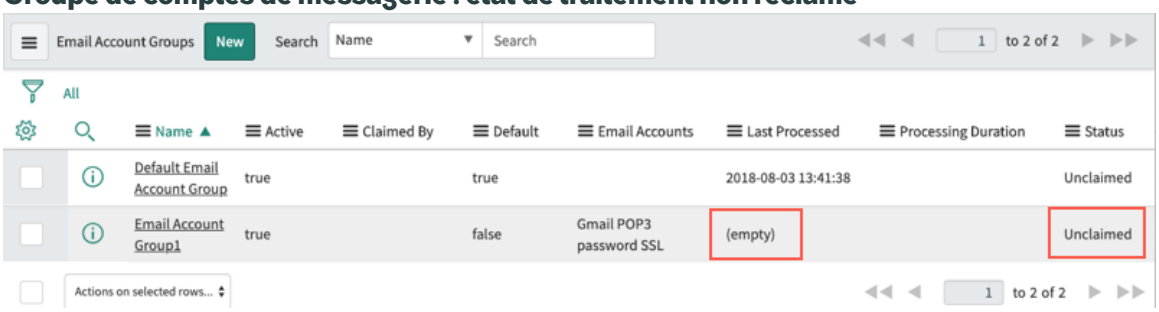
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

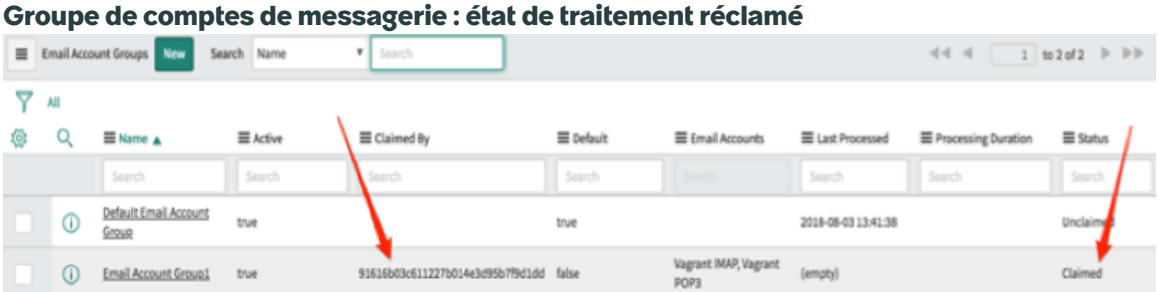
Champ	Description
Actif	État opérationnel du groupe de comptes de messagerie. La valeur vrai indique que le compte est activé pour le traitement de compte de messagerie.
Réclamé par	ID de la tâche de lecteur d'e-mail si la tâche est en cours d'exécution sur le groupe de comptes.
Par défaut	Indicateur par défaut. La valeur vrai indique que le groupe de comptes de messagerie est le groupe par défaut.
Comptes de messagerie	Noms des comptes de messagerie contenus dans le groupe de comptes de messagerie.
Dernier traitement	Le jour et l'heure du dernier traitement de ce groupe de comptes par la tâche de lecteur d'e-mail.
Durée de traitement	Durée (en heures, minutes et secondes) de traitement du groupe de comptes.
Statut	État de traitement du groupe de comptes de messagerie : ○ Non réclamé : le groupe de comptes est disponible pour être traité par la prochaine tâche de lecteur d'e-mail. ○ Revendiqué : un travail de lecteur d'e-mail traite le groupe de comptes actuel.

Example:

Groupe de comptes de messagerie : état de traitement non réclamé



Groupe de comptes de messagerie : état de traitement réclamé



Que faire ensuite

Si vous ajustez les comptes de messagerie, envisagez de faire l'une des opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez un autre groupe de comptes de messagerie.
- Créez une autre tâche de lecteur d'e-mail pour traiter simultanément les groupes de comptes de messagerie.

Créer une tâche de lecteur d'e-mail

Si vous avez créé des groupes de comptes de messagerie pour affiner le traitement des comptes de messagerie entrants, vous pouvez créer une tâche de lecteur d'e-mail pour traiter ces groupes de comptes simultanément, en plus de la tâche de lecteur d'e-mail par défaut.

Avant de commencer

1. Créer des groupes de comptes de messagerie.
2. Activer le traitement de groupe de comptes de messagerie

Rôle requis : email_account_admin ou admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_trigger.list`.
2. Dans la table sys_trigger, sélectionnez l'enregistrement de tâche Lecteur d'e-mail.
3. Dans le formulaire de la tâche Lecteur d'e-mail :
   a. Entrez un nom unique pour la tâche de lecteur d'e-mail à ajouter afin de la différencier de la tâche de lecture d'e-mail par défaut.
   b. Si nécessaire, modifiez l'intervalle de temps pour cette tâche de lecteur d'e-mail.
4. Dans le menu contextuel du formulaire, cliquez sur **Insérer**.
   Une autre tâche de lecteur d'e-mail est créée. Cette tâche s'exécute simultanément avec la tâche de lecteur d'e-mail par défaut pour traiter les groupes de comptes de messagerie.

Que faire ensuite

Surveillez le traitement des groupes de comptes de messagerie et déterminez si la tâche de lecteur supplémentaire réduit le temps de traitement. Si nécessaire, vous pouvez continuer à affiner le traitement du compte de messagerie. Par exemple, vous pouvez envisager d'ajouter un autre groupe de comptes de messagerie.

Filtres d'e-mail

Spécifiez les e-mails entrants à ignorer ou à déplacer vers une boîte aux lettres particulière.

Lorsqu'un e-mail est *ignoré*, il est enregistré dans votre instance, mais n'est pas traité. Vous pouvez accéder à un e-mail ignoré en consultant son enregistrement d'e-mail [sys_email].

Le module d'extension Filtres d'e-mail (com.glide.email_filter) est actif par défaut pour les versions postérieures à Kingston. Pour les versions antérieures à Kingston, il doit être activé, pour plus d'informations, reportez-vous Activer les filtres d'e-mailà .

Filtres d'e-mail par défaut

Par défaut, les filtres suivants sont disponibles dans le **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Filtres** module:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtres d'e-mail par défaut

Filtre	Description
Ignorer VCAL	Ignore tous les e-mails contenant des demandes vCalendar. Ce filtre empêche les actions sur e-mail entrant de créer des enregistrements d'incidents inutiles lorsque l'instance reçoit une réponse à l'e-mail envoyé. Les demandes vCalendar dans les réponses par e-mail sont identifiées par l'include de script EmailUtils.
Ignorer l'en-tête	Ignore les e-mails contenant des en-têtes spécifiques. Ce filtre remplace la `glide.pop3.ignore_headers` propriété.
Courrier indésirable : expéditeur et destinataire	Filtre les e-mails provenant du même utilisateur que l'utilisateur SMTP dans le dossier Courrier indésirable.
Ignorer l'objet	Ignore les e-mails contenant des termes ou des phrases spécifiques dans la ligne d'objet. Ce filtre remplace la `glide.pop3.ignore_subjects` propriété. Ce filtre peut ne pas s'appliquer aux e-mails provenant d'utilisateurs inconnus. Les utilisateurs inconnus peuvent être verrouillés.
Déplacer le courrier indésirable vers le dossier indésirable	Déplace l'e-mail identifié comme courrier indésirable dans le dossier Courrier indésirable. Ce filtre vérifie la valeur de l'en-tête ServiceNow du courrier indésirable. Si l'en-tête est X-ServiceNow-Spam-Status :Oui, le filtre déplace l'e-mail vers le dossier Courrier indésirable

Remarque :
L'action de filtre doit être configurée pour indiquer comment le système doit réagir lorsque les conditions de ce filtre sont évaluées comme vraies. Les deux choix possibles dans le système de base sont : Marquer comme ignoré et Déplacer vers indésirable. Vous pouvez utiliser le script Action pour effectuer des tâches d'e-mail supplémentaires.

Pour en savoir plus sur l'activation de la notation et du filtrage du courrier indésirable, consultez Notation et filtrage du courrier indésirable (renforcement de la sécurité de l'instance) dans Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

Include de script de filtre d'e-mail

Les filtres d'e-mail utilisent un include de script appelé EmailUtils qui contient une fonction utilitaire simple pour déterminer si vCalendar se trouve dans le corps de l'e-mail de réponse. Les résultats de cette requête sont utilisés dans un script de condition dans le filtre d'e-mail *Ignorer VCAL* .

Notation du courrier indésirable et analyse antivirus

Chaque message envoyé via les serveurs de messagerie est évalué pour déterminer s'il s'agit d'un spam. Sur la base de cette évaluation, l'instance ajoute des en-têtes à chaque message qui peuvent être utilisés pour le filtrage dans l'instance client à l'aide du module d'extension Filtres d'e-mail.

Le système ajoute également l'en-tête X-ServiceNow-Virus :INFECTED à un e-mail contenant une ou plusieurs pièces jointes infectées par un virus. Le système ignore l'e-mail.

La notation du courrier indésirable et l'analyse antivirus ne sont disponibles que pour les instances qui utilisent l'infrastructure de messagerie ServiceNow. Pour plus d'informations sur la notation et le filtrage des spams, consultez KB0549426 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Créer un filtre d’e-mail

Créer un filtre d’e-mail

Vous pouvez créer des filtres d’e-mail pour appliquer un script d’action personnalisé ou des actions de filtre lorsque l’e-mail correspond aux conditions de votre filtre.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Filtres**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom du filtre d’e-mail.
Demande	Périmètre de l’application du filtre d’e-mail.
Commande	Priorité du filtre d’e-mail par rapport à d’autres filtres de la même table. Pour donner au filtre une priorité plus élevée par rapport à d’autres filtres, saisissez un nombre inférieur.
Actif	Option permettant d’activer le filtre d’e-mail.
Description brève	Description de la fonction du filtre.
Conditions	Conditions pour définir les e-mails à filtrer.
Script de condition	Script pour définir les e-mails à filtrer. Utilisez ce script pour accéder à d’autres tables, variables ou méthodes. Par exemple, le script de condition pour le filtre Ignorer VCAL recherche les résultats de l’include de script EmailUtils, qui détecte les pièces jointes vCalendar.
Script d'action	Script pour définir un comportement supplémentaire à exécuter lorsque la condition de filtre est évaluée sur vrai. Cela peut inclure une action d’e-mail non incluse dans les actions de filtre par défaut. Dans le système de base, le script d’action est utilisé pour générer la chaîne d’erreur publiée dans le journal d’e-mails (**Journaux système** > **E-mail**).

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la barre d'en-tête, puis choisissez **Enregistrer** dans le menu contextuel.

   La liste connexe *Actions de filtre* s’affiche.

5. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe.
6. Sélectionnez la manière dont le système doit réagir lorsque les conditions de ce filtre sont évaluées comme vrai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les deux choix possibles dans le système de base sont : *Marquer comme ignoré* et *Déplacer vers indésirable*. Vous pouvez utiliser le *script Action* pour effectuer des tâches d'e-mail supplémentaires.

Remarque :
Avant de créer des actions d'e-mail supplémentaires avec un script, consultez Actions d'e-mail entrant. Comme les règles métier, les actions sur e-mail entrant utilisent à la fois des conditions et des scripts et peuvent fournir un certain nombre d'actions utiles sur les e-mails que l'instance reçoit.

Service d'e-mail

L'API `de service d'e-mail` fournit un point de terminaison pour installer l'API d'e-mail sur l'instance.

Par défaut, `le service d'e-mail` permet uniquement aux utilisateurs administrateurs d'accéder à l'API d'e-mail. Les administrateurs peuvent accorder l'accès à l'API d'e-mail en :

1. Ajout d'un contrôle d'accès pour la création d'enregistrements dans la table E-mail [sys_email] liée au rôle email_api_send.
2. Affectation du rôle de email_api_send à l'utilisateur non-administrateur.
3. Vérification que l'utilisateur non-administrateur dispose d'un accès en lecture à la table cible de notification. Par exemple, une notification par e-mail pour un incident nécessite un accès en lecture à la table Incident.

Les utilisateurs non-administrateurs disposant du rôle email_api_send peuvent accéder à l'API `d'e-mail` à partir de l'explorateur d'API REST.

Créer un filtre d'adresse système

Définissez comment les filtres d'adresse e-mail s'appliquent aux e-mails entrants et sortants.

Avant de commencer
Suivez les étapes de la section Définir les filtres d'adresse e-mail.

Rôle requis : email_account_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser une combinaison de filtres d'adresse e-mail de liste d'autorisation et de liste de refus dans un filtre d'adresse système.

Un filtre d'adresse système bloque un domaine ou une adresse qui apparaît uniquement sur les listes de refus et jamais sur les listes d'autorisation. Pour vous assurer qu'un filtre d'adresse système bloque efficacement un certain domaine ou une certaine adresse, vérifiez les éléments suivants :

- Le domaine ou l'adresse est inclus dans au moins une liste de refus
- Le domaine ou l'adresse n'est inclus dans aucune liste autorisée

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Filtres d'adresse du système**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom du filtre d’adresse du système.
Actif	Option permettant d’activer le filtre d’adresse du système.
Type	Type de filtre d’adresse du système. Sélectionnez l'une des options suivantes : **Sortant** Contrôlez les domaines et les adresses e-mail qui peuvent recevoir des e-mails de votre instance. Sélectionnez cette option si vous envisagez d’utiliser le filtre d’adresse système pour un serveur SMTP. **Entrant** Contrôlez les domaines et les adresses e-mail qui peuvent envoyer des e-mails à votre instance. Sélectionnez cette option si vous envisagez d’utiliser le filtre d’adresse système pour un serveur IMAP ou POP3.
Demande	Périmètre de l’application du filtre d’adresse du système.
Par défaut	Option permettant d’utiliser ce filtre d’adresse système comme filtre entrant ou sortant par défaut. Pour contrôler les expéditeurs et les destinataires d’un compte de messagerie spécifique, laissez ce champ vide.
Description brève	Description du filtre d’adresse du système.
Filtres d'adresse e-mail	Filtres d’adresse e-mail à appliquer au filtre d’adresse du système. Par défaut, le nombre maximal de filtres d’adresse e-mail que vous pouvez associer à un seul filtre d’adresse système est 100. Vous pouvez reconfigurer cette limite en définissant la *glide.email_system_address_filter.max_address_filters* propriété.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Un filtre sortant par défaut s’applique automatiquement à tous les comptes de messagerie SMTP actifs. Un filtre entrant par défaut s’applique automatiquement à tous les comptes de messagerie IMAP ou POP3 actifs.

Pour un filtre autre que celui par défaut, l’étape suivante consiste à appliquer manuellement le filtre à un compte de messagerie. Pour plus d’informations sur l’application d’un filtre à un compte de messagerie, reportez-vous à la section Créer un compte e-mail.

Chiffrement des e-mails : protocole S/MIME

S/MIME (Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions) est un protocole de chiffrement de bout en bout pour l’envoi d’e-mails signés numériquement et chiffrés qui prennent en charge la confidentialité, l’authenticité et l’intégrité des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Introduction à S/MIME

Un administrateur disposant de privilèges peut activer et configurer S/MIME. La compréhension des éléments suivants est requise lors de l'utilisation de toutes les options de S/MIME :

- Signatures numériques et vérification de signature
- Chiffrement et déchiffrement des messages
- Clé publique
- Certificats digitaux

Signatures numériques et vérification

Avec la signature numérique, S/MIME vérifie l'identité de l'expéditeur de l'e-mail. Cette vérification garantit ce qui suit :

- Le message dans l'e-mail est le message exact envoyé par l'expéditeur.
- Le message est reçu du bon expéditeur et non de quelqu'un qui prétend être l'expéditeur.

Chiffrement et déchiffrement des messages

S/MIME utilise le chiffrement pour protéger le contenu de l'e-mail, ce qui garantit que seul le destinataire peut déchiffrer le contenu. Le chiffrement crée des informations codées afin qu'elles ne puissent pas être lues ou comprises tant qu'elles ne sont pas décodées et lisibles. Le chiffrement des messages contribue aux deux facteurs de sécurité clés que sont la confidentialité et l'intégrité des données.

Clé publique

S/MIME utilise des paires de clés et la cryptographie asymétrique. Une clé privée dans une paire de clés appartient uniquement à l'expéditeur. Si la clé privée a été utilisée, le propriétaire de cette clé l'a utilisée.

La cryptographie à clé publique assure une communication sécurisée entre l'expéditeur et le destinataire. Les deux ont une paire de clés, l'une étant privée et l'autre publique.

Les clés publiques sont partagées entre l'expéditeur et le destinataire. Une clé publique est associée à une seule clé privée. La clé publique correspondante est utilisée pour identifier sa clé privée jumelée et uniquement sa clé privée jumelée. Une clé publique peut être utilisée par plusieurs destinataires.

Une paire de clés peut être utilisée pour

- Signer et vérifier une signature
- Chiffrer et déchiffrer le contenu d'un e-mail

Les signatures numériques et le chiffrement S/MIME nécessitent que chaque expéditeur et destinataire l'ait activé. Ils doivent également envoyer ou échanger des clés publiques via des certificats numériques pour s'identifier mutuellement.

Pour plus d'informations sur la gestion des clés et le module cryprographique, reportez-vous à la section Key Management Framework Reference .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Certificats digitaux

Les certificats numériques aident à fournir la clé publique dans la paire de clés. Un certificat numérique est un identifiant numérique qui fournit des informations sur l'identité, la validité et toute autre information requise. Les certificats numériques sont émis par une autorité de certification (CA) et ne sont valables que pour une période spécifique.

Remarque :
ServiceNow® ne fournit pas de certificats S/MIME pour ServiceNow les utilisateurs d'infrastructure de messagerie. Les utilisateurs doivent obtenir leurs certificats S/MIME émis auprès de fournisseurs tiers de solutions de certificats S/MIME.

E-mails sortants S/MIME

Signer des e-mails sortants

L'utilise Now Platform la clé privée de l'expéditeur (compte de messagerie de l'instance) et le destinataire utilise la clé publique pour vérifier les signatures.

Chiffrement des e-mails sortants

L'utilise Now Platform les clés publiques des destinataires pour chiffrer les e-mails et chaque destinataire utilise sa clé privée pour décrypter l'e-mail.

S/MIME pour l'e-mail entrant

Vérification de signature pour les e-mails entrants

L'expéditeur utilise une clé privée pour signer l'e-mail et utilise Now Platform la clé publique de l'expéditeur pour vérifier la signature.

Décryptage des e-mails entrants

L'expéditeur utilise la clé publique pour chiffrer l'e-mail et Now Platform utilise la clé privée pour déchiffrer l'e-mail.

Activer l'e-mail S/MIME

Vous pouvez activer le module d'extension S/MIME Email (com.glide.email.smime) si Notifications vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension S/MIME Email (com.glide.email.smime) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Que faire ensuite

Importer une paire de clés S/MIME

Configuration de S/MIME pour l'e-mail

S/MIME est un protocole d'envoi d'e-mails signés numériquement et cryptés pour garantir la confidentialité, l'authenticité et l'intégrité.

Configurer S/MIME pour les e-mails sortants (signature et chiffrement)

Vous pouvez utiliser S/MIME pour les e-mails sortants aux fins suivantes :

- Signature numérique
- Chiffrement
- Signature électronique et chiffrement

Pour configurer S/MIME, l'administrateur doit disposer des éléments suivants :

- email_account_admin et les rôles sn_kmf.cryptographic_manager
- Paire de clés (clé privée et clé publique)
- Certificat de l'autorité de certification
- Certificat d'e-mail

Chargez la paire de clés du compte de messagerie de l'instance et les certificats de messagerie, et activez les propriétés S/MIME sortantes. Pour plus d'informations, consultez Activer S/MIME.

S'il y a plusieurs destinataires et que certains des destinataires n'ont pas de certificats valides, l'e-mail n'est envoyé qu'aux destinataires disposant d'un certificat valide.

Configurer S/MIME pour les e-mails entrants (vérification et déchiffrement des signes)

S/MIME pour les e-mails entrants peut être utilisé pour les éléments suivants :

- Vérification de signature
- Décryptage
- Vérification et déchiffrement de signature

Pour plus d'informations sur l'activation des propriétés S/MIME entrantes, reportez-vous à la section Activer S/MIME.

Si le système ne parvient pas à déchiffrer un message, aucune action entrante ne s'exécute sur l'e-mail et celui-ci passe à l'état Reçu-ignoré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour configurer le système afin qu'il ignore les e-mails entrants signés si la signature ne peut pas être vérifiée ou n'est pas valide, les administrateurs peuvent créer le et le `email.inbound.smime.ignore_unverified_emails` définir sur vrai.

Pour plus d'informations sur la gestion des clés et le module cryprographique, reportez-vous à la section Key Management Framework Reference .

Importer une paire de clés S/MIME

Importez une paire de clés S/MIME composée de la clé privée et du certificat pour signer les e-mails sortants ou déchiffrer les e-mails.

Avant de commencer
Rôle requis : email_account_admin et sn_kmf.cryptographic_manager

Chargez la paire de clés privé-public correspondant au compte de messagerie de l'instance.

Vous devez disposer de l'alias de la clé.

Remarque :
Lorsque vous créez un fichier PKCS12, assurez-vous qu'il est créé avec un alias de clé.

Assurez-vous que le format de fichier est PKCS #12.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette vidéo vous montre comment effectuer la procédure suivante. Cette vidéo montre comment importer une paire de clés S/MIME

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Boîtes de réception système** > **Administration** > **Comptes de messagerie**.
2. Sélectionnez le compte de messagerie.

   Remarque :
   La paire de clés est associée à l'adresse e-mail et non au compte de messagerie.

3. Sélectionnez le lien connexe **Importer la paire de clés SMIME** .
4. Sélectionnez l'onglet **Spécifications de chiffrement** et sélectionnez l'alias de clé.
   L'écran de définition de l'algorithme s'affiche.
5. Remplissez le formulaire Définition de l'algorithme.

Formulaire de définition de l'algorithme

Champ	Description
Module de chiffrement	Lecture seule. Le nom du module de chiffrement sélectionné s'affiche.
Objectif de chiffrement	Objectif de chiffrement SMIME
Algorithme	Type d'algorithme utilisé pour atteindre l'objectif de crypto. L'algorithme contrôle également l'origine de la clé. S'ajuste automatiquement en fonction de l'objectif de chiffrement sélectionné.
Inscrire le module pour l'échange de ressources	Permet aux clones ou aux sauvegardes d'obtenir leurs propres clés uniques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ne cochez pas la case.

6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Dans l'écran **Définition du cycle de vie** , sélectionnez un cycle de vie de clé dans la colonne S'applique à.

Champs du cycle de vie de la clé

Concerne	Clé sélectionnée à laquelle le cycle de vie s'applique.
Pour le champ	Contrôle de la clé à laquelle le cycle de vie s'applique.
Type	Indiquez si l'évaluation du cycle de vie de la clé est une valeur relative, une valeur absolue ou aucune. La valeur relative dépend d'autres entrées de données dans le système, telles que la génération, l'activation et la désactivation de clés. La valeur absolue est une valeur exacte, telle qu'une date.
Valeur par défaut du cycle de vie	Lecture seule. Affiche une valeur si définie.
Commande	Entrez la séquence dans laquelle traiter l'état du cycle de vie de la clé pour la spécification crypto.
Durée relative	Nombre d'années, de mois ou de jours pendant lesquels la clé est valide.
Type de durée relative	Durée du cycle de vie : années, mois ou jours.
Opération relative	**avant** ou **après**.
Relatif à	Champ auquel la durée est relative. S'affiche si une durée ou une opération relative est sélectionnée.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
9. Sélectionnez **Suivant**.
10. Dans l'écran Origine de la clé, dans le champ **Origine** , sélectionnez **Importer à partir de PKCS12** et entrez l'alias de clé dans le champ **Alias de clé** .
11. Sélectionnez **Suivant**.
12. Dans l'écran Création de clé, sélectionnez **Importer la clé**.
13. Dans la boîte de dialogue Importer le magasin de clé/certificat, fournissez le mot de passe du magasin de clés et importez le magasin de clés/certificat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Fournissez le mot de passe dans le champ **Saisir le mot de passe du magasin de clés** .

b. Dans le champ **Importer le magasin de clé/certificat** , sélectionnez **Parcourir** et sélectionnez le certificat à importer.

c. Sélectionnez **OK**.

14. Sélectionnez l'onglet **Clés de module** pour afficher les clés.

Les informations sécurisées pour les clés seront stockées dans l'onglet Clés de module avec la clé privée et la clé publique. **L'état du cycle de vie de la clé** est défini sur **Actif**.

Télécharger un certificat CA

Chargez un certificat CA (autorité de certification) numérique pour valider les certificats d'e-mail pour la communication sécurisée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **SMIME** > **Certificat CA**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez l'icône de pièce jointe pour charger le certificat CA.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs	Descriptions
Nom	Nom unique du certificat de l'autorité de certification.
Type	Type de certificat CA.
Notification d'échéance	Option permettant d'activer l'expiration.
Avertissement avant l'expiration (en jours)	Nombre de jours pour envoyer un avertissement avant la date d'expiration.
Actif	Option permettant d'activer le certificat de l'autorité de certification.
Description brève	Description du certificat CA.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Charger un certificat d'e-mail.

Charger un certificat d'e-mail

Chargez un certificat d'e-mail pour valider une signature pour un e-mail entrant ou chiffrer un e-mail sortant, ou les deux pour une communication sécurisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Pour activer la connexion dans l'instance, chargez la paire de clés privé-public correspondant au compte de messagerie de l'instance.
- Pour activer le chiffrement dans l'instance et envoyer un e-mail chiffré à l'adresse e-mail d'un destinataire, chargez la clé/certificat public correspondant à l'adresse e-mail du destinataire.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **SMIME** > **Certificat d'e-mail**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez l'icône de pièce pour charger le certificat d'e-mail.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de certificat d'e-mail S/MIME

Champs	Descriptions
E-mail	Adresse e-mail pour l'envoi de l'e-mail.
Notification d'échéance	Cochez la case pour activer l'expiration.
Notification à l'expiration	Ajoutez-vous pour être averti avant l'expiration.
Avertissement avant l'expiration (en jours)	Nombre de jours pour envoyer l'avertissement avant la date d'expiration.
Actif	Case à cocher pour activer le certificat d'e-mail.
Mot de passe de magasin de clés	Mot de passe clé pour protéger le fichier PKCS #12.
Description brève	Description de ce certificat d'e-mail.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

ActiverActiver S/MIME.

Traduction automatique

Activer S/MIME

Configurez les paramètres S/MIME pour les e-mails entrants et sortants.

Activer S/MIME pour les e-mails entrants et sortants

Vous pouvez configurer les propriétés d'e-mail à partir de la page Propriétés d'e-mail via les **boîtes aux lettres système** ou le module **Propriétés système** .

Les propriétés d'e-mail sont disponibles à partir de l'un de ces modules :

- **Boîtes de réception système** > **Propriétés d'e-mail**
- **Propriétés système** > **Propriétés d'e-mail**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de S/MIME en sortie

Pour le chiffrement, vous devez charger le certificat d'e-mail pour les destinataires au format PEM et les certificats CA pour l'autorité émettrice. Pour plus d'informations, consultez Charger un certificat d'e-mail et Télécharger un certificat CA.

Pour la signature, vous devez charger la paire de clés du compte de messagerie au format P12. Pour plus d'informations, consultez Importer une paire de clés S/MIME.

Propriétés de configuration de S/MIME en sortie

Configuration	Propriété connexe
Signez numériquement vos e-mails sortants.	e-mail.sortant.smime.signature.enabled
Envoyer un certificat public dans l'e-mail sortant.	email.outbound.smime.signing.send_public_cert
Chiffrer le contenu et les pièces jointes des messages.	email.outbound.smime.encryption.enabled
Algorithme de chiffrement. Sélectionnez **AES-CBC** ou **AES-GCM**. **Remarque :** Avant de sélectionner AES-GCM, vérifiez si GCM est pris en charge par le client pour S/MIME.	email.outbound.smime.encryption.algo

Configuration de S/MIME en entrée

Pour le déchiffrement, vous devez charger le certificat d'e-mail pour les destinataires au format PEM et les certificats CA pour l'autorité émettrice. Pour plus d'informations, consultez Charger un certificat d'e-mail et Télécharger un certificat CA.

Pour la vérification de signature, vous devez charger la paire de clés de compte de messagerie au format P12. Pour plus d'informations, consultez Importer une paire de clés S/MIME.

Propriétés de configuration de S/MIME en entrée

Configuration	Propriété connexe
Vérifiez la signature des e-mails entrants.	email.inbound.smime.verify_sign
Déchiffrez les e-mails entrants.	email.inbound.smime.decrypt

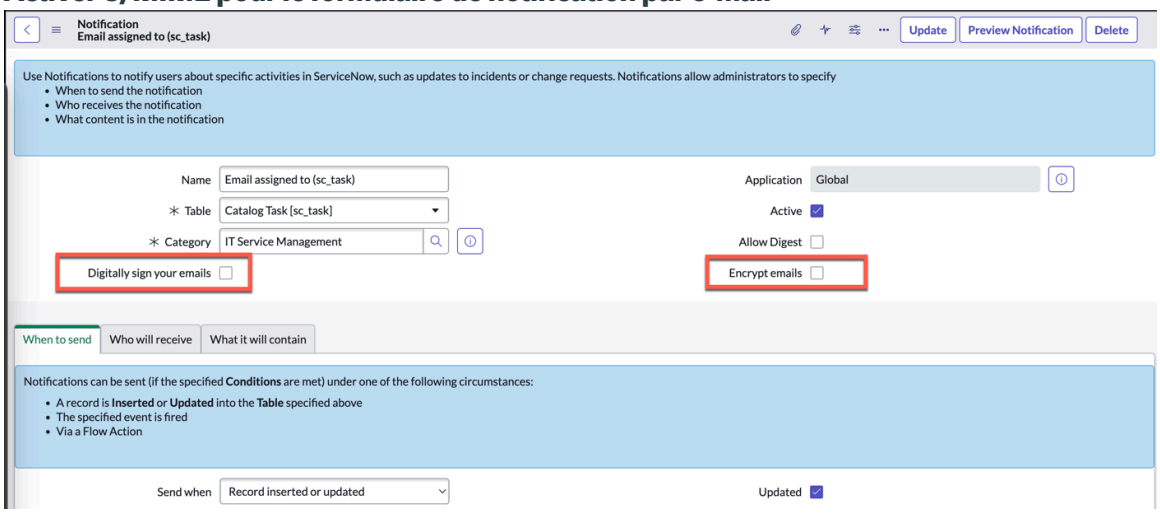
Activer S/MIME pour le formulaire de notification par e-mail

Pour signer numériquement ou chiffrer vos e-mails, accédez à **Tout** > **E-mail** > **Notifications**, sélectionnez **Nouveau** et cochez la case **Signer numériquement vos e-mails pour signer numériquement** les e-mails et la case **à cocher Chiffrer les e-mails** pour les chiffrements d'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer S/MIME pour le formulaire de notification par e-mail

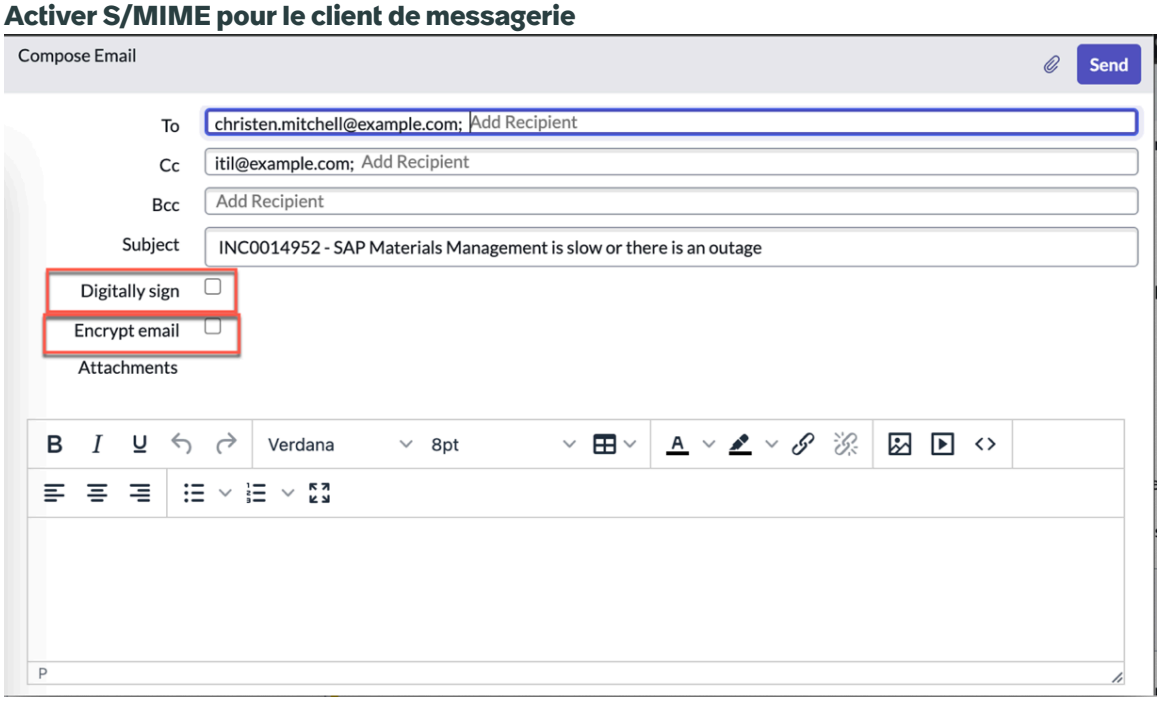


Pour plus d'informations, consultez Créer une notification par e-mail.

Activer S/MIME pour le client de messagerie

Dans le formulaire de composition d'e-mail, cochez la case **Signer numériquement vos e-mails pour signer numériquement les** e-mails et la case **à cocher Chiffrer les e-mails** pour les chiffrements d'e-mail.

Activer S/MIME pour le client de messagerie



Référence

La section de référence fournit des informations supplémentaires sur l'administration des e-mails.

Limites de taille des e-mails

Pour éviter les problèmes avec les messages électroniques volumineux, le système applique des limites configurées selon la taille maximale autorisée du corps du message, la taille totale du fichier de pièce jointe et le nombre de pièces jointes par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un e-mail ou une pièce jointe qui dépasse la capacité du système peut ne pas être traité comme prévu. Pour vous assurer que vos e-mails et pièces jointes sont traités comme prévu, vous pouvez configurer des propriétés qui limitent la taille des e-mails et des pièces jointes.

Propriétés de limite de taille du corps du message

Ajoutez des propriétés pour contrôler la taille maximale du corps des e-mails autorisée pour les messages électroniques entrants et sortants.

Propriétés

Par défaut, le système traite jusqu'à 524 000 caractères dans les champs **de corps** et **de body_text** de l'e-mail.

Vous pouvez ajouter et configurer des propriétés `glide.email.inbound.max_body_chars` système et `glide.email.outbound.max_body_chars` augmenter ou réduire les limites de taille du corps des e-mails. Le système tronque le corps de l'e-mail lorsqu'il dépasse la limite configurée. Par exemple, si vous définissez la limite de taille du corps sur `glide.email.inbound.max_body_chars` 1 000 caractères, mais que vous recevez un e-mail entrant de 2 000 caractères, le système tronque le corps de l'e-mail à 1 000 caractères.

Propriétés de limite de taille du corps du message

Nom	Description
`glide.email.inbound.max_body_chars`	Définit la taille maximale du corps en caractères autorisée par e-mail entrant. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 524288
`glide.email.outbound.max_body_chars`	Définit la taille maximale du corps en caractères autorisée par e-mail sortant. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 524288

Remarque :
Une autre propriété, `com.glide.attachment.max_size`, définit la taille maximale de fichier autorisée pour toute pièce jointe dans le système et remplace les valeurs supérieures de `glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes` et `glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes`.

Traitement du corps de l'e-mail entrant

Pour les e-mails entrants, le système applique la taille maximale du corps définie par la `glide.email.inbound.max_body_chars` propriété. Lorsque la taille du corps dépasse la valeur configurée :

- Le système n'exécute pas les actions sur e-mail entrant qui seraient autrement déclenchées par l'e-mail.
- Le système tronque le corps de texte sur le formulaire d'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le système consigne un avertissement et définit le champ Chaîne d'erreur sur le formulaire d'e-mail. Le message de journal d'un tel e-mail peut ressembler à ceci : E-mail défini sur recevoir ignoré car sa taille dépasse la valeur définie dans `glide.email.inbound.max_body_chars`.

Traitement du corps de l'e-mail sortant

Pour les e-mails sortants, le système applique la taille maximale du corps définie par la `glide.email.outbound.max_body_chars` propriété. Lorsque la taille du corps dépasse la valeur configurée :

- Le système n'envoie pas l'e-mail.
- Le système tronque le corps de texte sur le formulaire d'e-mail.
- Le système consigne un avertissement et définit le champ Chaîne d'erreur sur le formulaire d'e-mail. Le message de journal d'un tel e-mail peut ressembler à ceci : E-mail défini sur envoi ignoré car sa taille dépasse la valeur définie dans `glide.email.outbound.max_body_chars`. 1337 caractère(s) a(ont) été tronqués du champ corps.

Information associée

Propriétés d'e-mail avancées

Propriétés de limite de pièces jointes

Plusieurs propriétés contrôlent les limites de pièces jointes aux e-mails.

Pour afficher l'état de toutes les pièces jointes d'e-mail, accédez au tableau Pièces jointes d'e-mail [sys_email_attachment].

Propriétés

Toutes les propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. La définition de l'une des propriétés suivantes sur une valeur trop élevée peut entraîner des problèmes de performances.

Propriétés de limite de pièces jointes

Nom	Description
`glide.email.inbound.max_attachment_count`	Définit le nombre maximal de pièces jointes autorisées par e-mail entrant. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30 • Informations complémentaires : Traitement des pièces jointes d'e-mail entrant
`glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes`	Définit la taille maximale totale des pièces jointes en octets autorisée par e-mail entrant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de limite de pièces jointes (suite)

Nom	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 18874368 • Informations complémentaires : Traitement des pièces jointes d'e-mail entrant
glide.email.outbound.max_attachment_count	Définit le nombre maximal de pièces jointes autorisées par e-mail sortant. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30 • Informations complémentaires : Traitement des pièces jointes d'e-mail sortant
glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes	Définit la taille maximale totale des pièces jointes en octets autorisée par e-mail sortant. Pour envoyer un e-mail, le système doit encoder le contenu de l'e-mail. Ce processus peut augmenter considérablement la taille de l'e-mail, y compris les pièces jointes. Il est préférable de définir cette propriété sur une valeur bien inférieure à la taille maximale de l'e-mail. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 18874368 • Informations complémentaires : Traitement des pièces jointes d'e-mail sortant

Remarque :
Une autre propriété, *com.glide.attachment.max_size*, définit la taille maximale de fichier autorisée pour toute pièce jointe dans le système et remplace les valeurs supérieures de *glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes* et *glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traitement des pièces jointes d'e-mail entrant

Pour les e-mails entrants, le système applique le nombre et la taille maximum de pièces jointes définis par les `glide.email.inbound.max_attachment_count` propriétés and `glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes` . Lorsque la pièce jointe d'un e-mail entrant dépasse l'une des deux valeurs, la pièce jointe est ignorée. Un enregistrement est créé dans la table Pièces jointes d'e-mail [sys_email_attachment] contenant le nom du fichier ignoré et la raison pour laquelle il a été abandonné. Le fichier ignoré reste dans l'enregistrement de l'e-mail [sys_email]. L'ordre dans lequel le système traite les pièces jointes détermine quelles pièces jointes sont supprimées. Cet ordre peut ne pas être cohérent d'un e-mail à l'autre.

Lorsqu'une pièce jointe d'e-mail entrant est ignorée, le système déclenche également l'événement `inbound.email_attachments.discarded` . Vous pouvez utiliser l'événement pour déclencher une notification qui alerte l'expéditeur de l'e-mail. Pour obtenir un exemple de notification pouvant être déclenchée par l'événement, consultez la notification inactive « Pièce(s) jointe(s) d'e-mail de démonstration ignorée(s) ».

Les pièces jointes des e-mails entrants ne peuvent pas être jointes à l'enregistrement cible s'il existe une pièce jointe identique.

Traitement des pièces jointes d'e-mail sortant

Pour les e-mails sortants, le système applique le nombre et la taille maximum de pièces jointes définis par les `glide.email.outbound.max_attachment_count` propriétés and `glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes` . Les enregistrements d'e-mail sont créés à partir de diverses sources et peuvent dépasser les limites de pièces jointes configurées.

Les e-mails prêts à être envoyés à partir de la table E-mail [sys_email] sont soumis aux limites de pièces jointes sortantes. Les e-mails qui dépassent l'une ou l'autre de ces limites déclenchent un avertissement dans le journal système de messagerie et sont envoyés avec des pièces jointes jusqu'au nombre maximum ou à la taille totale du fichier.

Le message de journal d'un tel e-mail peut ressembler à ceci : Taille maximale combinée de la pièce jointe dépassée. (max. : 15728640 octets). Un ou plusieurs enregistrements de pièce jointe ignorés.

E-mails pour les notifications, les rapports planifiés et les tables exportées

Les notifications peuvent être définies pour inclure toutes les pièces jointes de l'enregistrement qui déclenche la notification. Si les pièces jointes dépassent l'une ou l'autre des limites de pièces jointes sortantes, le système exclut les pièces jointes excédentaires de l'e-mail et consigne un message d'avertissement.

Les rapports peuvent être programmés pour être distribués par e-mail en tant que pièces jointes. Les rapports volumineux peuvent dépasser la limite de taille des pièces jointes sortantes. Dans ce cas, le système envoie l'e-mail du rapport planifié sans le rapport joint et enregistre un message d'avertissement. Pour éviter ce problème, envoyez des liens vers des rapports volumineux au lieu d'envoyer les rapports sous forme de pièces jointes.

Si un utilisateur tente d'exporter de nombreux enregistrements à partir d'une liste qui dépasse un seuil d'avertissement configuré, une boîte de dialogue lui offre la possibilité d'envoyer les enregistrements exportés sous forme de pièce jointe par e-mail. Si la pièce jointe dépasse la limite de taille de la pièce jointe sortante, le système envoie l'e-mail sans la liste d'enregistrements exportée en pièce jointe et enregistre un message d'avertissement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier l'état des adresses e-mail renvoyées

Choisissez l'enregistrement d'adresse e-mail que vous souhaitez modifier et mettez à jour le champ d'état selon vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Journaux système** > **Adresses de rebonds d'e-mails**.
2. Dans l'état de l'adresse e-mail, sélectionnez l'état et choisissez l'état souhaité pour bloquer ou débloquer l'adresse e-mail

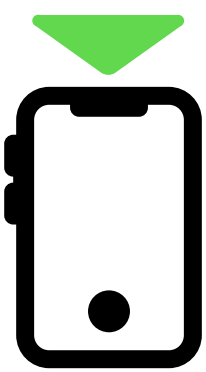
> **Important :**
> Avant de modifier l'état, expliquez la raison de l'échec de cette adresse e-mail particulière.

3. Sélectionnez l'icône de confirmation (icône pour confirmer l'état.

Notifications système

Configurez des notifications pour alerter les utilisateurs des changements d'enregistrement qui peuvent les concerner. Vous pouvez avertir les utilisateurs par e-mail, SMS, notification push ou application de messagerie.

Premiers pas

Notifications par SMS et par e-mail	Notifications push	Notifications dans les applications de messagerie
		
Utiliser les notifications par e-mail pour envoyer des notifications par e-mail ou par SMS aux utilisateurs sélectionnés dans le système	Notifications push vers des équipements mobiles	Utilisez l'application Now Actions pour configurer les applications de messagerie de votre instance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Dépannage des e-mails de notification
- Poser des questions ou y répondre dans la communauté de la plateforme
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Notifications par SMS et par e-mail

Utilisez les notifications par e-mail pour envoyer aux utilisateurs sélectionnés des notifications par e-mail ou par SMS sur des activités spécifiques dans le système, telles que les mises à jour des incidents ou les demandes de changement.

Les notifications par e-mail permettent aux administrateurs de spécifier :

- Quand envoyer la notification
- Qui reçoit la notification
- Quel est le contenu de la notification
- Si la notification peut être remise dans une synthèse d'e-mail et, dans l'affirmative, dans le contenu de la synthèse

D'autres options de notification par e-mail sont disponibles. Les utilisateurs peuvent s'abonner aux notifications et les administrateurs peuvent rendre certaines notifications obligatoires.

Les administrateurs ont également la possibilité de convertir les notifications par e-mail existantes en un format HTML riche. Ce format offre plusieurs avantages, notamment :

- Le contenu HTML brut est converti au format WYSIWYG.
- Le contenu peut être modifié dans un éditeur HTML riche en fonctionnalités.
- Les scripts d'e-mail sont condensés en une seule ligne facile à lire qui peut être réutilisée dans plusieurs notifications par e-mail.
- Pour éviter les liens rompus, les éléments tels que les images et les incidents, qui sont liés à des URL relatives à une instance sont convertis en liens absolus. Par exemple, si un incident est lié à l'aide d'une URL relative, le lien est converti en lien absolu.

Remarque :
Le format HTML enrichi est la valeur par défaut pour toutes les nouvelles notifications par e-mail.

Remarque :
Les instances ne peuvent pas envoyer ni recevoir d'e-mails chiffrés. Le système supprime le corps de l'e-mail crypté car il ne peut pas traiter le contenu crypté en texte brut ou en HTML.

Une notification par e-mail peut également être envoyée sous forme de notification par SMS si le destinataire s'est abonné à la notification sur un canal SMS. Le système utilise la ligne d'objet de la notification par e-mail et la convertit en SMS. Si l'administrateur ne souhaite pas utiliser l'objet de la notification par e-mail pour la notification par SMS, il peut définir un autre message SMS dans le formulaire de modèle d'e-mail ou le formulaire de notification par e-mail. Pour plus d'informations, consultez Créer une notification par e-mail.

Pour plus d'informations sur la création d'un canal SMS, consultez Créer des canaux de notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la configuration des notifications par SMS, consultez KB0712569 .

Si vous souhaitez modifier la manière dont l'instance traite les e-mails entrants, reportez-vous à la section Actions sur e-mail entrant. Consultez Journal des e-mails système et boîtes aux lettres des exemples de messages que le système affiche lorsque les notifications ou les actions sur e-mail entrant ne sont pas traitées.

Créer des catégories de notification

Vous pouvez créer des catégories de notification pour identifier et regrouper les notifications connexes répertoriées dans les paramètres de notification de vos utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant d'ajouter de nouvelles catégories, examinez les catégories de notification du système de base dans la table Catégories de notification [sys_notification_category] pour déterminer si vous avez besoin d'une nouvelle catégorie.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Catégories de notifications**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez le **nom** de la catégorie pour identifier la famille de notifications.
   Fournissez un nom de catégorie significatif pour vos utilisateurs, afin qu'ils puissent facilement trouver leurs notifications dans la catégorie appropriée dans leurs paramètres de notification.
4. Entrez une **brève description** pour identifier la catégorie.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le système ajoute la nouvelle catégorie à la table Catégories de notification [sys_notification_category]. Après avoir créé au moins une notification active qui utilise la nouvelle catégorie, la catégorie et la notification sont répertoriées dans les paramètres de notification pour les utilisateurs (onglet **Notifications** de la fenêtre Paramètres système).

Créer une notification par e-mail

Créez une notification par e-mail spécifiant quand l'envoyer, qui la reçoit, ce qu'elle contient et si elle peut être remise dans une synthèse d'e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Tenez compte des aspects suivants lorsque vous créez ou mettez à jour une notification :

- Les destinataires des notifications doivent être des utilisateurs actifs et avoir une adresse e-mail valide définie.

  Les membres de groupes ou les utilisateurs ServiceNow doivent être définis en tant qu'utilisateurs actifs dans la table Utilisateur [sys_user]. Ils doivent également avoir une adresse e-mail valide définie pour leur canal principal (appareil) dans la table Appareil de notification [cmn_notif_device]. Si les utilisateurs n'ont pas de profil actif ni d'adresse e-mail valide, les notifications ne seront pas reçues.

- Les destinataires des notifications doivent avoir les préférences de notification appropriées activées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'abonnement à la notification est possible, chaque membre de groupe ou utilisateur ServiceNow doit avoir la notification et les canaux (appareils) de la notification activés dans ses préférences de notification. Les administrateurs peuvent emprunter l'identité des utilisateurs pour examiner et configurer leurs préférences de notification.

- Pour que votre notification par e-mail soit également envoyée sous forme de notification par SMS, les destinataires doivent s'abonner à la notification sur un canal SMS. Pour plus d'informations sur la création d'un canal SMS, consultez Créer des canaux de notification.
- Après avoir créé ou mis à jour la notification, utilisez l'option **Afficher l'aperçu de la notification** pour l'examiner. Par exemple, vous pouvez tester des liens que vous avez peut-être ajoutés et vérifier les destinataires des notifications. Pour plus de détails, voir Prévisualiser les notifications par e-mail.
- Pour plus d'informations sur les opérateurs disponibles pour les filtres et les requêtes, reportez-vous à la section Operators available for filters and queries .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Regardez la vidéo pour en savoir plus sur les actions que l'instance peut effectuer en réponse aux messages des utilisateurs et montre comment créer ou modifier des notifications par e-mail aux utilisateurs.

https://player.vimeo.com/video/995190091?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Utilisez les onglets suivants du formulaire Notification pour configurer une notification par e-mail :

- **Quand envoyer** : conditions requises pour envoyer la notification.
- **Qui recevra** : destinataires de la notification.
- **Ce qu'il contiendra** : contenu de la notification.
- **Ce que le résumé contiendra** : contenu de la synthèse d'e-mail si la notification peut être transmise dans une synthèse.

Remarque :
Si tous les champs ne sont pas disponibles sur le formulaire, passez à la vue **Avancée** .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs en haut du formulaire de notification comme il convient.

Champ	Description
Nom	Entrez un nom unique pour la notification par e-mail. Les noms descriptifs simplifient l'identification du thème de la notification par e-mail. Par exemple, Incident ouvert et non affecté.
Table	Sélectionnez la table de base de données à associer à la notification, par exemple Incident [incident].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Important : Ne sélectionnez pas la table Tâche [task]. Cette table permet de développer d'autres tables. Les notifications qui s'exécutent directement sur la table de tâches ne sont pas prises en charge. **Remarque :** Seules les tables et les vues de la base de données se trouvant dans le même périmètre de l'application s'affichent dans la liste.
Type	Sélectionnez le type de notification que vous créez : E-MAIL ou Invitation à une réunion.
Actif	Cochez la case pour activer la notification par e-mail.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie à laquelle cette notification appartient. Une catégorie identifie et regroupe les notifications connexes. Cette notification, si elle est active et s'il est possible de s'y abonner, est répertoriée dans la **catégorie** sélectionnée dans les préférences de notification de chaque utilisateur (onglet **Notifications** dans la fenêtre Paramètres du système). **Remarque :** Ne laissez pas la catégorie Sans **catégorie**, car les utilisateurs peuvent ne pas être en mesure de trouver la notification dans leur liste de notifications. Si vous avez besoin d'une nouvelle catégorie, consultez Créer des catégories de notification.
Autoriser la synthèse	Cochez la case si une synthèse d'e-mail doit être créée pour la notification. Si la case est cochée, l'onglet **Ce que le résumé contiendra** est affiché pour créer le contenu de la synthèse.
Description	Tapez une description pour cette notification.

4. Renseignez les champs de l'onglet **Quand envoyer** .

Remarque :
Si le même déclencheur génère plusieurs notifications, le système n'envoie qu'une notification. Le système considère que toutes les autres notifications, même si elles ont un objet et un corps différents, sont des doublons. La règle métier Ignore Duplicates contrôle cette fonctionnalité.

Champ	Description
Quand envoyer	Sélectionnez la condition dans laquelle la notification est envoyée : ○ Quand un enregistrement est inséré ou mis à jour. ○ Quand un événement particulier est déclenché. ○ Étape Notification dans Concepteur de flux
Poids	[Requis] Définissez une valeur numérique pour la priorité des notifications en doublon. Les notifications qui ont la même table cible et les mêmes destinataires sont considérées comme des doublons si les pondérations sont différentes. Si les poids sont identiques, une évaluation supplémentaire est effectuée pour vérifier si le sujet et le corps (à l'exclusion du filigrane) sont identiques pour être considérés comme une notification en double. Lorsqu'il y a des notifications en double, le système envoie uniquement la notification avec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	le poids le plus élevé. Toutes les autres notifications sont déplacées de la boîte d'envoi vers la boîte aux lettres ignorée. La valeur par défaut 0 entraîne l'envoi de la notification par le système (en supposant que les conditions sont remplies). Imaginons qu'un agent du Service Desk ajoute un commentaire à un incident et qu'il le ferme peu de temps après. Par défaut, ces actions déclenchent à la fois les notifications d'incident commenté et d'incident fermé. Toutefois, les deux notifications proviennent de la table Incident et notifient également l'appelant de l'incident. Le système envoie uniquement la notification avec le poids le plus élevé, qui correspond, dans notre exemple, à la notification d'incident fermé. **Remarque :** La tâche planifiée Expéditeur SMTP détermine la fréquence d'envoi des e-mails. Par défaut, cette tâche s'exécute toutes les minutes.
Conditions	Utilisez le Créateur de condition pour sélectionner les conditions d'envoi de cette notification. Par exemple, sélectionnez **Priorité** > **supérieur à** > **3 - Modéré** pour envoyer les notifications des incidents avec une priorité élevée et critique uniquement.
Inséré	Cochez la case pour activer la notification par e-mail quand un enregistrement est inséré. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le champ **Quand envoyer** sur **Enregistrement inséré ou mis à jour**.
Mises à jour	Cochez la case pour activer la notification par e-mail quand un enregistrement est mis à jour. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le champ **Quand envoyer** sur **Enregistrement inséré ou mis à jour**.
Nom d'événement	Sélectionnez l'événement qui déclenche cette notification. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le champ **Quand envoyer** sur **Événement déclenché**.
Condition avancée	Créez un script pour effectuer certaines actions, comme l'envoi d'une notification basée sur l'enregistrement d'e-mail actuel, le changement des valeurs du champ ou la modification des propriétés système. Le script de condition avancée doit retourner **Vrai** ou définir une variable de réponse globale sur **Vrai** pour envoyer la notification. Le script de condition avancée utilise les variables globales suivantes : ◦ `current` : contient l'enregistrement actuel de la table à laquelle la notification est liée. ◦ `event` : contient l'événement qui a déclenché la notification. **Remarque :** Le champ **Condition avancée** est évalué en plus des autres conditions que vous définissez sur la notification. La condition et la condition avancée doivent être définies sur Vrai pour envoyer la notification.

5. Renseignez les champs de l'onglet **Qui recevra** .

   L'exemple suivant montre la vue par défaut de l'onglet. La vue avancée contient d'autres champs (reportez-vous à la table).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil :
Envisagez de limiter la liste de destinataires des notifications à 1 000 utilisateurs. Par défaut, si une notification compte plus de 100 destinataires prévus, le système crée plusieurs messages de notification avec 100 destinataires maximum chacun. Si vous souhaitez modifier la limite des destinataires, définissez la propriété système `glide.email.smtp.max_recipients`.

Champ	Description
Utilisateurs	Sélectionnez les utilisateurs pour lesquels vous souhaitez recevoir la notification par e-mail. Vous pouvez rechercher des utilisateurs avec l'icône de recherche de référence ou ajouter manuellement leurs adresses e-mail. Cette liste d'utilisateurs est statique.
Utilisateurs/ groupes dans champs	Sélectionnez des champs de l'enregistrement cible qui font référence aux tables Utilisateur [sys_user] ou Groupe [sys_user_group]. Le système envoie la notification aux utilisateurs ou aux groupes dans chacun des champs que vous sélectionnez. Par exemple, si une notification utilise la table Incident [incident], vous pouvez sélectionner le champ **Ouvert par** pour envoyer la notification aux utilisateurs ou groupes qui ont ouvert l'incident. Cette liste d'utilisateurs ou de groupes est variable et dépend des valeurs de l'enregistrement de la tâche associée. Vous pouvez également sélectionner un champ qui inclut une chaîne d'adresse e-mail pour envoyer une notification à cette adresse. **Remarque :** Vous pouvez remonter pas à pas vers les valeurs des champs de référence en sélectionnant le signe plus dans le sélecteur de champ, puis en sélectionnant le champ connexe. Si vous adressez la notification à un utilisateur dont l'enregistrement est inactif dans la table Utilisateur [sys_user], le système n'envoie pas la notification à cet utilisateur.
Groupes	Sélectionnez les groupes dont vous souhaitez recevoir la notification par e-mail. Vous pouvez rechercher des groupes à l'aide de l'icône de recherche de référence ou en saisissant manuellement le nom du groupe. Cette liste de groupes est statique. **Remarque :** Les membres du groupe reçoivent uniquement des notifications individuelles si l'option **Inclut des membres** est sélectionnée dans l'enregistrement de groupe.
Exclure des délégués	Sélectionnez cette option pour empêcher l'instance d'envoyer des notifications par e-mail aux délégués des utilisateurs et des membres des groupes que vous avez sélectionnés.
Envoyer au créateur de l'événement	Cochez cette case pour envoyer la notification à la personne qui a effectué l'action à l'origine du processus de notification si cette personne est également un destinataire. Si le créateur de l'événement n'est pas spécifié dans l'un des champs de destinataire, il ne reçoit pas de notification, quel que soit le paramètre de ce champ. Pour les nouvelles notifications, cette option est sélectionnée par défaut. Si vous voulez savoir pourquoi vous ne recevez peut-être pas certaines notifications par e-mail, consultez l'article de blog Dépanner les notifications par e-mail - Envoyer au créateur d'événement par un ServiceNow ingénieur de l'assistance technique dans le ServiceNow Community.
Le paramètre 1 de l'événement	Cochez cette case si le paramètre d'événement 1 contient un ou plusieurs destinataires de notification (dans une liste d'éléments séparés par des virgules). Ce champ est uniquement visible lorsque le champ **Quand envoyer** est défini sur **Événement déclenché**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
contient un destinataire	
L'événement parm 2 contient un destinataire	Cochez cette case si le paramètre d'événement 2 contient un ou plusieurs destinataires de notification (dans une liste d'éléments séparés par des virgules). Ce champ est uniquement visible lorsque le champ **Quand envoyer** est défini sur **Événement déclenché**.
Inscription possible	Cochez cette case pour permettre à tous les utilisateurs de s'abonner à cette notification. Consultez Notifications basées sur l'abonnement pour plus d'informations. **Remarque :** Si l'enregistrement contient des données sensibles ou protégées, envisagez de restreindre la liste des destinataires uniquement aux utilisateurs et aux groupes qui y ont normalement accès, et n'activez pas l'option **Abonnement.** Vous pouvez également configurer le contenu de vos notifications de sorte que les données privées ou sensibles ne soient pas exposées. Par exemple, vous pouvez insérer un lien vers l'enregistrement associé, afin que les détails ne soient pas révélés dans la notification.

Le système n'exclut pas les destinataires en fonction des contrôles d'accès. Les destinataires peuvent recevoir des e-mails concernant des enregistrements auxquels ils ne peuvent normalement pas accéder à partir de l'interface utilisateur. Par exemple, les demandeurs peuvent recevoir des e-mails concernant les incidents et les demandes de catalogue ouverts en leur nom, même s'ils n'ont normalement pas accès à ces enregistrements. Si une notification inclut les détails de l'enregistrement, vérifiez que tous les destinataires ont besoin de ces détails.

Remarque :
Par défaut, le système ne s'envoie pas de notifications par e-mail. Par exemple, une notification par e-mail de instanceABC@service-now.com n'est pas envoyée à instanceABC@service-now.com. Le système permet d'éviter ce comportement pour éviter les boucles.

6. Renseignez les champs de l'onglet **Que contient-il** .
L'exemple suivant montre la vue par défaut de l'onglet. La vue avancée contient d'autres champs (reportez-vous à la table).

Champ	Description
Modèle d'e-mail	Si vous souhaitez réutiliser le contenu existant, sélectionnez un modèle d'e-mail pour ajouter du contenu à la notification par e-mail. Vous pouvez uniquement sélectionner un modèle d'e-mail qui répond à l'une des conditions suivantes : ○ partage le même périmètre et la même table que la notification ; ○ partage le même périmètre, mais n'a pas de table spécifiée ; ○ partage la même table et se trouve dans le périmètre global.
Objet	Entrez la ligne d'objet de l'e-mail. L'objet peut inclure des variables de la colonne **Sélectionner des variables**. S'il est vide, le système utilise la valeur **Objet** du **modèle d'e-mail**. Si vous entrez une valeur dans ce champ, elle remplace la valeur du modèle. Si vos destinataires s'abonnent à la notification par e-mail sur un canal SMS, le système envoie l'objet de la notification par e-mail sous forme de message

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	SMS. Pour envoyer un message SMS différent, renseignez le champ **SMS alternatif** sur le formulaire de modèle d'e-mail ou le formulaire de notification par e-mail.
Message HTML	Entrez le contenu du message de notification par e-mail. Le message peut inclure des variables de la colonne **Sélectionner des variables**. Les variables sont mappées aux noms des colonnes disponibles dans la table de notification, ses tables parentes et tables de référence. Utilisez des variables pour inclure des valeurs d'un enregistrement de la table, telles qu'une brève description d'incident ou des commentaires et des notes de travail. Le champ **Message HTML** est uniquement visible si vous définissez le type de contenu sur **HTML et texte brut** ou **HTML uniquement**. S'il est vide, le système utilise la valeur **Message HTML** du **modèle d'e-mail**. Si vous entrez une valeur dans ce champ, elle remplace la valeur du modèle. Pour éviter d'ajouter des éléments et supplémentaires à vos notifications par e-mail, consultez l'article de blog Interligne supplémentaire avec des balises de paragraphe dans le client de messagerie par un ServiceNow employé dans le ServiceNow Community.<p>
SMS alternatif	Entrez le message de notification à envoyer à un appareil SMS. Le message SMS alternatif est limité à 140 caractères. S'il est vide, le système utilise la valeur **SMS alternatif** du **modèle d'e-mail**. Si vous entrez une valeur dans ce champ, elle remplace la valeur du modèle. Si vous ne renseignez pas le champ **SMS alternatif** sur ce formulaire ou le modèle d'e-mail, le système utilise l'objet de notification par e-mail en tant que message SMS.
Importance	Définissez l'importance de l'e-mail sur faible ou élevée.
Type de contenu	Sélectionnez le type de contenu de la notification par e-mail : ○ HTML et texte brut ○ HTML uniquement ○ Texte brut uniquement Par défaut, l'option **HTML uniquement** est activée.
Inclure les pièces jointes	Cochez cette case pour envoyer toutes les pièces jointes de l'enregistrement de déclenchement en tant que pièces jointes d'e-mail.
Omettre le filigrane	Utilisez cette case pour appliquer ou supprimer le filigrane joint à chaque e-mail. Si l'e-mail ne contient pas de filigrane, le système examine les conditions des actions entrantes pour créer ou mettre à jour des enregistrements de tâches. Pour obtenir plus d'informations et découvrir une autre méthode permettant de masquer les filigranes, consultez Filigranes sur les e-mails de notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Texte du message	Entrez le message de notification à envoyer en texte brut. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le type de contenu sur **HTML et texte brut** ou **Texte brut uniquement**. S'il est vide, le système utilise la valeur **Texte du message** du **modèle d'e-mail**. Si vous entrez une valeur dans ce champ, elle remplace la valeur du modèle.
De	Entrez l'adresse e-mail que la notification par e-mail doit utiliser dans le champ De. Par exemple, helpdesk@yourcompany.com. Le format de l'adresse e-mail doit être valide. Dans le cas contraire, un message de notification apparaît à côté du champ. La modification de cette adresse peut nécessiter une configuration de messagerie avancée, comme l'activation du transfert des e-mails. C'est par exemple le cas lors de l'utilisation d'enregistrements Sender Policy Framework (SPF) pour la détection du courrier indésirable.
Répondre à	Saisissez l'adresse e-mail que vous souhaitez que les personnes utilisent lorsqu'elles répondent à la notification par e-mail. Par exemple, helpdesk@yourcompany.com. Le format de l'adresse e-mail doit être valide. Dans le cas contraire, un message de notification apparaît à côté du champ. Vous ne pouvez pas ajouter plusieurs adresses e-mail dans ce champ. La modification de cette adresse nécessite une configuration de messagerie avancée, comme l'activation du transfert des e-mails.
Message push uniquement	Sélectionnez cette option pour envoyer cette notification uniquement sous forme de notification push à un équipement mobile. La fonctionnalité Notification push doit être active.
Messages push	Associez un ou plusieurs messages push à cette notification. La fonctionnalité Notification push doit être active. **Remarque :** Le message push et la notification doivent être destinés à la même table.

7. Si vous avez coché la case **Autoriser la synthèse**, renseignez les champs de l'onglet **Que contiendra la synthèse** pour créer le contenu de synthèse d'e-mail de la notification.
L'exemple suivant montre la vue par défaut de l'onglet. La vue avancée contient d'autres champs (reportez-vous à la table).

Champ	Description
Modèle de synthèse	Si vous souhaitez réutiliser le contenu existant, comme les en-têtes ou les pieds de page, sélectionnez un modèle d'e-mail pour ajouter du contenu à la synthèse d'e-mail.
Objet de synthèse	Entrez la ligne d'objet de la synthèse d'e-mail. L'objet peut inclure des variables de la colonne **Sélectionner des variables**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	S'il est vide, le système utilise la valeur **Objet** du **modèle d'e-mail**. Si vous entrez une valeur dans ce champ, elle remplace la valeur du modèle.
HTML de synthèse	Entrez le contenu récurrent pour la synthèse d'e-mail. Le contenu de la synthèse peut inclure des variables de la colonne **Sélectionner des variables**. Les variables sont mappées aux noms des colonnes disponibles dans la table de notification, ses tables parentes et tables de référence. Utilisez des variables pour inclure des valeurs d'un enregistrement de la table, telles qu'une brève description d'incident ou des commentaires et des notes de travail. Pour éviter d'ajouter des éléments supplémentaires `<p>` à votre résumé d'e-mail, consultez l'article de blog Interligne supplémentaire avec des balises de paragraphe dans le client de messagerie par un ServiceNow employé dans le ServiceNow Community`<div>` .
Séparateur de synthèse (HTML)	Utilisez la ligne pour séparer chaque élément résumé dans la synthèse.
Synthèse à partir de	Entrez l'adresse e-mail à utiliser dans le champ De pour la synthèse d'e-mail. Par exemple, helpdesk@yourcompany.com. Le format de l'adresse e-mail doit être valide. Dans le cas contraire, un message de notification apparaît à côté du champ. La modification de cette adresse nécessite une configuration de messagerie avancée, comme l'activation du transfert des e-mails.
Réponse de synthèse à	Entrez l'adresse e-mail que les utilisateurs doivent utiliser pour répondre à la synthèse d'e-mail. Par exemple, helpdesk@yourcompany.com. Le format de l'adresse e-mail doit être valide. Dans le cas contraire, un message de notification apparaît à côté du champ. La modification de cette adresse nécessite une configuration de messagerie avancée, comme l'activation du transfert des e-mails.
Texte de synthèse	Entrez le contenu récurrent de la synthèse d'e-mail à envoyer en texte brut. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le type de contenu sur **HTML et texte brut** ou **Texte brut uniquement**.
Séparateur de synthèse (texte)	[Facultatif] Utilisez le caractère de tiret en tant que ligne pour séparer chaque élément résumé dans la synthèse. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le type de contenu sur **HTML et texte brut** ou **Texte brut uniquement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous enregistrez ou mettez à jour la notification, l'option **Synthèse**d'e-mail est disponible pour la notification dans les paramètres de notification de vos utilisateurs.

8. Lorsque vous avez terminé de créer la notification, sélectionnez **Soumettre** ou, si vous avez terminé de modifier la notification, sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Utilisez l'option Aperçu de la **notification** pour vérifier votre notification. Par exemple, vous pouvez voir :

- le mode d'affichage des champs **Objet** et **Message** ;
- les utilisateurs qui recevront ou non la notification, y compris les raisons pour lesquelles ils ne la recevront pas.

Convertir les notifications par e-mail héritées en HTML enrichi

Par défaut, les nouvelles notifications par e-mail sont créées au format HTML enrichi. Mais vous pouvez également convertir les notifications héritées en HTML riche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Sur l'écran de liste **Notifications par e-mail** , cliquez sur le nom de la notification par e-mail que vous souhaitez convertir.
3. Cliquez sur l'onglet **Ce qu'il contiendra** .
4. Cliquez sur **Basculer vers l'éditeur HTML enrichi**.

Le système copie tout code HTML brut du champ **Message** et le convertit en HTML enrichi dans le champ **HTML du message** . En outre, tous les scripts d'e-mail dans le corps sont automatiquement enregistrés dans la table Script d'e-mail [sys_script_email] et sont remplacés dans le corps de la notification par une balise de script intégrée. Cela rend le corps de la notification plus facile à lire.

Remarque :
La chaîne « div » en bas de l'écran affiche l'emplacement de votre curseur dans le champ **HTML du message** . Dans ce cas, le curseur se trouve dans une ligne contenant une balise HTML .

Que faire ensuite

Lorsque vous convertissez une notification par e-mail créée dans une version antérieure à Eureka en HTML enrichi, les scripts de courrier électronique sont automatiquement déplacés vers la table Script d'e-mail [sys_script_email] et une balise de script incorporée avec le nom du script est automatiquement insérée dans le corps de la notification.

Lors de la création de nouvelles notifications par e-mail, écrivez des scripts d'e-mail à l'aide de **Notification système** > **E-mail** > **Scripts d'e-mail de notification**. Lorsque les scripts sont terminés, ajoutez une balise de script intégrée ${mail_script :nom du script} au corps de la notification par e-mail. Il est ainsi facile d'utiliser les mêmes scripts dans plusieurs notifications par e-mail. Tout ce que vous avez besoin de copier et coller d'une notification à l'autre est la balise de script intégrée.

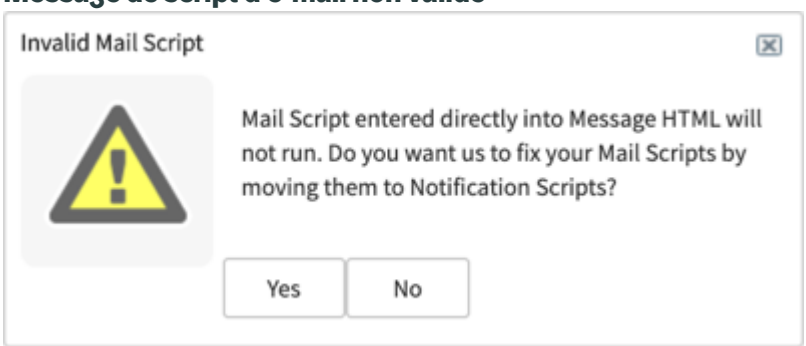
Si vous saisissez manuellement un script d'e-mail, tout texte délimité par des <mail_script> </mail_script> dans le corps d'une notification par e-mail ou d'un modèle nouveau ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

converti qui est enregistré dans l'enregistrement, un message vous demande si le script d'e-mail doit être converti.

Message de script d'e-mail non valide



Dans de nombreux cas, un script de courrier non converti ne parvient pas à s'exécuter à partir de l'éditeur HTML. Si vous sélectionnez **Oui**, le script est ajouté à la table Envoyer par e-mail le script [sys_script_email] et est automatiquement remplacé dans le corps par une balise de script incorporée. Vous pouvez afficher les scripts d'e-mail dans leur forme d'origine en ouvrant la notification par e-mail et en cliquant sur le lien connexe **Afficher les scripts de notification** .

Contrôler la visibilité des enregistrements d'e-mail générés par les notifications

Définissez les conditions qui restreignent l'accès en lecture aux enregistrements d'e-mails cibles contenant des informations sensibles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la table Restriction d'accès aux e-mails [email_access_restriction] pour définir les conditions qui contrôlent l'accès en lecture à un enregistrement d'e-mail généré par une notification contenant des informations sensibles. Ces conditions sont traitées par l'ACL du système de base pour la table d'e-mail [sys_email]. Lorsque vous spécifiez des conditions pour restreindre l'accès à une notification, les enregistrements d'e-mail ne sont visibles que par les utilisateurs qui correspondent aux conditions spécifiées pour la notification.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Restriction d'accès aux e-mails**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champ	Description
Notification	Choisissez la notification qui génère l'enregistrement d'e-mail à restreindre.
Demande	Affiche le périmètre de l'application.
Table	Affiche la table cible pour la notification que vous avez sélectionnée.
Condition	Utilisez le générateur de conditions pour déterminer qui peut accéder à l'enregistrement d'e-mail. Les conditions doivent être définies sur vrai pour activer l'accès en lecture à l'enregistrement d'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Entrez une description brève de la restriction d'accès en lecture.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Conditions avancées pour les notifications par e-mail

Utilisez une condition avancée pour envoyer une notification basée sur l'enregistrement actuel de l'e-mail, en changeant les valeurs de champ, ou les propriétés système.

Pour envoyer une notification à l'aide d'une condition avancée, vous pouvez :

- Appeler une fonction qui renvoie une valeur, ou
- Définir la `réponse` de variable globale à l'aide d'un script

Par exemple, dans le code suivant, vous appelez une fonction pour empêcher le système d'envoyer une notification par e-mail si l'expéditeur d'une demande en libre-service est membre du groupe XYZ :

```
(function() {
 var groupMember = gs.getUser();
 return !groupMember.isMemberOf('XYZ');
})();
```

Vous pouvez également scripter la même condition avancée à l'aide de la variable `answer` :

```
var groupMember = gs.getUser();
 if(groupMember.isMemberOf('XYZ')){
  answer = false;
 } else {
  answer = true;
 };
```

Notez que le script doit définir la variable `de réponse` sur **vrai** pour envoyer la notification. Si vous ne scriptez aucune condition, la valeur de la `réponse` est égale à la dernière valeur que vous définissez pour la variable.

Vous pouvez ajouter une condition basée sur un script dans le champ **Condition avancée** en configurant le formulaire Notification par e-mail et en ajoutant le champ. Vous pouvez accéder à ce champ dans la vue **Avancé** sans configurer le formulaire.

Le script de condition avancée utilise les variables globales de règle métier suivantes :

- actuelle : contient l'enregistrement actuel de la table à laquelle la notification est liée.
- événement : contient l'événement qui a déclenché la notification.

Remarque :
Le champ **Condition avancée** est défini en plus des autres conditions que vous définissez sur la notification. **La condition et** la **condition avancée** doivent toutes deux être évaluées comme vraies pour envoyer la notification.

Information associée

Créer une notification par e-mail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier le contenu HTML dans une notification par e-mail

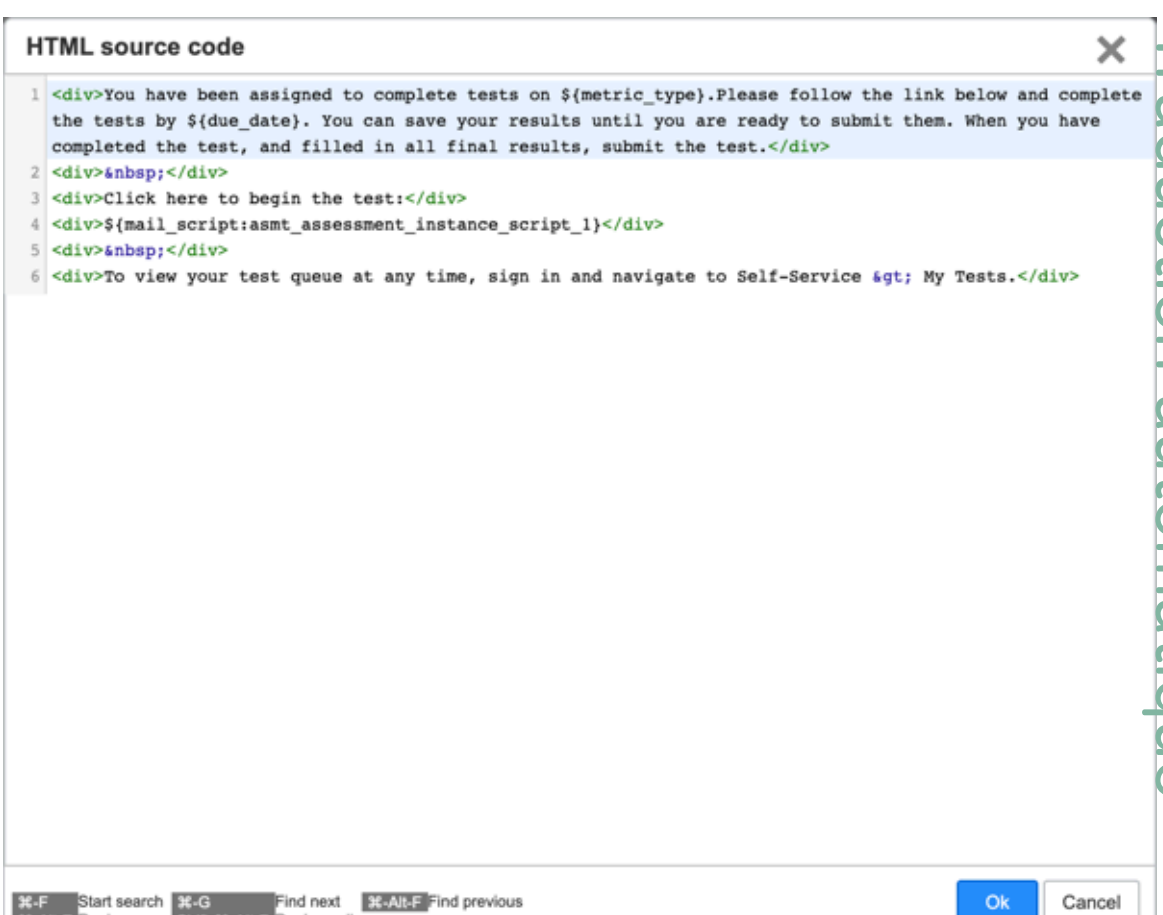
Pour plus de contrôle sur le contenu d'une notification par e-mail, vous pouvez modifier le code HTML sous-jacent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Ouvrez un enregistrement de notification par e-mail.
3. Sur le formulaire, ouvrez l'onglet **Ce qu'il contiendra** .
4. Dans le champ **HTML du message** , cliquez sur l'icône Code source ( ) pour ouvrir l'éditeur de code source HTML.



5. Apportez les modifications nécessaires au HTML.
6. Dans la fenêtre, cliquez sur **OK**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour sur le** formulaire.

Pièces jointes de document sur une notification par e-mail

Vous pouvez joindre des documents et des rapports à des notifications par e-mail en créant un script ou en créant un lien vers l'ID système de l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez inclure toutes les pièces jointes de l'enregistrement source à la notification. Par exemple, si une mise à jour d'incident génère une notification, vous pouvez inclure toutes les pièces jointes de l'enregistrement d'incident à la notification. Pour inclure toutes les pièces jointes de l'enregistrement source, accédez à la **vue avancée** et cochez la case **Inclure les pièces jointes** sous **l'onglet Que contiendra-t-il** . Les messages électroniques, y compris les pièces jointes, ne peuvent pas dépasser la taille maximale de l'e-mail. Cette taille inclut l'encodage MIME. Pour plus d'informations sur le codage MIME, reportez-vous à la section Restrictions de taille des services d'e-mail.

Joindre des documents avec un scripting

À l'aide de scripts, vous pouvez joindre des documents en les liant, ou vous pouvez joindre divers types de rapports en spécifiant leur ID dans le système.

Liaison à une pièce jointe

Vous pouvez ajouter une pièce jointe à une notification en la liant à l'enregistrement de pièce jointe dans le message de la notification. En cliquant sur le lien, les destinataires de l'e-mail se connectent à l'instance pour afficher l'enregistrement de la pièce jointe.

La liaison aux enregistrements de pièces jointes de cette manière nécessite l'utilisation d'un script de notification par e-mail. Par exemple :

```
template.print ( 'Attachment: <a href="/sys_attachment.do?sys_id=' + now_GR. sys_id + '">' +
 now_GR. file_name + '</a>\n ' ) ;
```

Joindre des rapports à l'aide de l'ID système

Vous pouvez également joindre différents types de rapports, notamment des jauges, des tableaux de bord et des graphiques, à une notification. Les scripts pour joindre ces rapports adoptent la syntaxe suivante :

```
${report:X:Y}
```

où :

X est le type de rapport que vous souhaitez joindre (reportID, gaugeID, dashboardID ou chartID).

Y est l'ID système du rapport, de la jauge, du tableau de bord ou du graphique à joindre.

Par exemple :

- ${report :reportID :<abc123>}
- ${report :gaugeID :<abc123>}
- ${report :dashboardID :<abc123>}
- ${report :chartID :<abc123>}

Remarque :
Les rapports croisés dynamiques à plusieurs niveaux ne peuvent pas être joints aux notifications par e-mail.

Sauts de ligne dans les notifications par e-mail et HTML enrichi

Le HTML enrichi fournit un contrôle supplémentaire sur les sauts de ligne dans vos notifications par e-mail et modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour permettre de contrôler les sauts de ligne, une case **à cocher Nouvelles lignes en HTML** est disponible dans le formulaire **Envoyer par e-mail le script** .

Si vous cochez la case Nouvelles **lignes en HTML** , cela signifie que la méthode de gestion des sauts de ligne dans les versions antérieures est conservée pour les notifications et les modèles par e-mail. Lorsqu'une notification par e-mail ou un modèle est converti en HTML enrichi, la case **Nouvelles lignes en HTML** est automatiquement cochée.

Pour les nouveaux scripts de mail, ajoutez des sauts de ligne HTML corrects aux instructions template.print().

Si une notification par e-mail ou un modèle n'est pas converti en HTML enrichi, les nouvelles lignes sont automatiquement encapsulées dans , les mêmes que les versions précédentes. Les anciens scripts de courrier fonctionnent toujours. Cependant, l'administrateur ne bénéficie pas des avantages de travailler dans le format HTML riche et n'a pas autant de contrôle sur le formatage HTML exact.

Sauts de ligne HTML dans les nouveaux scripts

Lorsque vous écrivez de nouveaux scripts, insérez des sauts de ligne HTML explicites et effacez les **nouvelles lignes en HTML** Case à cocher afin qu'aucune balise HTML ne soit injectée lors de la génération de notifications par e-mail. Pour les notifications et modèles existants, remplacez les appels de fonction JavaScript template.print(« \n ») par template.print(«
 »). Ce remplacement vous donne un meilleur contrôle sur le formatage HTML de vos notifications par e-mail.

Prévisualiser les notifications par e-mail

Vous pouvez prévisualiser l'apparence des notifications avant d'activer l'instance pour les envoyer.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez prévisualiser les deux types de notifications, comme spécifié par le champ **Envoyer quand** du formulaire Notification :

- **Enregistrement inséré ou mis à jour** : un changement à enregistrer dans l'instance déclenche la notification.
- **Événement déclenché** : un événement, tel que l'expiration d'un certificat ou une action d'e-mail entrant, déclenche la notification.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Ouvrez la notification ou créez-en une.
   Vous devez enregistrer l'enregistrement avant de pouvoir afficher l'aperçu avec précision.
3. Cliquez sur **Afficher l'aperçu** de la notification sur l'en-tête du formulaire.
4. Dans la fenêtre Aperçu de la notification, vérifiez que la notification fonctionne comme prévu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Prévisualiser les enregistrements de cette source de répartition	Type d'événement qui déclenche la notification. Cette liste s'affiche si vous prévisualisez une notification déclenchée par un événement. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Événement généré** : prévisualisez la notification avec un événement générique créé par l'aperçu. Cela ne génère pas réellement d'enregistrement d'événement. ○ **Événement existant** : prévisualisez avec un enregistrement d'événement existant dans l'instance. Si vous sélectionnez cette option, sélectionnez l'événement dans le champ **Enregistrement d'événement** .
Enregistrement d'événement	Un événement existant pour prévisualiser une notification créée par un événement. Cette option s'affiche si vous sélectionnez **Événement existant** comme type d'événement (pour les notifications déclenchées par événement uniquement).
Créateur de l'événement	Utilisateur déclenchant la notification pour l'aperçu. Le créateur de l'événement utilise par défaut l'utilisateur qui a cliqué sur **Afficher l'aperçu de la notification**. Vous pouvez modifier le créateur selon vos besoins. Vous pouvez modifier l'enregistrement d'aperçu selon vos besoins pour voir les changements dans le contenu de la notification.
Afficher un aperçu de l'enregistrement	L'enregistrement déclenchant la notification pour l'aperçu. L'enregistrement d'aperçu est par défaut l'un des enregistrements de la table spécifiée dans le champ **Table** du formulaire de notification par e-mail. Vous pouvez modifier l'enregistrement d'aperçu selon vos besoins pour voir les changements dans le contenu de la notification.
Utilisateurs	Les utilisateurs qui recevront la notification, comme spécifié dans la section **Qui recevra** du formulaire de notification par e-mail : ○ Tous les utilisateurs que vous spécifiez sur le formulaire s'affichent, mais seuls les utilisateurs qui recevront réellement la notification avec les paramètres d'aperçu actuels apparaissent en texte noir. ○ Les utilisateurs qui sont spécifiés, mais pour une raison quelconque, ne recevront pas la notification apparaissent en rouge, texte barré. Placez le curseur sur l'un de ces noms pour voir la raison pour laquelle l'utilisateur ne recevra pas la notification. Par exemple, l'une des raisons peut être que les paramètres de notification de l'utilisateur sont désactivés.
Objet et corps	Le contenu de la notification tel que défini par le modèle. Les sections **Objet** et **Corps** de l'aperçu affichent le contenu dans les champs **Objet** et **Message** correspondants du modèle. Si le modèle inclut un lien vers l'enregistrement qui a déclenché la notification, le lien **Prévisualiser l'enregistrement** est utilisé. Cliquez sur le lien pour accéder à cet enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Une fois que vous avez examiné la notification, quittez la fenêtre d'aperçu.
6. Apportez les modifications nécessaires à la notification ou au modèle, si nécessaire.

Fuseau horaire des notifications par e-mail

Une propriété système contrôle le fuseau horaire que l'instance utilise pour la date et l'horodatage d'un message.

La date et l'heure d'une notification utilisent le fuseau horaire du système, et non celui d'un destinataire. La propriété d'e-mail glide.email.append.timezone contrôle s'il faut ajouter le fuseau horaire. Si vrai, le fuseau horaire du système de l'instance est ajouté à tous les champs de date/heure dans les messages électroniques sortants (par exemple, 2018-07-02 04:01:14 PST).

Spécifier d'autres adresses e-mail sortantes pour les notifications

Par défaut, le système envoie toutes les notifications par e-mail sortantes à partir de l'adresse e-mail par défaut de l'instance, mais vous pouvez spécifier une autre adresse.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour les organisations qui ont besoin d'envoyer des e-mails à partir d'adresses e-mail spécifiques, telles que plusieurs centres de services, ou qui souhaitent envoyer des notifications dans différentes langues, la plateforme prend en charge la configuration de plusieurs adresses sortantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Sélectionnez un enregistrement de notification existant pour l'événement souhaité, tel que **Incident fermé**.
3. Créez une copie de cette notification pour chaque adresse e-mail sortante.
4. Ouvrez l'une des copies de notification, puis cliquez sur le lien connexe Vue **avancée** .
5. Dans la section **Ce qu'il contiendra** , ajoutez au champ De une adresse e-mail différente de l'adresse d'instance par défaut.
   Pour plus d'informations sur la façon de construire l'adresse De, reportez-vous à la section 3.6.2 de la RFC 2822 .
6. Ajoutez une adresse e-mail différente de l'adresse**d'envoi** au champ **Répondre à** si vous souhaitez que les réponses à cette notification soient envoyées à une adresse différente.

   Le système vérifie l'adresse dans le champ **De** . Si ce champ est vide, le système utilise l'adresse par défaut pour l'instance. Si le champ **Répondre à** est vide, toutes les réponses sont envoyées à l'adresse à partir de laquelle la notification a été envoyée. Si le champ **Répondre à** contient une adresse électronique, le système envoie toutes les réponses à la notification à cette adresse.
7. Créez des conditions mutuellement exclusives pour les notifications du même type, afin que seule la notification souhaitée soit envoyée lorsque l'événement est déclenché.

   Par exemple, si la **société** a une certaine valeur, la notification provient d'une adresse e-mail unique saisie dans le champ **De** .
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécifier une adresse e-mail sortante pour une langue particulière

Vous pouvez spécifier une adresse e-mail différente pour chaque langue prise en charge par votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez ou copiez un enregistrement de notification pour l'événement souhaité.
2. Dans la section **Que contiendra-t-il** , saisissez une nouvelle adresse e-mail dans le champ **De** .
3. Créez le contenu de **l'objet** et du **message** dans la langue souhaitée.
4. Dans la section **Quand envoyer** , créez une condition comme suit :
   a. Dans la liste des champs **Condition** , sélectionnez **Afficher les champs connexes** en bas de la liste de choix.
   b. Dans la liste de choix des **champs connexes**, sélectionnez le champ qui identifie le destinataire.

      Par exemple, sélectionnez **Appelant** > **Utilisateur** champs permettant d'envoyer la notification à l'utilisateur qui a appelé au sujet d'un incident, ou **Affecté à** > **Utilisateur** Champs permettant d'envoyer la notification à l'utilisateur auquel un incident est affecté.
   c. Dans la liste de choix des champs d'utilisateur, sélectionnez **Langue**.
   d. Sélectionnez l'opérateur **is** .
   e. Remplissez la condition en sélectionnant la langue de l'utilisateur souhaité.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Toutes les notifications pour cet événement proviennent de l'adresse e-mail spécifiée et sont envoyées dans la langue du destinataire.

Variables de notification

Utilisez les variables de notification pour afficher des informations dynamiques dans le corps d'une notification, telles qu'une valeur de champ, un lien vers un enregistrement ou un lien vers des préférences système.

Syntaxe

Spécifiez une variable de notification à l'aide de cette syntaxe :

```
${variable-name+variable-parameters}
```

La *`variable-name`* portion est toujours requise. Toutes les variables de notification ne prennent pas en charge la partie *`variables-paramètres`* . Lorsqu'ils sont disponibles, la plupart des paramètres variables sont facultatifs. Consultez la liste des variables de notification disponibles pour connaître les noms de variables et les paramètres disponibles.

Variables disponibles

Le système fournit ces variables de notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de notification disponibles

Variable	Description	Paramètres disponibles
${nom_champ}	Affichez la valeur du champ spécifié.	Néant
${nom-champ-image}	Affichez une image associée à un enregistrement. Cette variable est généralement utilisée avec HTML pour spécifier la source d'un élément image.	Néant
• ${URI} • ${URI_REF}	Affichez un lien vers l'enregistrement actuel. • *URI*: Le texte du lien est le mot LINK. • *URI_REF*: le texte du lien est la valeur d'affichage de l'enregistrement. **Remarque :** Ces variables ne s'appliquent pas aux enregistrements dans Espace de travail. Pour créer un lien vers un enregistrement dans Espace de travail, créez un script d'e-mail qui imprime une URL vers une notification. Pour plus d'informations, consultez Liaison à un enregistrement dans Espace de travail.	Tout paramètre d'URL valide *sysparm* . Par exemple : • sysparm_scriptlet • sysparm_view
• ${champ_référence.URI} • ${champ_référence.URI_REF}	Afficher un lien vers l'enregistrement répertorié dans un champ de référence. • *URI*: le texte du lien est le mot LINK • *URI_REF*: le texte du lien est la valeur d'affichage de l'enregistrement.	Tout paramètre d'URL valide *sysparm* . Par exemple : • sysparm_scriptlet • sysparm_view
${CMS_URI}	Afficher un lien vers l'enregistrement spécifié dans une page CMS.	*<CMS-site>/<CMS-page>*: chemin relatif requis vers la page CMS.
${notification :corps}	Affichez le contenu du corps d'un modèle d'e-mail ou d'une notification par e-mail. Utilisez cette variable de notification pour spécifier où afficher le contenu du corps dans la mise en page d'un e-mail.	Néant
${mail_script :nom-script}	Exécutez le script de messagerie spécifié.	Néant
${NOTIF_UNSUB}	Afficher un lien Se désabonner de cette notification.	*link_text*: spécifiez le texte à afficher sous forme de lien entre guillemets.
${NOTIF_PREFS}	Affichez un lien pour définir les préférences de notification.	*link_text*: spécifiez le texte à afficher sous forme de lien entre guillemets.
${commentaires :n}	Affichez les commentaires les plus récents qui ont été faits sur l'enregistrement cible. Le nombre de commentaires à afficher est	N'importe quel nombre supérieur à 0.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de notification disponibles (suite)

Variable	Description	Paramètres disponibles
	n. Par exemple, ${comments :3} affiche les trois derniers commentaires qui ont été faits sur l'enregistrement. Pour afficher tous les commentaires, utilisez la variable ${comments}.	
${comments_and_work_notes :n}	Affichez les commentaires et notes de travail les plus récents qui ont été faits sur l'enregistrement cible. Le nombre de commentaires et de notes de travail à afficher est n. Par exemple, ${comments_and_work_notes :3} affiche les trois derniers commentaires et notes de travail qui ont été ajoutés à l'enregistrement. Pour afficher tous les commentaires et notes de travail, utilisez la variable ${comments_and_work_notes}.	N'importe quel nombre supérieur à 0.

Exemples

Reportez-vous aux exemples suivants pour voir comment chaque variable de notification est restituée dans la sortie :

Variable	Exemple
${nom_champ}	Source : Incident ${number} - commentaires ajoutés Sortie : INC1000001 d'incident - commentaires ajoutés
${nom-champ-image}	Source:

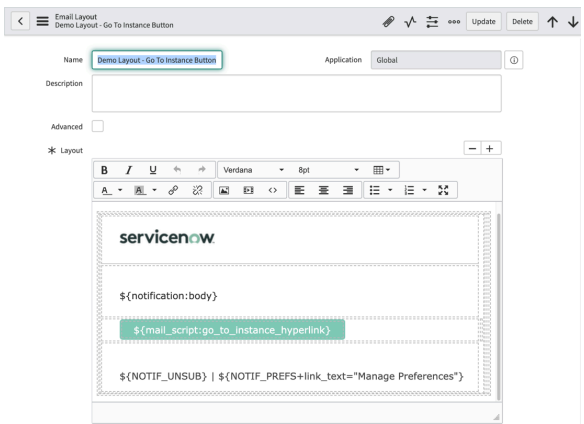
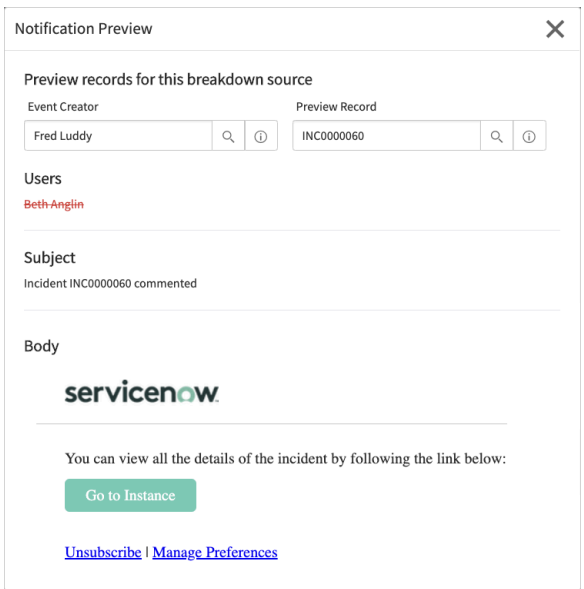
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variable	Exemple
	 Sortie :
• ${URI} • ${URI_REF}	${URI} Source : Cliquez ici pour voir l'incident : ${URI} ${URI} Sortie : Click here to view incident: LINK ${URI_REF} Source : Cliquez ici pour voir l'incident : ${URI_REF} ${URI_REF} Sortie : Click here to view incident: INC0000055
• ${champ_référence.URI} • ${champ_référence.URI_REF}	Source : Click here to view Incident: ${URI_REF} Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF} Sortie : Click here to view Incident: INC0010002 Click here to view Related Problem: PRB0040001
${CMS_URI}	Source : ${CMS_URI+ess/incident_detail} Sortie : un lien vers une page CMS cible telle que https://<nom d'instance>.service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variable	Exemple
${notification :corps}	Source : 
${mail_script :nom-script}	
${NOTIF_UNSUB}	
${NOTIF_PREFS}	Sortie : 

Liens vers des enregistrements dans les notifications par e-mail

L'ajout *${URI}* du paramètre au corps ou au modèle d'un e-mail sortant crée un lien vers un enregistrement spécifique.

Lorsqu'un utilisateur clique sur le mot LIEN, l'instance l'invite à se connecter s'il n'est pas déjà connecté, puis le redirige vers l'enregistrement spécifié dans l'URI.

Lien affiché par le paramètre ${URI}

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: LINK

Comments:

Le paramètre ${URI} a une extension appelée le format ${URI+} pour spécifier des arguments supplémentaires dans le lien de l'e-mail, tels que des termes sysparm, en plus de l'URI créé automatiquement. Par exemple (espace ajouté pour une meilleure lisibilité) :

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cet exemple exécute le code JavaScript :

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

lorsque la condition de

```
current.assigned_to.nil()
```

est satisfait. De plus, le script définit la vue sur `incident_active`.

Liaison à un enregistrement dans Espace de travail

Les variables `${URI}` et `${URI_REF}` ne s'appliquent pas aux enregistrements dans Espace de travail. Pour créer un lien vers un enregistrement dans Espace de travail, créez un script d'e-mail et référencez-le dans votre notification. Pour plus d'informations sur l'utilisation des scripts de courrier électronique, reportez-vous à .JavaScript dans les e-mails

Le script d'e-mail que vous créez doit imprimer une URL pour la notification. L'URL doit avoir le format suivant :

```
https://<instance_name>/now/workspace/<workspace_name>/record/<table_name>/<sys_id>
```

L'exemple de script suivant montre la logique qu'un script de courrier doit inclure pour créer un lien vers un enregistrement dans Espace de travail.

```
// Dynamically construct an Agent Workspace URL and insert a link in the notification
 var agentURL = '<a href="' + gs.getProperty('glide.servlet.uri') +
'/now/workspace/agent/record/'+ current.getTableName() + '/' + current.sys_id + '">' +
current.number + '</a>';
 template.print(agentURL + "<br />");
```

Activer les liens vers les enregistrements

L'ajout du paramètre spécial *`${URI}`* au corps ou au modèle d'un e-mail sortant crée un lien vers un enregistrement spécifique.

Lorsqu'un utilisateur clique sur le mot **LIEN**, l'instance l'invite à se connecter s'il n'est pas déjà connecté, puis le redirige vers l'enregistrement spécifié dans l'URI.

Notification par e-mail URI

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: LINK

Comments:

Le *`${URI}`* paramètre a une extension appelée le *`${URI+}`* format pour spécifier des arguments supplémentaires dans le lien de l'e-mail, tels que des termes sysparm, en plus de l'URI créé automatiquement. Par exemple (espace ajouté pour une meilleure lisibilité) :

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

Cet exemple exécute le code JavaScript :

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le JavasScript est exécuté lorsque la condition est satisfaite :

```
current.assigned_to.nil()
```

De plus, le script définit la vue sur *incident_active*.

Changer le texte du lien

Pour afficher la valeur d'affichage de l'enregistrement sous forme de texte de lien au lieu du mot LINK, utilisez le paramètre ${URI_REF} au lieu du paramètre ${URI}.

URI_REF notification par e-mail

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: INC0000055

Comments:

Par exemple, si l'URL affiche un enregistrement d'incident, le texte du lien est le numéro d'incident, qui est la valeur d'affichage pour les incidents. Si l'URL affiche un enregistrement utilisateur, le texte du lien est le nom d'utilisateur.

Lien vers les enregistrements connexes

Une notification peut être liée à un enregistrement connexe en spécifiant un champ de référence devant les *`${URI}${URI_REF}`* paramètres OR.

Formatez le lien d'enregistrement connexe comme suit :

- ${<champ de référence qui contient l'enregistrement connexe que vous souhaitez afficher>.URI}
- ${<champ de référence qui contient l'enregistrement connexe que vous souhaitez afficher>.URI_REF}

Par exemple :

Enregistrements associés

Enregistrement connexe à fournir un lien vers	Table d'enregistrement de notification	Champ de référence	Échantillons
Enregistrement de tâche connexe à approuver à partir d'une notification d'approbation	Approbation [sysapproval_approver]	Approbation pour [sysapproval]	• ${sysapproval. URI} • ${sysapproval. URI_REF}
Enregistrement d'un problème connexe dans une notification d'incident	Incident	Problème [problem_id]	• ${problem_id.URI} • ${problem_id.URI_REF}

Par exemple, le modèle de notification suivant produit les liens d'e-mail dans l'image ci-dessous :

```
Click here to view Incident: ${URI_REF}
Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lien d'enregistrement connexe

Click here to view Incident: INC0010002
Click here to view Related Problem: PRB0040001

Liens de la page de contenu dans les notifications par e-mail

Des liens vers des pages CMS peuvent être placés dans des notifications pour faciliter l'accès aux pages par le lecteur.

Le lien prend le format suivant : *${CMS_URI+<site>/<page>}*.

Par exemple, pour lier le destinataire de l'e-mail à une page appelée Incident dans le site de contenu ESS, avec l'incident actuel comme document cible, utilisez le format suivant : *${CMS_URI+ess/incident_detail}*

L'URL d'e-mail résultante a le format suivant : https://<nom d'instance>.service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56

Désabonnement d'e-mail

Les administrateurs peuvent ajouter des liens de désabonnement aux notifications afin que les utilisateurs puissent cesser de recevoir des e-mails particuliers.

Remarque :
Les notifications du système de base incluent des liens de désabonnement et de préférences de notification.

Le système propose deux types de macros pour créer des liens de désabonnement.

- Lien de désabonnement qui crée un message par e-mail vers l'instance.
- Un lien de désabonnement qui ouvre les préférences de notification pour l'utilisateur sur l'instance.

Macros de désabonnement disponibles

Type de désabonnement	Macro utilisée	Description	Paramètres disponibles
Se désabonner par e-mail (Non authentifié)	${NOTIF_UNSUB}	Le système génère un lien hypertexte HTML *mailto* . Lorsque les utilisateurs sélectionnent le lien, leur navigateur ou client de messagerie crée un message électronique de désabonnement préformaté vers l'instance.	*link_text*: spécifiez le texte à afficher sous forme de lien entre guillemets.
Se désabonner par préférences de notification (authentifié)	${NOTIF_PREFS}	Le système génère un lien d'instance directement vers les préférences de notification pour ce type de notification.	*link_text*: spécifiez le texte à afficher sous forme de lien entre guillemets.

Les administrateurs peuvent ajouter des macros de désabonnement à n'importe quel type d'enregistrement de notification, par exemple :

- Mises en page des e-mails
- Modèles d'e-mail
- Notifications par e-mail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Se désabonner par e-mail

Il existe deux façons de se désabonner des e-mails.

- **Se désabonner à l'aide de l'en-tête de désabonnement de liste**

  Désabonnez-vous des notifications par e-mail à l'aide de l'en-tête de désabonnement de liste. Vous pouvez vous désabonner directement des e-mails de notification en sélectionnant Se désabonner en regard de l'adresse e-mail, une demande de désabonnement est traitée et un e-mail préformaté est automatiquement envoyé.

  Remarque :
  L'option de désabonnement ou l'emplacement du bouton peut varier en fonction du client de messagerie utilisé.

- **Se désabonner avec un message électronique préformaté**

  Le désabonnement par e-mail nécessite que l'utilisateur, le client de messagerie ou le navigateur crée un e-mail préformaté contenant les éléments suivants :

  - Le champ **À** contient l'adresse e-mail de l'instance.
  - **L'objet** commence par la chaîne `Se désabonner de`.
  - Le **corps** comporte une chaîne JSON avec une paire *`Unsubscribe`* nom-valeur et une valeur de tableau qui contient deux autres paires nom-valeur.
    - Le *`notification_id`* paramètre spécifie le sys_id de la notification dont l'utilisateur souhaite se désabonner.
    - Le *`unsub_token`* paramètre spécifie un ID d'instance que le système utilise pour vérifier que l'e-mail provient d'une ServiceNow instance.

Remarque :
Certains clients de messagerie et navigateurs Web, tels que Gmail sur Chrome, nécessitent une configuration client supplémentaire pour prendre en charge les hyperliens mailto. Les administrateurs peuvent fournir une méthode de désabonnement alternative pour les utilisateurs dont le client de messagerie ou le navigateur ne prend pas en charge les liens mailto. Voir RFC6068 pour plus d'informations sur le schéma d'URI mailto.

L'action entrante **Se désabonner de la notification** traite l'e-mail et désabonne l'expéditeur de la notification répertoriée. Le désabonnement par e-mail ne nécessite pas que les utilisateurs s'authentifient d'abord auprès de l'instance.

Remarque :
Pour les utilisateurs abonnés à plusieurs adresses e-mail, lorsque vous vous désabonnez de l'adresse e-mail principale, vous désabonnez automatiquement de toutes les autres adresses e-mail. Le désabonnement via des adresses e-mail secondaires est pris en charge à partir de la version Xanadu et la demande n'est satisfaite que pour cette adresse e-mail secondaire.

Se désabonner par préférences de notification

Se désabonner par les préférences de notification nécessite que le navigateur de l'utilisateur accède à la page des préférences de notification sur l'instance. Une fois connecté, le système affiche les préférences de notification pour cette notification particulière.

Vous pouvez définir des préférences pour cette notification, telles que la désactivation des notifications pour un appareil particulier, et enregistrer les préférences de notification pour que les changements prennent effet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

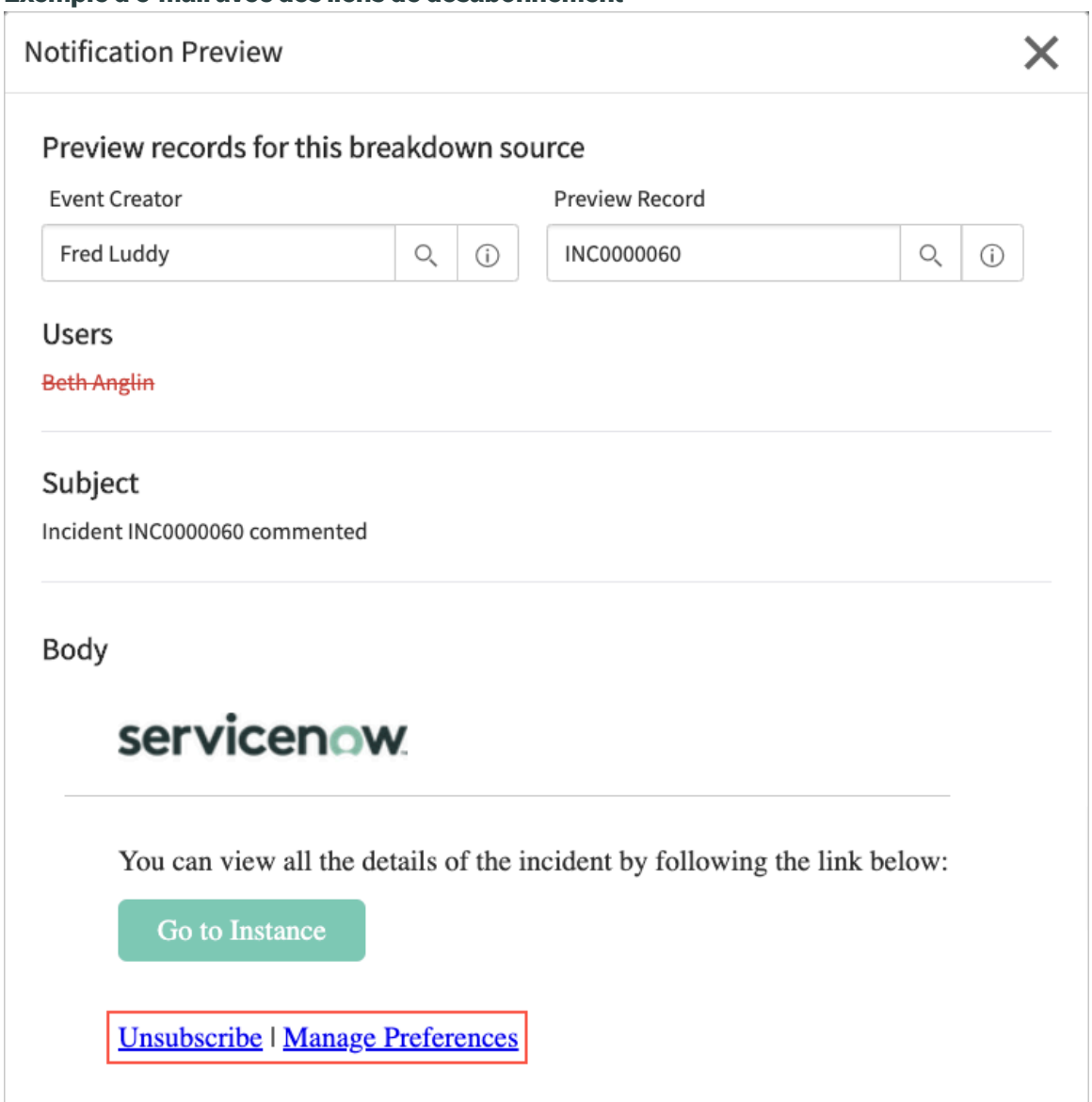
Example: Se désabonner des liens

Cette mise en page par e-mail ajoute plusieurs liens de désabonnement au bas de chaque notification par e-mail.

```
${NOTIF_UNSUB} from this notification by email or ${NOTIF_UNSUB+link_text="click
    here"}.
Manage your ${NOTIF_PREFS} or ${NOTIF_PREFS+link_text="click here"}.
```

Lorsqu'ils sont affichés dans une notification par e-mail, les liens de désabonnement n'affichent que le texte du lien.

Exemple d'e-mail avec des liens de désabonnement

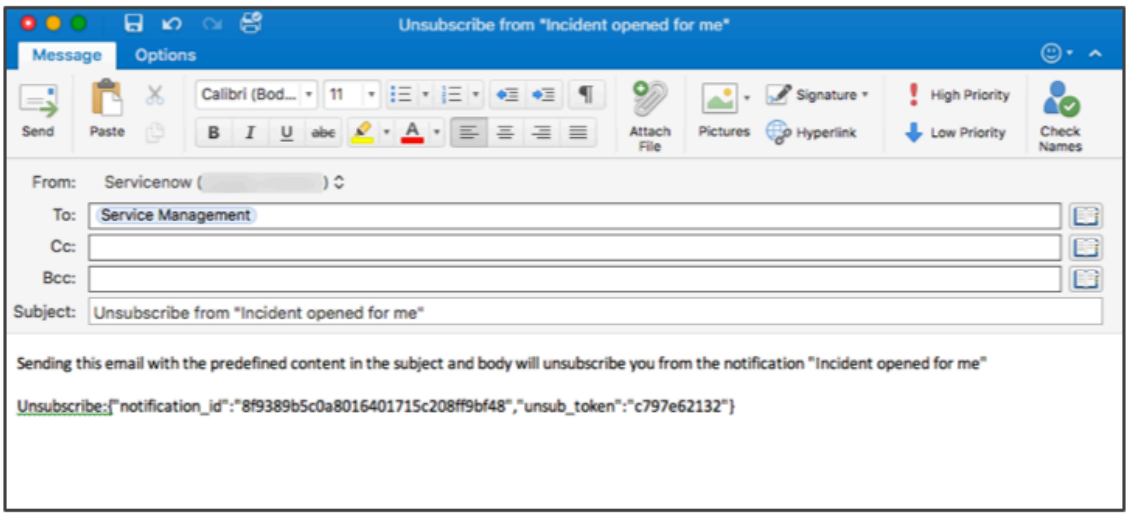


Si vous sélectionnez le lien **Se désabonner** , le client de messagerie crée un message comme celui-ci :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de désabonnement par e-mail



Scripting pour les notifications par e-mail

Les scripts d'e-mail permettent l'écriture de scripts de type règle métier dans un message électronique sortant.

Avec les scripts de messagerie, vous pouvez modifier dynamiquement la sortie d'e-mail de votre système en fonction de différents critères. Les scripts de courrier vous permettent d'effectuer des tâches simples, telles que l'affichage des données d'incident, et des tâches complexes, telles que des requêtes de base de données avancées.

Vous pouvez ajouter une balise de script intégrée `${mail_script :nom du script}` dans le corps de la notification par e-mail ou du modèle, en remplaçant le *`nom du script`* par le nom du script que vous avez créé. Il est ainsi facile d'utiliser les mêmes scripts dans plusieurs notifications ou modèles par e-mail.

Si vous entrez manuellement un script d'e-mail délimité par des `<mail_script>` et `</mail_script>` dans le corps d'une notification par e-mail ou d'un modèle nouveau ou converti, puis que vous tentez d'enregistrer l'enregistrement, un message vous demande si le script d'e-mail doit être converti. Dans de nombreux cas, un script de courrier non converti ne parvient pas à s'exécuter à partir de l'éditeur HTML. Si vous sélectionnez **Oui**, le script est ajouté à la table Envoyer par e-mail le script [sys_script_email] et est automatiquement remplacé dans le corps par une balise de script intégrée (`${mail_script :script_name}`).

JavaScript dans les e-mails

Créer des scripts d'e-mail dans **Notifications système** > **E-mail** > **Script d'e-mail de notification**, et y faire référence en utilisant `${mail_script :nom du script}` dans le champ script.

Pour imprimer du texte dans le corps du message, utilisez la fonction *`template.print(« a string »).`*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

JavaScript dans les modèles

Script

```
1  template.print("<p></p>Requested items:<br />");
2
3  var gr = new GlideRecord("sc_req_item");
4  gr.addQuery("request", current.sys_id);
5  gr.query();
6  while(gr.next()) {
7      template.print(gr.number + ":  " + gr.cat_item.getDisplayValue() +
   ", Stage: " + gr.stage.getDisplayValue() + "<br />");
8  }
9
```

Les *event.parm1* paramètres et *event.parm2* qui proviennent de l'événement d'origine peuvent également être utilisés.

Pour plus d'informations sur la création de scripts d'e-mail, consultez Scripts d'e-mail de notification sur le site développeur.

Envoyer l'API de script

Certaines variables sont disponibles lors du traitement des scripts mail_script.

Variables de script d'e-mail

Variable	Description de l'objet
modèle	Gère l'impression à partir du script de courrier vers le message électronique. template.print(« message ») ; Génère un message dans le corps de l'e-mail. template.space(« nombre d'espaces ») ; Affiche des espaces dans le corps de l'e-mail.
email_action	Objet GlideRecord pour la notification par e-mail (sysevent_email_action).
event	Objet GlideRecord pour l'événement qui a déclenché la notification (sysevent).
E-mail	Objet d'e-mail sortant Méthodes disponibles : • addAddress(String type, String address, String displayname) : le type peut être cc ou bcc. • setFrom(String address) : remplace l'adresse de l'expéditeur. • setReplyTo(String address) : remplace l'adresse de réponse. • setSubject(String subject) : remplace l'objet du message. • setBody(Message de chaîne) : remplace le corps du message. L'adresse e-mail transmise par setFrom et setReplyTo doit être présentée sous une forme valide telle que helpdesk@sn.com nom d'affichage <helpdesk@sn.com>. Si l'adresse e-mail inclut un « nom d'affichage », cette valeur remplace le nom d'affichage de l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

GlideEmailOutbound : API incluse dans le périmètre

Exemple de scripting pour les notifications par e-mail

Exemples de scripting pour les notifications par e-mail.

Exemples de scripts pour les notifications par e-mail

Une simple chaîne de texte est l'exemple le plus élémentaire du fonctionnement d'un script de courrier. Ce script affiche « Numéro d'incident - INC00001 ».

```
template.print("Incident number - "+ current.number);
```

Des scripts plus avancés, comme celui-ci, peuvent être trouvés en parcourant les modèles d'e-mail du système de base.

```
template.print("Summary of Requested items:<br />");
var now_GR = new GlideRecord("sc_req_item");
now_GR.addQuery("request", current.sysapproval);
now_GR.query();
while(now_GR.next()) {
  template.print(now_GR.number + ":  " + now_GR.quantity + " X " +
 now_GR.cat_item.getDisplayValue()
                + " at " + now_GR.cat_item.price.getDisplayValue() + " each <br />");
}
```

Pour modifier dynamiquement les valeurs de champ dans un e-mail, utilisez les fonctions suivantes dans <mail_script> syntaxe :

```
...
email.setFrom(current.caller_id.email);
email.setReplyTo("joe.employee@yourcompany.com");
email.setSubject("This is the new subject line");
email.setBody("This is the new body");
...
```

L'utilisation de cette *instance_name* propriété garantit que la notification fonctionne toujours lors de la migration entre les instances.

```
dothis();

function dothis(){
   var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
   now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
   now_GR.query();while(now_GR.next()){
      template.print('Attachment: <a href="https://'+ gs.getProperty('instance_name')+'
         .service-now.com/sys_attachment.do?sys_id='+ now_GR.sys_id+'">'+
 now_GR.file_name+'</a>');}}
```

Vous pouvez spécifier les destinataires copiés et envoyés en aveugle à l'aide de l'objet email dans un script mail.

```
//email.addAddress(type, address, displayname);
   email.addAddress("cc","john.copy@example.com","John Roberts");
   email.addAddress("bcc","john.secret@example.com","John Roberts");
```

Voici un exemple de script à partir duquel *watch_list* ajouter des utilisateurs en tant que destinataires copiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
if(!current.watch_list.nil()){
  //get watch list addresses and add to cc
  var watcherIds = current.watch_list.split(",");

  //get user records
  var user = new GlideRecord("sys_user");
  user.addQuery("sys_id", watcherIds);
  user.addQuery("notification",2);
  //email
  user.addQuery("email","!=","");
  user.query();

  while(user.next()){
    //add to cc list
    email.addAddress("cc", user.email, user.getDisplayValue());}}
```

Information associée

TemplatePrinter API

GlideEmailOutbound API

Scripts de pièces jointes utiles

Il s'agit d'une version consultable des scripts de pièces jointes utiles.

Avertissement :
La personnalisation décrite ici a été développée pour une utilisation dans des instances spécifiques, et n'est pas prise en charge par Now Support. Cette méthode est fournie telle quelle et doit être testée rigoureusement avant d'être implémentée. Publiez toutes les questions et commentaires concernant cette personnalisation dans notre forum communautaire.

Copier les pièces jointes d'un enregistrement à l'autre

Utilisez le script suivant pour copier une pièce jointe d'un enregistrement vers un autre enregistrement :

```
GlideSysAttachment.copy('sourcetable','sys_id','destinationtable','sys_id');
```

Remarque :
GlideSysAttachment.copy copie toutes les pièces jointes ; Il ne peut pas sélectionner de pièces jointes spécifiques.

Supprimer les pièces jointes en double

Dans une règle métier, une tâche planifiée ou un script en arrière-plan, utilisez le script suivant pour supprimer les pièces jointes en double situées dans la table Pièces jointes [sys_attachment] :

```
function fixDuplicateImages(){
  var now_GR = new GlideRecord('sys_attachment');
  now_GR.addQuery('table_name','LIKE','ZZ_YY%');
  now_GR.orderBy('table_sys_id');
  now_GR.orderByDesc('sys_created_on');
  now_GR.query();
  var lastID ='not_a_match';
  var lastFile ='not_a_match';
  while(now_GR.next()){
    var isDuplicate = (lastID == now_GR.table_sys_id)&&(lastFile == now_GR.file_name);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    lastID = now_GR.table_sys_id;
    lastFile = now_GR.file_name;
    gs.print(now_GR.table_sys_id + ' ' + now_GR.table_name + ' ' + now_GR.file_name + ' ' +
 now_GR.sys_created_on + ' ' + isDuplicate);
    if(isDuplicate)
      now_GR.deleteRecord();
  }
}
```

Afficher si les tâches ont des pièces jointes dans la vue de liste

Utilisez le script suivant dans une règle métier pour afficher si les tâches ont des pièces jointes lorsqu'elles sont affichées dans la vue de liste d'enregistrements. Notez que le script a besoin d'un champ personnalisé dans la table A des pièces jointes [u_has_attachments].

```
checkAttachment();

function checkAttachment(){
  // if inserting then the task has an attachment
  if(current.operation()=='insert') {
    hasAttachment('true'); // if deleting attachment check for other attachments
    if(current.operation()=='delete') {
      var timeNow3 =new GlideDateTime();
      gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
 timeNow3.getNumericValue(),'jwtest');
      var attachCount = new GlideAggregate('sys_attachment');
      attachCount.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
      attachCount.addAggregate('COUNT');
      attachCount.query();
      var numAttachments ='0';

      // if no other attachments task does not have attachment
      if(attachCount.next()){
        numAttachments = attachCount.getAggregate("COUNT");
        if(numAttachments >0){
          hasAttachment ='true';
        } else {
          hasAttachment('false');
        }
        var timeNow4=new GlideDateTime();
        gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
 timeNow4.getNumericValue(),'jwtest');
      }

function hasAttachment(answer){
  var task = new GlideRecord('task');
  task.addQuery('sys_id',current.table_sys_id);
  task.query();

  if(task.next()){
    task.u_has_attachment= answer;
    task.autoSysFields(false);  //Don't set the lastUpdatedTime or the Simultaneous Update
 Alert will likely get triggered
    task.setWorkflow(false);  //Don't allow other business rules to run, otherwise multiple
 notifications will likely be sent
    task.update();
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  }
}
```

Remarque :
Planifiez l'exécution de la règle métier après l'insertion/la suppression.

Lien vers des pièces jointes dans une notification par e-mail

Utilisez le script suivant dans une notification ou un modèle par e-mail pour inclure des liens vers des pièces jointes :

```
printattachments();

function printattachments(){
  var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
  now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
  now_GR.query();
  while(now_GR.next()){
    template.print('Attachment: <a
 href="http://'+gs.getProperty("instance_name")+'.service-now.com/sys_attachment.do?sys_id
='+ now_GR.sys_id+'">'+ now_GR.file_name+'</a>');
  }
}
```

Remarque :
Remplacez « instance_name » par le nom de votre instance.

Journalisation des pièces jointes

Chaque fois qu'un utilisateur télécharge une pièce jointe, l'action écrit un enregistrement d'événement *attachment.read* dans le journal des événements. Si vous le souhaitez, vous pouvez traiter ces événements avec une action de script ou une notification par e-mail. Cela peut être utile si vous voulez faire quelque chose lorsqu'une pièce jointe est lue. Par exemple, vous pouvez enregistrer quand et par qui certaines pièces jointes sont téléchargées. Pour cette fonctionnalité, la variable *actuelle* doit pointer vers un enregistrement sys_attachment et l'enregistrement d'événement doit utiliser les paramètres suivants :

- parm1 : nom de fichier
- parm2 : nom de table

Notifications par e-mail de base de référence

Le système de base de référence fournit plusieurs notifications par e-mail.

Certains événements répertoriés dans cette table n'apparaissent pas dans une règle métier et sont déclenchés par d'autres conditions de la plateforme. Certains événements sont codés en dur et ne sont pas configurables par l'utilisateur.

Remarque :
La liste du tableau ci-dessous n'est pas exhaustive. Les produits peuvent créer leurs propres notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des notifications par e-mail de base de référence

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
Invitation à un rendez-vous	Type : invitation à une réunion Ajoute une invitation à une réunion au calendrier du destinataire en envoyant un e-mail au format iCalendar	itil_appointment.inséré	Règle métier globale
Mise à jour du rendez-vous	Type : invitation à une réunion Met à jour une réunion existante dans le calendrier du destinataire en envoyant un e-mail au format iCalendar	itil_appointment.mis à jour	Règle métier globale
Approbation rejetée	Type : E-mail Une approbation basée sur une tâche a été rejetée : inclut le nom de l'approbateur.	approbation.rejetée	Événements d'approbation
Approbation rejetée par d'autres	Type : E-mail Une approbation basée sur une tâche a été rejetée : inclut le nom de l'approbateur.	Approbation.Rejetée.Par.Autre	Événements d'approbation
Demande d'approbation	Type : E-mail Envoie un e-mail au destinataire pour qu'il réponde avec une décision d'approbation. Dans l'e-mail d'approbation,	approbation.insérée	Changements d'approbateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des notifications par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
	le destinataire sélectionne un lien qui génère l'e-mail de réponse approprié. Ces e-mails proviennent uniquement d'approbations basées sur des tâches.		
Approbation du catalogue rejetée	Type : E-mail Une demande du catalogue a été rejetée : inclut le nom de l'approbateur.	demande.approbation.rejetée	Événements d'approbation
Demande d'approbation de catalogue	Type : E-mail Une demande du catalogue pour laquelle vous étiez un approbateur a été annulée.	demande.approbation.annulée	Changements d'approbateur
Demande d'approbation de catalogue	Type : E-mail Une demande du catalogue pour laquelle vous êtes un approbateur a été effectuée.	demande.approbation.insérée	Événements d'approbation
Certificat expiré	Type : E-mail Notification indiquant que le certificat X.509 a expiré.	certificat.expiré	Événements de certification
Certificat arrivant à expiration	Type : E-mail Notification indiquant que le	certificat.expiration	Événements de certification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des notifications par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
	certificat X.509 expire dans N jours.		
Changement approuvé	Type : E-mail Une demande de changement a été approuvée.	changement.approuvé	Événements de changement et événements de tâche
Changement qui m'est affecté	Type : E-mail Une demande de changement vous a été affectée.	changement.affecté	Événements de changement
Changement affecté à mon groupe	Type : E-mail Une demande de changement a été affectée à votre groupe.	change.assigned.to.group	Événements de changement
Changement commenté (pour le délégataire)	Type : E-mail Un commentaire a été ajouté à une demande de changement. La personne affectée à la demande de changement reçoit une notification par e-mail.	changement.commenté	Événements de changement
Changement commenté (non affecté)	Type : E-mail Un commentaire a été ajouté à une demande de changement. Le groupe d'affectation affecté à la demande de changement reçoit une notification par e-mail.	changement.commenté	Événements de changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des notifications par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
Notification de changement	Type : E-mail Notification d'un changement dans l'étiquette des champs dans un formulaire.	étiquette.notification	
Changement rejeté	Type : E-mail Une demande de changement a été rejetée.	changement.rejeté	Événements de changement et événements de tâche
Tâche de changement annotée (non affectée)	Type : E-mail Une note de travail a été ajoutée à une tâche de changement. Le groupe d'affectation affecté à la tâche de changement reçoit une notification par e-mail.	change_task.worknote	Événements de tâche de changement
Tâche de changement inscrit dans une note de travail (au délégataire)	Type : E-mail Une note de travail a été ajoutée à une tâche de changement. La personne affectée à la tâche de changement reçoit une notification par e-mail.	change_task.worknote	Événements de tâche de changement
Tâche de changement affectée à mon groupe	Type : E-mail Une tâche de changement a été affectée à votre groupe.	change_task.assigned.to.group	Événements de tâche de changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des notifications par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
Tâche de changement qui m'est affectée	Type : E-mail Une tâche de changement vous a été affectée.	change_task.affecté	Événements de tâche de changement
Changement inscrit dans une note de travail (au délégataire)	Type : E-mail Une note de travail a été ajoutée à une demande de changement. La personne affectée à la demande de changement reçoit une notification par e-mail.	changement.notes de travail	Événements de changement
Changement inscrit dans une note de travail (sans affectation)	Type : E-mail Une note de travail a été ajoutée à une demande de changement. Le groupe d'affectation affecté à la demande de changement reçoit une notification par e-mail.	changement.notes de travail	Événements de changement
E-mail affecté à	Type : E-mail Un incident vous a été affecté (le destinataire de l'e-mail).	incident.affecté	Incident.Événements
E-mail affecté à (sc_task)	Type : E-mail Une tâche vous a été affectée (le destinataire de l'e-mail).	sc_task.affecté.à.utilisateur	sc_task_events

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des notifications par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
	Remarque : Cette notification par e-mail était utilisée pour l'ancien système de notification par e-mail du système de plan d'exécution. Afin d'utiliser cette notification par e-mail avec un workflow, le champ **work_start** doit être défini par le workflow à l'aide d'une activité Définir la valeur.		
E-mail affecté au groupe	Type : E-mail Un incident a été affecté à un groupe d'affectation dont vous êtes membre (destinataire de l'e-mail).	incident.assigned.to.group	Événements d'incident
E-mail affecté au groupe (sc_task)	Type : E-mail Une Catalogue de services tâche a été affectée à un groupe d'affectation dont vous êtes membre (destinataire de l'e-mail).	sc_task.assigned.to.group	sc_task_events
Incident fermé	Type : E-mail Un incident que vous avez ouvert (le destinataire de l'e-mail) a été fermé.	incident.mis à jour	Événements d'incident

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des notifications par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
Incident commenté	Type : E-mail Des commentaires ont été ajoutés à un incident que vous avez ouvert (le destinataire de l'e-mail). Cette notification utilise un modèle pour un utilisateur du libre-service employé (ESS).	incident.commenté	Événements d'incident
Incident commenté	Type : E-mail Des commentaires ont été ajoutés à un incident qui vous est affecté (le destinataire de l'e-mail). Cette notification utilise un modèle pour un utilisateur ITIL.	incident.commenté	Événements d'incident
Incident ouvert	Type : E-mail Un incident a été ouvert pour vous (le destinataire de l'e-mail) par quelqu'un d'autre. Cette notification utilise un modèle pour un utilisateur du libre-service employé (ESS).	incident.inséré	Événements d'incident
Incident ouvert et non affecté	Type : E-mail Un incident a été ouvert et n'est pas affecté. Cette notification utilise un modèle pour un utilisateur ITIL.	incident.inséré	Événements d'incident

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des notifications par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
Incident résolu	Type : E-mail Un incident que vous avez ouvert a été résolu et des commentaires sont requis pour déterminer si l'incident doit être fermé.	incident.mis à jour	Événements d'incident
Base de connaissances fermée Date de création	Type : E-mail La soumission d'un contributeur a Base de connaissances été acceptée et un article a été créé.	kb.submission.closed_created	Événement de la base de connaissances
Doublon fermé de la base de connaissances	Type : E-mail La soumission d'un contributeur à la Base de connaissances a été déterminée comme étant un doublon, et aucun article n'a été créé.	kb.submission.closed_duplicate	Événement de la base de connaissances
Base de connaissances fermée non valide	Type : E-mail La soumission d'un contributeur à la Base de connaissances a été jugée non valide (inutilisable).	kb.submission.closed_invalid	Événement de la base de connaissances
Notification du calendrier de changement	Type : invitation à une réunion Notifie les destinataires du calendrier pour une demande de changement et exporte le calendrier vers le	changement.calendrier.notification	Événements de changement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des notifications par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
	Microsoft calendrier Outlook. L'e-mail est au format iCalendar.		
Notification de la suppression du calendrier de changement	Type : invitation à une réunion Informe les destinataires qu'un changement planifié a été fermé ou affecté à quelqu'un d'autre et supprime l'entrée du Microsoft calendrier Outlook. L'e-mail est au format iCalendar.	changement.calendrier.notification.supprimer	Événements de changement
Tâche de problème qui m'est affectée	Type : E-mail Une tâche de problème vous a été affectée.	problem_task.affecté	Événements de tâche de problème
Tâche de problème affectée à mon groupe	Type : E-mail Une tâche de problème a été affectée à votre groupe.	problem_task.assigned.to.group	Événements de tâche de problème
Tâche de problème annotée (au délégataire)	Type : E-mail Une note de travail a été ajoutée à une tâche de problème. La personne affectée à la tâche de problème reçoit une notification par e-mail.	problem_task.worknote	Événements de tâche de problème
Tâche de problème annoté (non affecté)	Type : E-mail Une note de travail a été ajoutée à une tâche de problème.	problem_task.worknote	Événements de tâche de problème

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des notifications par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
	Le groupe d'affectation affecté à la tâche de problème reçoit une notification par e-mail.		
Problème inscrit dans une note de travail (au délégataire)	Type : E-mail Une note de travail a été ajoutée à un problème. La personne affectée au problème reçoit une notification par e-mail.	problem.worknote	Événements de problème
Problème inscrit dans une note de travail (non affectée)	Type : E-mail Une note de travail a été ajoutée à un problème. Le groupe d'affectation affecté au problème reçoit une notification par e-mail.	problem.worknote	Événements de problème
Insertion de rappel	Type : invitation à une réunion Crée un rappel de calendrier concernant une tâche ouverte. L'e-mail est au format iCalendar.	rappel.notification	
Insertion de rappel	Type : invitation à une réunion Une tâche a été fermée ou supprimée. Cette notification supprime le rappel de tâche d'Outlook.	rappel.notifier.supprimer	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des notifications par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
	L'e-mail est au format iCalendar.		
E-mail d'insertion de rappel	Type : E-mail Envoie au destinataire un e-mail de rappel concernant une tâche spécifique.	reminder.notify.email	
Demande approuvée	Type : E-mail Une Catalogue de services demande, ouverte par le destinataire, a été approuvée.	sc_request.approuvé	sc_request événements
Demande affectée	Type : E-mail Une Catalogue de services demande a été affectée au destinataire.	sc_request.affecté	sc_request événements
Demande terminée	Type : E-mail Une Catalogue de services demande, ouverte par le destinataire, a été traitée.	sc_request.mis à jour	sc_request événements
Élément de demande affecté	Type : E-mail Un élément demandé auprès de vous Catalogue de services a été affecté.	sc_req_item.affecté	sc_request événements
Livraison de l'élément de demande	Type : E-mail Un élément demandé par Catalogue de services le	sc_req_item.Livraison	sc_request événements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des notifications par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
	destinataire est en cours de livraison.		
Demande ouverte au nom de	Type : E-mail Une Catalogue de services demande a été ouverte au nom du destinataire.	sc_request.requested_for	sc_request événements
Réinitialiser le mot de passe	Type : E-mail Le mot de passe du destinataire a été réinitialisé comme demandé.	réinitialiser.mot de passe	
Importation planifiée terminée	Type : E-mail Un jeu d'importation planifiée a été effectué.	scheduled_import_set.terminé	
Système mis à niveau	Type : E-mail Le système du destinataire a été mis à niveau.	system.upgraded	
Tâche approuvée	Type : E-mail Une tâche ITIL a été approuvée.	tâche.approuvée	Événements de changement et événements de tâche
Index de texte terminé	Type : E-mail Un index système planifié s'est terminé.	text_index.terminé	
Changement non planifié	Type : E-mail Un élément de configuration nommé a changé et aucune demande de	CMDB.Changement.Non Planifié	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des notifications par e-mail de base de référence (suite)

Notification par e-mail	Description	Événement déclenchant	Règle métier contrôlant l'événement
	changement active n'existe.		

Remarque :

Exemple de notification : notifier un groupe d'affectation des mises à jour des incidents de priorité 1

Notifiez les utilisateurs par e-mail lorsque des mises à jour d'incidents de priorité élevée sont effectuées.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Envoyez des e-mails à un groupe d'affectation chaque fois qu'il y a des mises à jour d'un incident dont la **priorité** est **1 - Critique**. Incluez les informations qui intéressent les destinataires, telles que le numéro de l'incident, la catégorie, les délégataires et tous les commentaires qui ont été ajoutés à l'incident.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Sur le formulaire de notification par e-mail, entrez les valeurs suivantes :

Champ	Valeur
Nom	Incident de priorité 1 mis à jour
Table	Incident [incident]
Actif	Sélectionné
Catégorie	Alerte d'incident
Quand envoyer	Enregistrement inséré ou mis à jour
Inséré	Sélectionné
Mis à jour	Sélectionné
Conditions	[Priorité][est][1 - Critique] ET [Mis à jour][changements]
Utilisateurs/groupes dans champs	Groupe d'affectation
Objet	`Priority ${priority} Incident updated` **Remarque :** Dans cette notification, la variable ${priority} renvoie la valeur **1 - Critique**.

3. Dans le champ **HTML du message** , saisissez le message et le script suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
Short Description: ${short_description}
Click here to view incident: ${URI}
Incident number: ${number}
Category: ${category}
Assigned to: ${assigned_to}
Assignment group: ${assignment_group}
<hr/>
Comments:
${comments}
```

4. Dans le menu contextuel du formulaire, cliquez sur **Enregistrer**.
5. Prévisualisez la notification par e-mail pour vous assurer qu'elle inclut toutes les informations nécessaires.
   a. Sur le formulaire des notifications, cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification**.
   b. Notez que l'e-mail contient les informations suivantes :
      - Description brève
      - Un lien vers l'enregistrement d'incident
      - Numéro d'incident
      - Catégorie
      - Nom de l'utilisateur auquel l'incident est affecté
      - Groupe affecté à l'incident
      - Commentaires de l'enregistrement d'incident
6. Testez ce que la notification par e-mail envoie à un groupe d'affectation lorsque son incident de priorité 1 est mis à jour.
   a. Créez un utilisateur disposant d'une adresse e-mail que vous pouvez surveiller, puis créez un groupe incluant l'utilisateur que vous avez créé.
   b. Accédez à la **Incident** > **Ouvert**, puis ouvrez un incident dont la **priorité** est **1 - Critique**.
   c. Dans le champ **Groupe d'affectation** , saisissez le groupe que vous avez créé.
   d. Dans le menu contextuel du formulaire, cliquez sur **Enregistrer**.
   e. Ajoutez des commentaires au formulaire pour mettre à jour l'incident, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
   f. Vérifiez le compte de messagerie du membre utilisateur dans le groupe d'affectation.

Exemple de notification : notifier les délégataires de tâches

Notifier les utilisateurs auxquels un enregistrement de tâche [task] est affecté.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Configurez votre e-mail comme adresse e-mail de test. Accédez à la **Propriétés système** > **Propriétés d'e-mail**, puis saisissez votre adresse e-mail sous **Envoyer tous les e-mails à cette adresse e-mail de test**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Sur le formulaire, entrez les valeurs suivantes :

Champ	Valeur
Nom	Tâche affectée
Table	Tâche [task]
Actif	Sélectionné
Catégorie	Sans catégorie
Quand envoyer	Enregistrement inséré ou mis à jour
Inséré	Sélectionné
Mis à jour	Sélectionné
Conditions	[Affecté à][changements]
Utilisateurs/groupes dans champs	Affecté à
Objet	Tâche affectée

3. Dans le champ **HTML du message** , ajoutez un message à envoyer à toute personne à qui la tâche est affectée.
4. Dans le menu contextuel du formulaire, cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour afficher une version fictive de l'e-mail système que vous avez créé, cliquez sur **Afficher l'aperçu** de la notification sur le formulaire de notification.
6. Testez la notification envoyée à un délégataire de tâche.
   a. Affectez des enregistrements de tâches.
   b. Vérifiez vos e-mails pour les notifications d'affectation.

Tableau de bord des notifications par e-mail

Le tableau de bord des notifications par e-mail offre une visibilité sur les mesures clés et permet aux administrateurs de configurer le tableau de bord pour permettre l'accès à d'autres utilisateurs.

Pour accéder au tableau de bord des notifications par e-mail, accédez à **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Tableau de bord des notifications par e-mail**

Le tableau de bord améliore la visibilité et prend en charge la gestion proactive des notifications par e-mail, et comprend des points saillants sur :

- Aperçus de la notification par e-mail
- Notifications actives
- Tendances de notification
- 10 principales notifications par e-mail par utilisation, utilisateurs et tables

La collecte de données est déclenchée par la configuration et l'exécution de tâches. Pour plus d'informations, consultez Configurer les tâches pour le tableau de bord des notifications par e-mail.

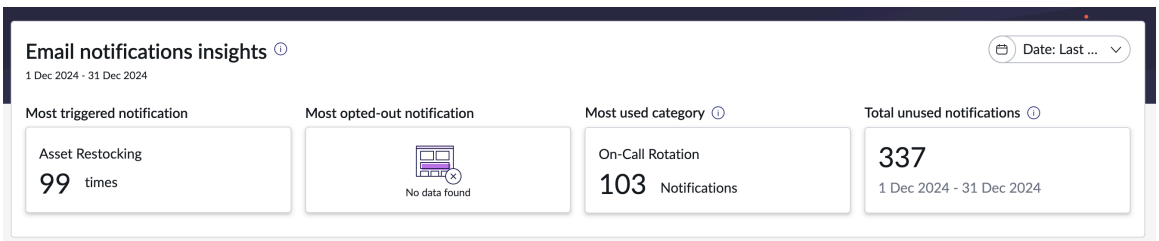
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

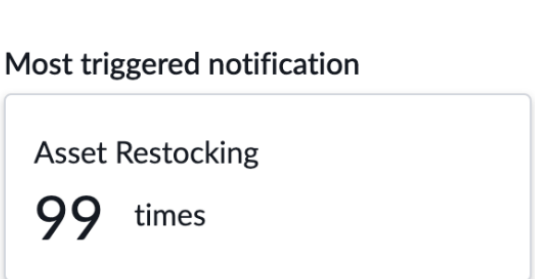
Remarque :
La configuration des tâches est requise pour que les données s'affichent sur le tableau de bord.

Aperçus clés

Aperçus de notification par e-mail met en évidence et affiche la notification système envoyée par e-mail pour la période sélectionnée.



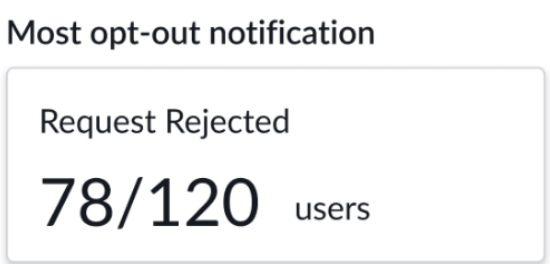
Aperçus des notifications par e-mail

Composant de l'interface utilisateur	Description
Date	Sélectionnez la période des données que vous souhaitez afficher. • Les 3 derniers mois • Le mois dernier • Le dernier trimestre • Semaine dernière • Hier
Notification la plus déclenchée	 La notification la plus déclenchée au cours de la période sélectionnée. Dans l'exemple ci-dessus, la notification de réapprovisionnement des actifs a été déclenchée 99 fois. Cliquer sur **Notification la plus déclenchée** donne un aperçu de la vue d'ensemble de la notification pour la période sélectionnée, qui comprend : • Nombre de déclenchements : Comparaison pour la période sélectionnée • Vue d'ensemble des désabonnements : vue d'ensemble de la fraction d'utilisateurs qui se sont désabonnés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

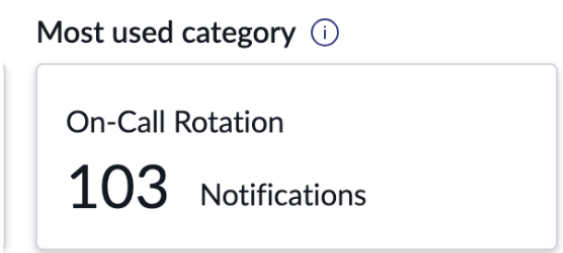
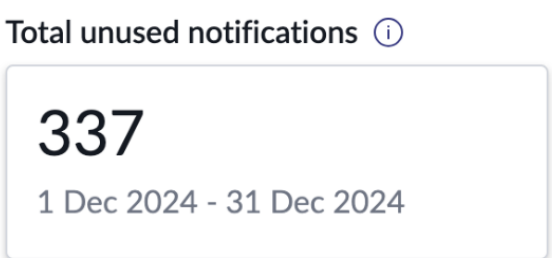
Aperçus des notifications par e-mail (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
	d'une notification et du nombre total d'utilisateurs qui l'ont reçue au moins une fois • Nombre total de désabonnements : met en évidence le nombre total d'utilisateurs qui se sont désabonnés après s'être abonnés via des notifications personnalisées • Conditions : afficher les détails de la notification et l'ensemble de conditions • Activer ou désactiver : option permettant d'activer ou de désactiver la notification
Notification de la plupart des désabonnés	 Vue d'ensemble de tous les destinataires recevant la notification par rapport aux utilisateurs qui se sont désabonnés de la notification. Dans l'exemple ci-dessus, 120 utilisateurs recevaient la notification et sur les 120 utilisateurs, 78 utilisateurs ont choisi de ne pas recevoir la notification. En cliquant sur la **notification Le plus désabonné,** vous accédez à la vue d'ensemble de la notification pour la période sélectionnée, qui comprend : • Nombre de déclenchements : comparaison de la période sélectionnée et de la période précédente (par exemple, le même mois ou le mois ou trimestre précédent) • Vue d'ensemble des désabonnements : vue d'ensemble de la fraction d'utilisateurs qui se sont désabonnés d'une notification et du nombre total d'utilisateurs qui l'ont reçue au moins une fois • Nombre total de désabonnements : met en évidence le nombre total d'utilisateurs qui se sont désabonnés après s'être abonnés via des notifications personnalisées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

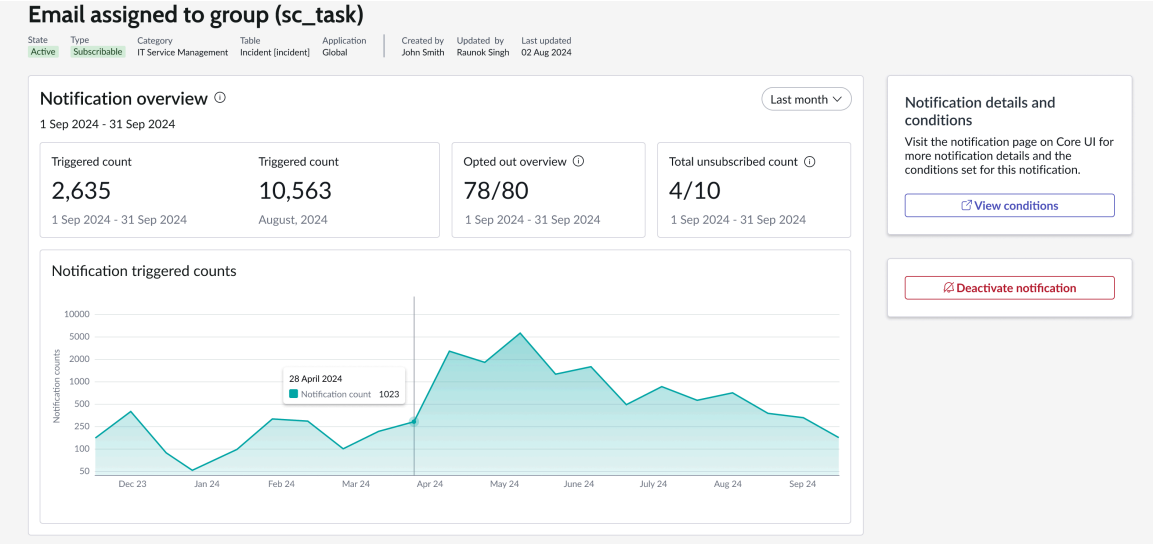
Aperçus des notifications par e-mail (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
	• Conditions : afficher les détails de la notification et l'ensemble de conditions • Activer ou désactiver : option permettant d'activer ou de désactiver la notification
Catégorie la plus utilisée	 Catégorie de notification la plus déclenchée au cours de la période sélectionnée. En cliquant sur **Catégorie la plus utilisée** , vous affichez les 100 catégories de notification les plus utilisées avec : • Nombre de déclenchements (fois) • Nombre (d'utilisateurs) désabonnés • Nom de catégorie • Nom de la table
Total des notifications non utilisées	 Nombre total de notifications qui n'ont pas été déclenchées pendant la période sélectionnée. En cliquant sur **Notification la plus inutilisée,** les 100 notifications les plus inutilisées s'affichent avec : • Nombre de déclenchements (fois) • Nombre (d'utilisateurs) désabonnés • Nom de catégorie • Nom de la table

Exemple pour des informations plus approfondies sur une notification

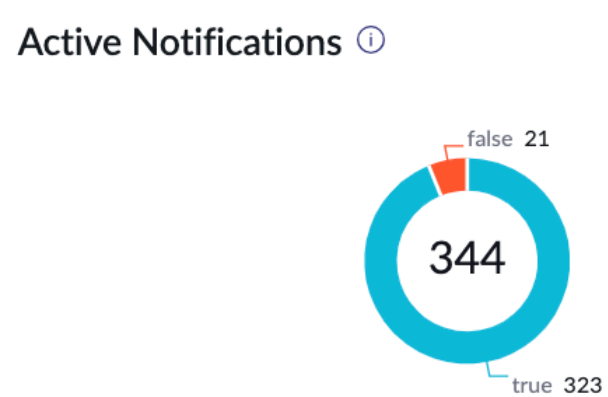
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Notifications actives

Notifications actives affiche le nombre total de notifications, où vrai représente le nombre de notifications actives et faux représente le nombre de notifications inactives.



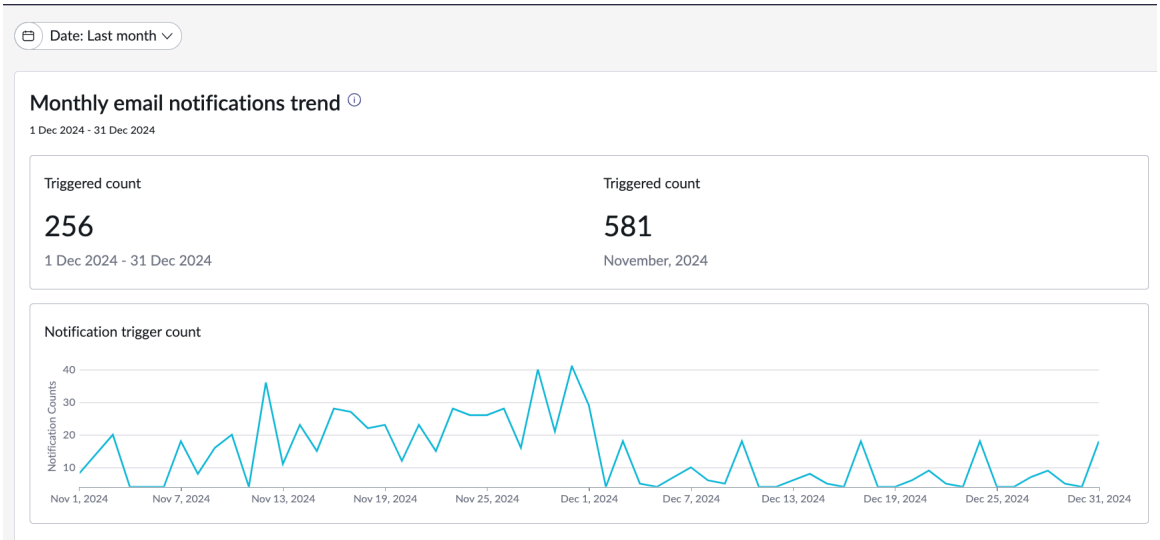
Tendance des notifications

Surveillez la tendance des notifications en fonction des nombres de déclenchements et des notifications nouvellement créées. Il affiche la tendance pour la période sélectionnée, en comparant le nombre de déclenchements actuels à la période précédente (par exemple, le même mois ou le mois ou trimestre précédent). Il fournit également une vue d'ensemble de l'évolution du nombre de déclenchements au fil du temps, avec une représentation graphique pour une meilleure visualisation de la tendance. Vous pouvez afficher les tendances des notifications par e-mail en procédant comme suit :

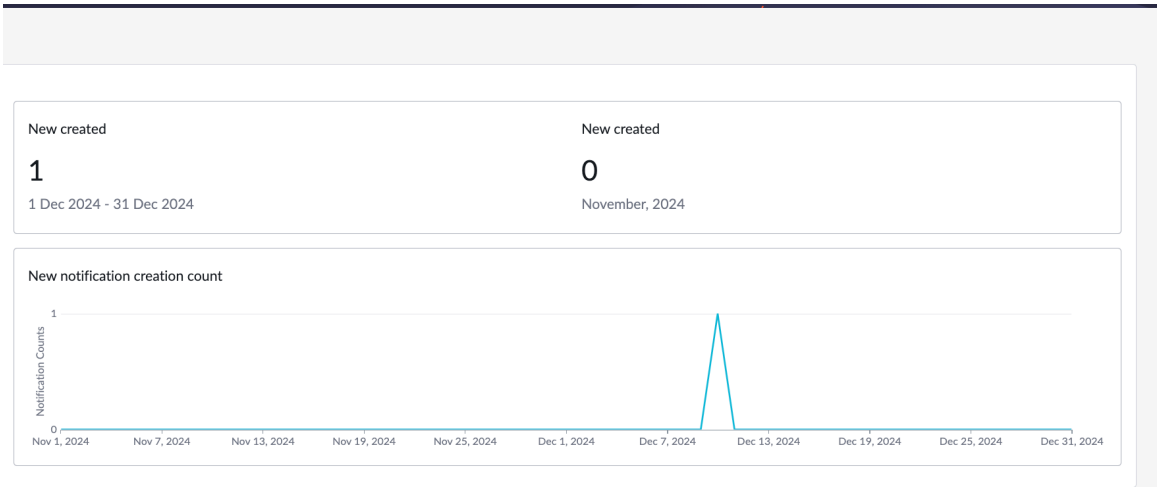
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

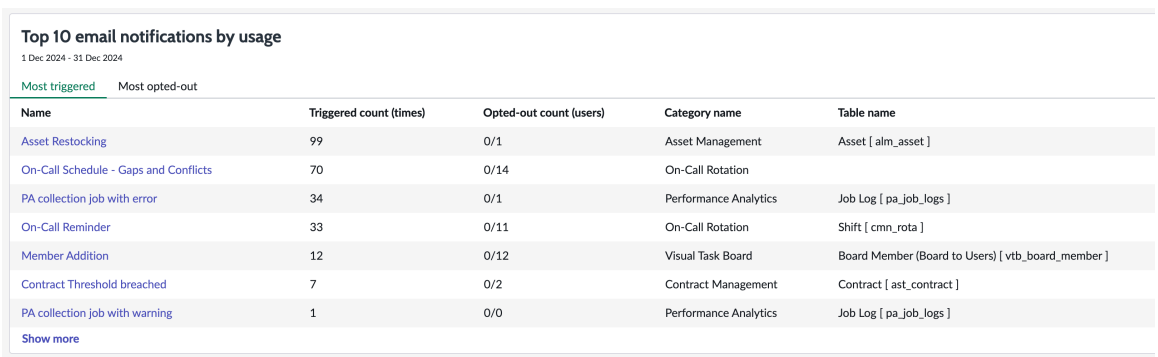
- Nombre de déclenchements



- Notifications nouvellement créées



Principales notifications par e-mail



Top 10 email notifications by usage

1 Dec 2024 - 31 Dec 2024

Most triggered | Most opted-out

Name	Triggered count (times)	Opted-out count (users)	Category name	Table name
Asset Restocking	99	0/1	Asset Management	Asset [alm_asset]
On-Call Schedule - Gaps and Conflicts	70	0/14	On-Call Rotation	
PA collection job with error	34	0/1	Performance Analytics	Job Log [pa_job_logs]
On-Call Reminder	33	0/11	On-Call Rotation	Shift [cmn_rota]
Member Addition	12	0/12	Visual Task Board	Board Member (Board to Users) [vtb_board_member]
Contract Threshold breached	7	0/2	Contract Management	Contract [ast_contract]
PA collection job with warning	1	0/0	Performance Analytics	Job Log [pa_job_logs]

Show more

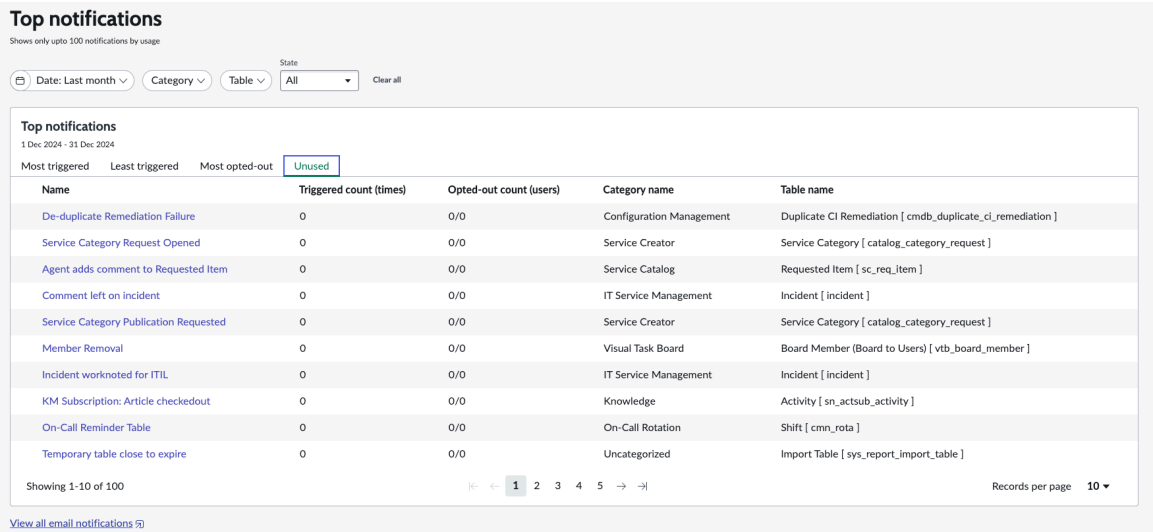
Les 10 premières notifications par e-mail peuvent être consultées par :

- Utilisation
- Utilisateurs
- Tables

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez sélectionner **Afficher plus** pour afficher les 100 premières notifications.



Les 100 premières notifications pour les notifications les plus déclenchées, les plus déclenchées, les plus désabonnées et les notifications inutilisées peuvent être filtrées et consultées par date, catégorie, table et état.

Pour afficher toutes les notifications par **e-mail, sélectionnez Afficher toutes les notifications par e-mail**.

Configurer les tâches pour le tableau de bord des notifications par e-mail

Configurez les tâches de collecte de données pour le tableau de bord des notifications par e-mail.

Avant de commencer

La collecte de données est déclenchée par la configuration et l'exécution de tâches. À l'exception du champ **Exécuter en tant que** , tous les autres champs sont préconfigurés.

Rôle requis : admin ou notification_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration de Platform Analytics** > **Indicateurs** > **Indicateurs automatisés**.
2. Dans Indicateurs, recherchez **les notifications par e-mail envoyées**.
3. Sélectionnez et ouvrez **Notifications par e-mail envoyées**.
4. Faites défiler vers le bas et sélectionnez l'onglet **Tâches** .
5. Sélectionnez et ouvrez la **tâche quotidienne pour extraire les données d'indicateur d'e-mail et les notifications par e-mail créées**.
   a. Dans le champ **Exécuter en tant que** , sélectionnez l'utilisateur qui a l'accès nécessaire pour exécuter cette tâche.
   b. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   c. **Sélectionnez Exécuter maintenant**
6. Revenez à l'onglet **Tâches** .
7. Sélectionnez et ouvrez **la tâche pour extraire les données d'indicateur d'e-mail historique**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Exécuter en tant que** , sélectionnez l'utilisateur qui a l'accès nécessaire pour exécuter cette tâche.

b. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

c. **Sélectionnez Exécuter maintenant**

8. Revenez à Indicateurs, recherchez et sélectionnez **Notifications par e-mail créées**.
9. Faites défiler vers le bas et sélectionnez l'onglet **Tâches** .
10. Sélectionnez et ouvrez **une tâche temporaire pour la collecte des notifications par e-mail créées**.

    a. Dans le champ **Exécuter en tant que** , sélectionnez l'utilisateur qui a l'accès nécessaire pour exécuter cette tâche.

    b. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

    c. **Sélectionnez Exécuter maintenant**

    Une fois les tâches terminées et les données collectées, les données sont visibles dans le tableau de bord des notifications par e-mail.

Modèles d'e-mail

Les modèles d'e-mail permettent aux administrateurs de créer du contenu réutilisable pour la ligne d'objet et le corps du message des notifications par e-mail.

Les modèles fournissent des informations cohérentes sur des activités système spécifiques et améliorent l'efficacité de la création de plusieurs notifications par e-mail pour des actions similaires. Si nécessaire, vous pouvez apporter des modifications mineures à la volée à un e-mail qui utilise un modèle en remplaçant la ligne d'objet et le contenu du corps du message dans le formulaire de notification. Une pratique courante consiste à définir le corps du message dans un modèle et à créer de nouvelles lignes d'objet pour différents types de destinataires. Il n'y a pas de limite au nombre de modèles que vous pouvez créer.

Les modèles d'e-mail sont créés au format HTML enrichi et les administrateurs ont la possibilité de convertir les modèles d'e-mail existants en HTML enrichi (à partir de la version Eureka). Ce format offre plusieurs avantages, notamment :

- Le contenu HTML brut est converti au format WYSIWYG.
- Le contenu peut être modifié dans un éditeur HTML riche en fonctionnalités.
- Les scripts d'e-mail sont condensés en une seule ligne facile à lire qui peut être réutilisée dans plusieurs notifications par e-mail.
- Pour éviter les liens rompus, les images liées à l'aide d'URL relatives à une instance particulière sont converties en liens absolus.

Créer un modèle d'e-mail

Vous pouvez créer un modèle d'e-mail avec un formatage HTML enrichi, plutôt que du texte brut.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notifications système** > **E-mail** > **Modèles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs de formulaire (consultez la table).

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le modèle. Par exemple, `change.update.risk`.
Demande	Le type d'application incluse dans le périmètre.
Mise en page de l'e-mail	Si le corps du message du modèle doit être formaté à l'aide d'une mise en page d'e-mail prédéfinie, sélectionnez la mise en page.
Table	Sélectionnez le nom de la table concernée. Par exemple, **Demande de changement** [change_request].
Objet	Saisissez une ligne d'objet qui explique l'objet de l'e-mail. Sélectionnez les variables appropriées pour la ligne d'objet dans les champs disponibles dans la table sélectionnée. Placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez que la variable apparaisse, puis cliquez sur le nom du champ dans la colonne **Sélectionner des variables** . Par exemple : `${sys_class_name} ${number} with ${risk} risk has been assigned to you.`
Message HTML	Saisissez le contenu du modèle de message d'e-mail. Vous pouvez utiliser la barre d'outils de l'éditeur HTML pour formater le code HTML et vous pouvez inclure des variables à partir de la colonne **Sélectionner des variables** . Les variables sont mappées aux noms des colonnes disponibles dans la table de notification, ses tables parentes et tables de référence. Utilisez des variables pour inclure des valeurs d'un enregistrement de la table, telles qu'une brève description d'incident ou des commentaires et des notes de travail. Remarques : ○ Lorsqu'un modèle est appliqué à une notification, le contenu de ce champ est utilisé lorsque vous sélectionnez **HTML et texte brut** ou **HTML** dans le champ **Type de contenu** du formulaire de notification par e-mail. ○ Vous ne pouvez pas utiliser le code HTML pour contrôler l'apparence du contenu de la variable `${comments}` . ○ Si vous souhaitez inclure un lien vers l'enregistrement qui a déclenché la notification, reportez-vous à la section Activer les liens vers les enregistrements.
Texte du message	Entrez le message de notification à envoyer en texte brut. **Remarque :** Lorsqu'un modèle est appliqué à une notification, le contenu de ce champ est utilisé lorsque vous sélectionnez **HTML et texte brut** ou **Texte** dans le champ **Type de contenu** du formulaire de notification par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
SMS alternatif	Créez un message différent à remettre à un appareil SMS. Saisissez un bref message affichant uniquement les informations les plus importantes. Si ce champ de message est vide, le contenu du champ **Texte du message** est utilisé pour le message SMS. **Remarque :** Le message de ce champ est utilisé lorsque le message est envoyé à un appareil configuré en tant que SMS.

Information associée

Créer une mise en page d'e-mail

En appliquant un modèle à une notification par e-mail

Après avoir créé un modèle d'e-mail, vous pouvez l'appliquer à une notification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Ouvrez l'enregistrement de notification par e-mail qui doit utiliser le modèle.
3. Accédez à la section **Que contient-il** .
4. Dans le champ **Modèle d'e-mail** , sélectionnez le modèle approprié.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Convertir un modèle d'e-mail en HTML enrichi

Si vous avez un modèle d'e-mail créé avant la version Eureka, vous pouvez le convertir en HTML enrichi.

Avant de commencer

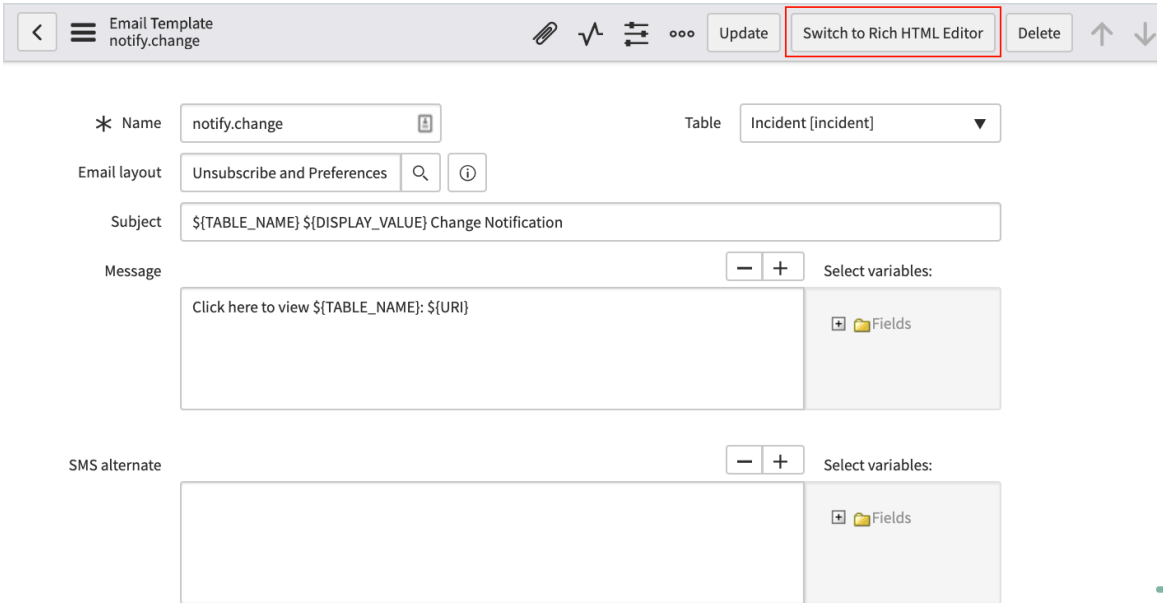
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **E-mail** > **Modèles**.
2. Ouvrez le modèle d'e-mail que vous souhaitez convertir.

Traduction automatique

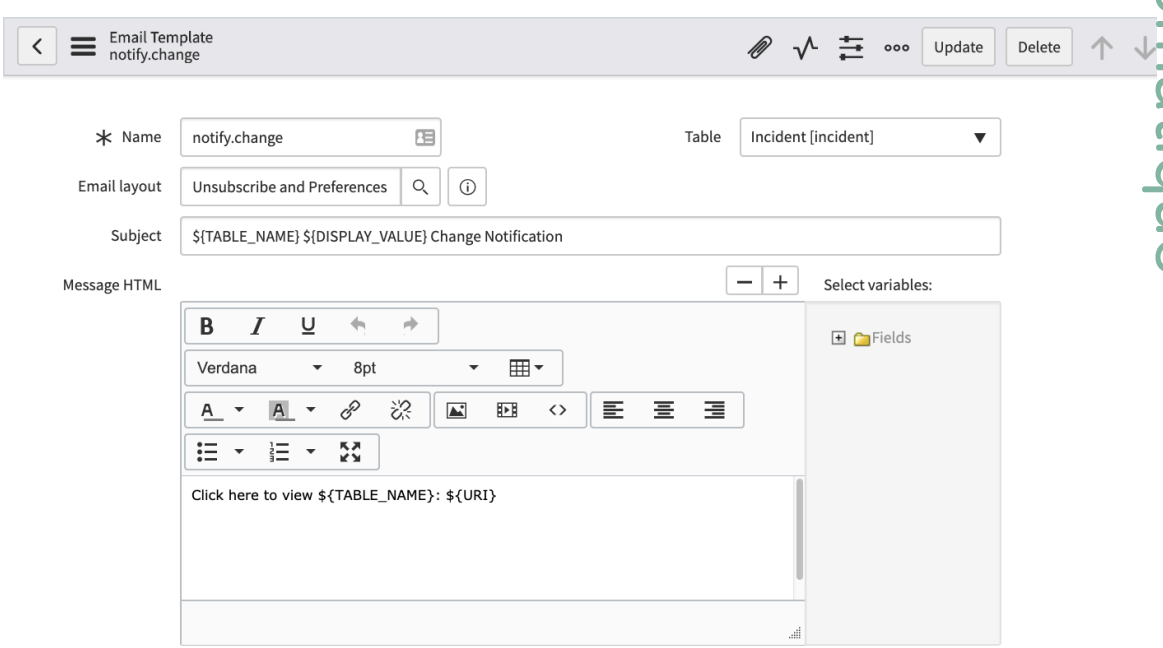
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur **Basculer vers l'éditeur HTML enrichi**.

Lorsque le contenu est converti, les modifications suivantes sont apportées au contenu :

- Éditeur HTML : tout code HTML brut dans le champ **Message** est rendu sous forme de texte WYSIWYG dans le champ **HTML du message** . Le contenu peut être modifié dans un éditeur HTML riche en fonctionnalités.
- Scripts d'e-mail simplifiés : tous les scripts d'e-mail dans le corps sont automatiquement enregistrés dans la table Script d'e-mail [sys_script_email] et sont remplacés dans le corps de la notification par une balise de script intégrée. Cela rend le corps du modèle plus facile à lire et facilite la réutilisation des scripts dans plusieurs modèles d'e-mail.



4. Modifiez le texte du message, selon vos besoins, à l'aide de l'éditeur WYSIWYG ou en modifiant le code HTML sous-jacent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La lettre « P » en bas de l'écran indique l'emplacement de votre curseur dans le **message** champ. Dans ce cas, le curseur se trouve sur une ligne contenant un <HTML> étiquette.

Remarque :
Les modèles d'e-mail déjà formatés avec du HTML enrichi n'affichent pas le bouton **Basculer vers l'éditeur HTML enrichi** .

Example:
Que vous utilisiez des modèles convertis à partir de versions antérieures ou que vous créiez de nouveaux modèles au format HTML enrichi, il est recommandé d'écrire des scripts d'e-mail dans **Notification système** > **E-mail** > **Scripts d'e-mail de notification**. Lorsque les scripts sont terminés, une balise de script intégrée ${mail_script :script name} doit être ajoutée au corps du modèle d'e-mail. Il est ainsi facile d'utiliser les mêmes scripts dans plusieurs modèles d'e-mails. Tout ce qui doit être copié et collé d'un modèle à l'autre est la balise de script intégrée.

Si vous saisissez manuellement un script d'e-mail dans le corps d'une notification par e-mail ou d'un modèle nouveau ou converti, puis que vous tentez d'enregistrer l'enregistrement, un message vous demande si le script d'e-mail doit être converti. Les scripts de courrier non convertis ne s'exécutent souvent pas à partir de l'éditeur HTML. Si vous sélectionnez **Oui**, le script est ajouté à la table Envoyer par e-mail le script [sys_script_email] et est automatiquement remplacé dans le corps par une balise de script incorporée.

Vous pouvez afficher les scripts d'e-mail dans leur forme d'origine en ouvrant le modèle d'e-mail et en cliquant sur le lien connexe **Afficher les scripts de notification** .

Créer un message électronique avec un modèle

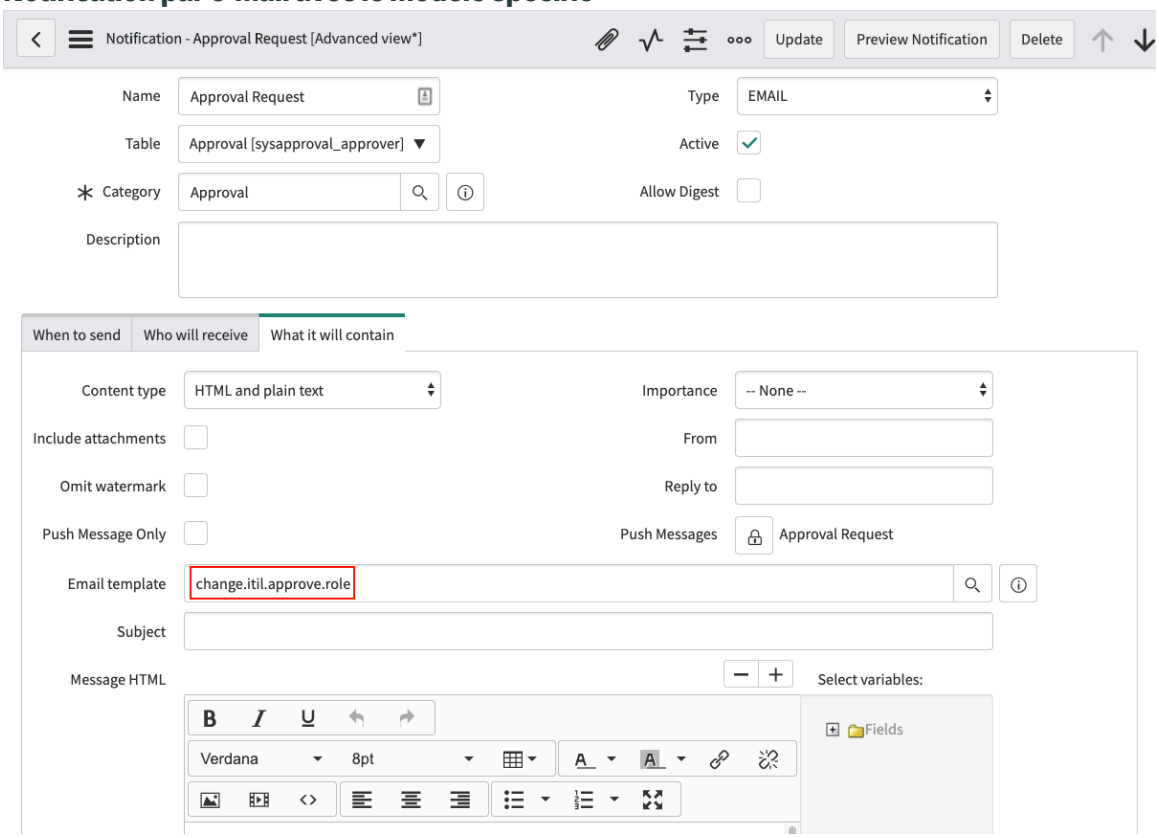
Les modèles d'e-mail fournissent une liste des champs des tables de base de données qui sont disponibles pour créer un message électronique.

Un modèle d'e-mail peut inclure un lien de réponse automatique **mailto** , qui permet au destinataire de l'e-mail de choisir simplement un lien qui renvoie une réponse préformatée à l'instance. Par exemple, le modèle d'e-mail utilisé pour la notification indiquant qu'une approbation est requise. L'exemple suivant montre l'e-mail de base :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification par e-mail avec le modèle spécifié



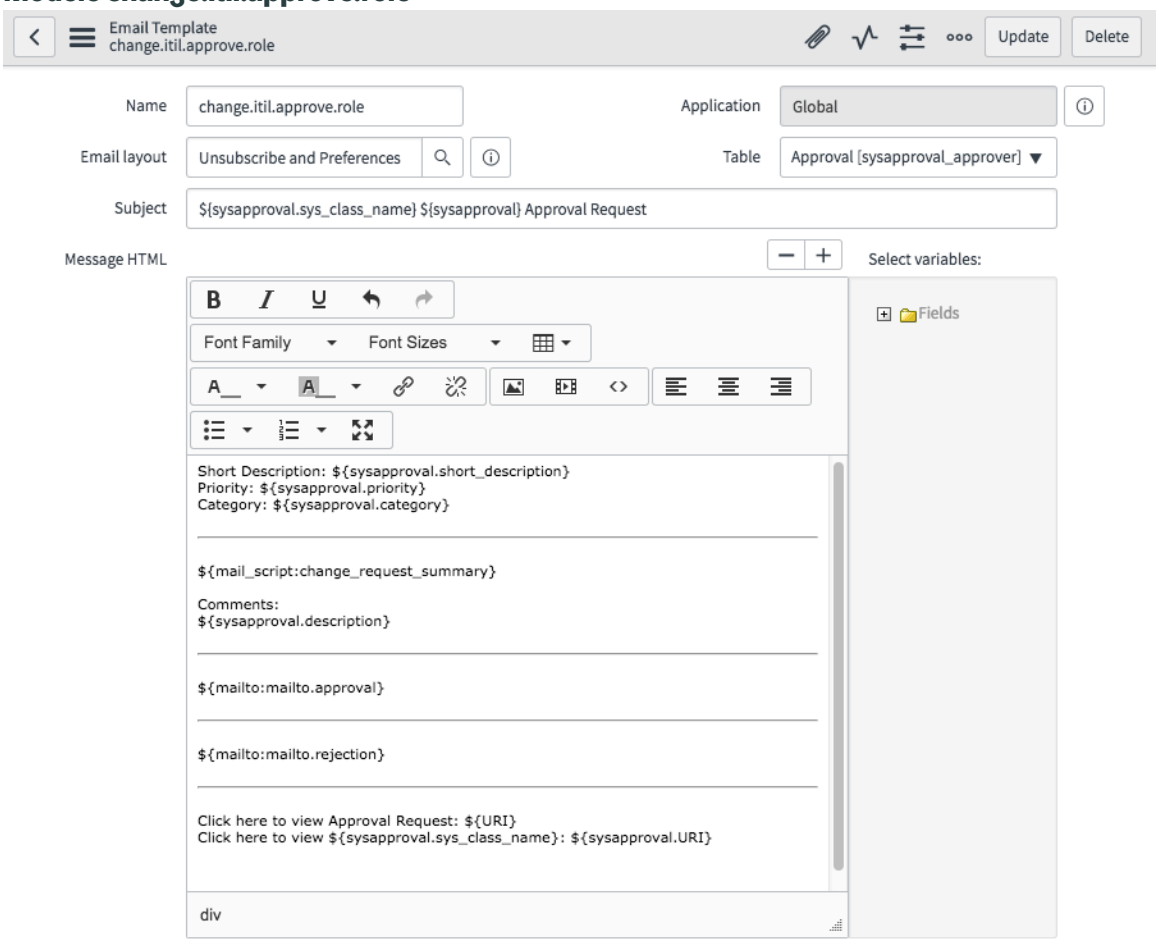
Dans ce cas, lorsqu'une demande d'approbation de changement est demandée, une mise à jour est effectuée dans la table sysapproval_approval . La règle métier « événements d'approbation » est ensuite exécutée, ce qui crée l'événement « approval.insert ». L'événement d'e-mail « Demande d'approbation » est défini pour traiter l'événement approval.inserted, et cet événement d'e-mail est défini pour utiliser le modèle d'e-mail change.itil.approve.role suivant. Notez que ce modèle a deux éléments mailto : spécifiés. Un pour « mailto.approval » et un pour « mailto.rejection ». Ce modèle d'e-mail crée une réponse automatique qui permet au destinataire de l'e-mail de cliquer simplement sur un lien dans l'e-mail pour approuver ou rejeter la demande de changement.

Voici à quoi ressemble le modèle **change.itil.approve.role** à l'aide de l'éditeur HTML enrichi :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle change.itil.approve.role



La liste de sélection à droite affiche les champs disponibles dans la table `sysapproval_approver` .

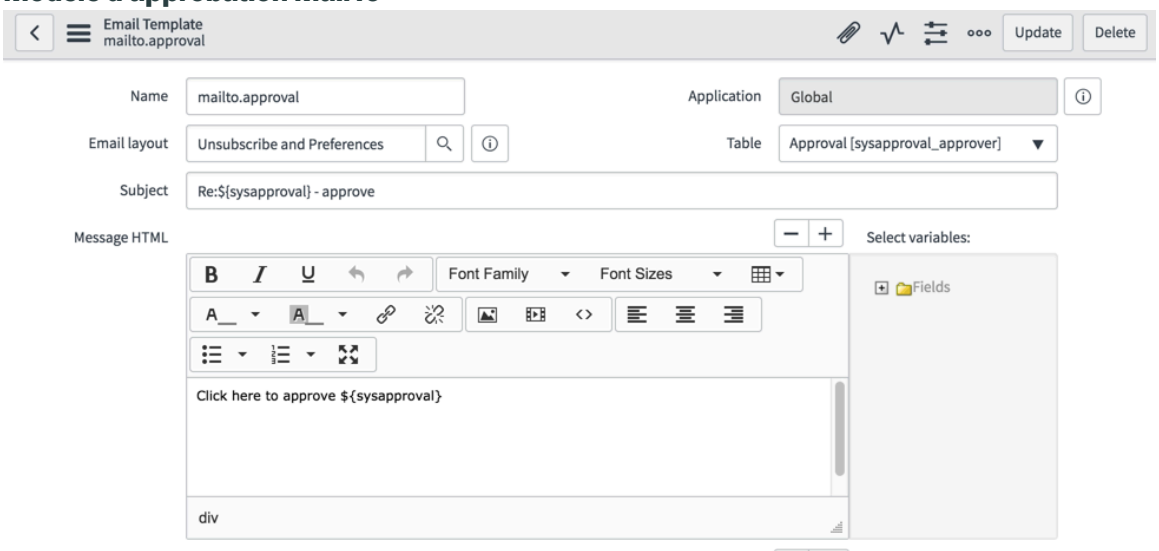
Notez que le modèle **change.itil.approve.role** utilise également une mise en page d'e-mail prédéfinie (Désabonnement et Préférences), qui fournit des liens permettant au destinataire de se désabonner des notifications d'approbation et de définir les préférences de notification.

Et voici le modèle **mailto.approval** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

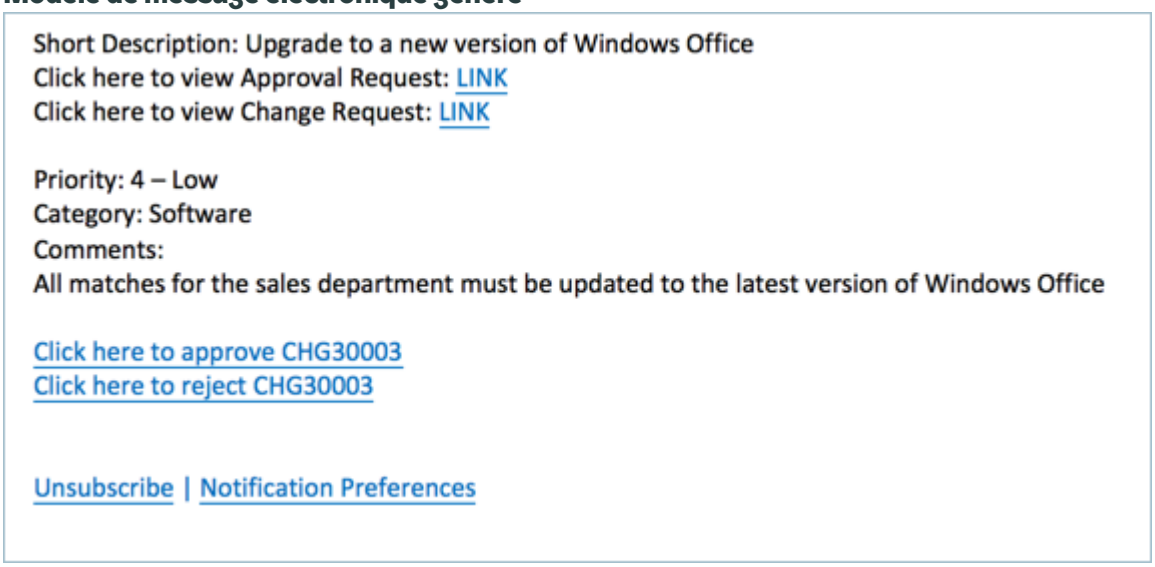
Modèle d'approbation MailTo



Remarque :
Si vous placez du texte sur les lignes qui suivent la ligne **Cliquer ici pour approuver ${sysapproval}** , ce texte constitue le corps réel de l'e-mail.

La combinaison des modèles utilisés générerait un e-mail similaire à l'exemple suivant :

Modèle de message électronique généré



Notez que le destinataire de l'e-mail peut utiliser les liens suivants dans le courrier :

- Lien permettant d'afficher tous les détails de la demande de changement
- Lien pour afficher l'enregistrement d'approbation
- Lien qui génère une réponse automatique par e-mail pour approuver le changement
- Lien qui génère une réponse automatique par e-mail pour rejeter le changement
- Un lien pour se désabonner des notifications d'approbation et un autre lien pour définir les préférences de notification

Information associée

Mises en page des e-mails

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des lignes vides dans un modèle d'e-mail

Vous pouvez facilement ajouter des lignes vides dans un modèle d'e-mail à l'aide de balises HTML.

Une utilisation judicieuse de ces balises HTML peut rendre votre e-mail plus facile à lire.

- Vous pouvez l'utiliser **
** pour insérer un saut de ligne
- Vous pouvez envelopper les paragraphes dans ** des balises ... ** pour bien formater votre e-mail.

Intégration du calendrier

Avec les notifications par e-mail, vous pouvez utiliser des cartes d'importation et d'exportation pour exploiter les informations sur les enregistrements et les intégrer à Outlook ou à un autre calendrier.

Par exemple, une notification par e-mail peut créer un événement de calendrier basé sur les dates de début et de fin planifiées d'une demande de changement. Pour activer l'intégration à un calendrier, les variables iCalendar suivantes peuvent être ajoutées à un message de modèle d'e-mail et référencer le modèle d'e-mail à partir de la notification. Les variables doivent être ajoutées au champ **Texte du message** .

Variable	Description
${dtstart}	Date de début
${dtend}	Date de fin
${location}	Emplacement
${alarm_time}	Heure d'alerte ou de rappel

Par défaut, l'instance calcule la valeur des variables iCalendar à l'aide de cartes d'importation et d'exportation pour les tables Rendez-vous [itil_appointment] et Demande de changement [change_request]. L'instance utilise également des cartes d'importation et d'exportation pour d'autres tables, en fonction des modules d'extension que vous activez. Par exemple, si vous activez le module d'extension Incident (com.snc.incident), l'instance utilise les cartes d'importation et d'exportation de la table Incident [incident].

Chaque carte d'exportation et d'importation peut spécifier un ensemble différent de champs iCalendar. Par exemple, la carte d'importation/exportation icalendar.change_request ne mappe que deux champs iCalendar.

L'instance utilise la valeur **Nom externe** comme nom de variable dans le modèle d'e-mail. Par exemple, la carte d'importation/exportation icalendar.change_request définit les variables *dtstart* et *dendend* .

Nom externe	Nom de variable associé	Table	Champ mappé	Étiquette de champ
dtstart	*${dtstart}*	change_request	start_date	Date de début prévue
dtend	*${dtend}*	change_request	end_date	Date de fin prévue

Mapper les champs de date aux variables iCalendar

Vous pouvez spécifier les champs qui fournissent les informations de date dans les notifications d'invitation de calendrier en modifiant les mappages de champs des variables *dtstart* et *dtend* dans la carte d'importation/exportation de l'invitation iCalendar.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_impex_map.list`.
2. Ouvrez une carte à modifier.
3. Dans la liste connexe Cartes de champs, cliquez sur le champ **mappé end_date** ou **start_date** mappé pour modifier le mappage pour *`dtstart`* ou *`dtend,`* selon les besoins.
4. Modifiez le champ **Base de données** en celui que vous souhaitez utiliser pour définir la date de début ou de fin.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer des invitations iCalendar pour les tables personnalisées

Pour générer des invitations iCalendar qui utilisent des valeurs de champ à partir de tables personnalisées, créez une carte d'importation/exportation qui calcule les valeurs des champs iCalendar.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez la table et les champs personnalisés à l'aide du type de champ **Date/Heure** pour les champs mappés aux variables *`${dtstart}`* et *`${dtend}`* .
2. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_impex_map.list`.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Définissez les champs suivants :
   - **Nom** : Utilisez la convention de dénomination suivante : `icalendar.<table name>`. Par exemple, **icalendar.u_my_custom_table**.
   - **Table** : sélectionnez la table personnalisée que vous avez créée.
   - **Type** : sélectionnez **icalendar**.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
6. Dans la liste connexe Cartes de champs, cliquez sur **Nouveau**.
7. Dans l'assistant de mappage d'entrée, sélectionnez **Mappage à un champ de base de données**.
8. Créez des mappages de champs pour *`dtstart`* et *`dtend`*.

   Example
   Par exemple, mappez le *`début du`***nom externe** au champ**u_meeting_start_time** dans u_my_custom_table.

   Remarque :
   Ces variables sont obligatoires.

9. Cliquez sur **Envoyer**.
10. Créez des mappages de champs pour l'un des champs iCalendar suivants selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- début
- dtend
- emplacement
- alarm_time

11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Voici des exemples de mappages de champs entre les variables iCalendar et les champs personnalisés dans une table personnalisée, u_my_custom_table :

Exemples de mappages de champs

Nom externe	Champ de base de données	Type	Carte
dtstart	u_meeting_start_time	champ	icalendar.u_my_custom_table
dtend	u_meeting_end_time	champ	icalendar.u_my_custom_table

12. Créez un modèle d'e-mail qui définit ce qu'il faut inclure dans l'invitation iCalendar.

a. Définissez le champ **Table** sur la table personnalisée que vous avez créée.

b. Dans le champ de texte **Message** , utilisez le format suivant pour définir l'invitation iCalendar.

```
BEGIN:VCALENDAR
PRODID:-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN
VERSION:2.0
METHOD:REQUEST
BEGIN:VEVENT
ATTENDEE;ROLE=REQ-PARTICIPANT;RSVP=TRUE:MAILTO:${to}
DTSTART:${dtstart}
DTEND:${dtend}
UID:${sys_id}
DTSTAMP:${dtstamp}
SUMMARY:${u_meeting_summary}
END:VEVENT
END:VCALENDAR
```

Remarque :
Le script d'e-mail n'est pas autorisé ou traité dans les modèles d'e-mail d'invitation à une réunion.

Détails du modèle d'invitation iCalendar

Ligne du modèle iCalendar	Obligatoire?	Notes
BEGIN :VCALENDAR	Oui	
PRODID :-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN	Oui	
VERSION :2.0	Oui	
MÉTHODE :DEMANDE	Oui	
DÉBUT :VEVENT	Oui	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ligne du modèle iCalendar	Obligatoire?	Notes
PARTICIPANT; RÔLE=PARTICIPANT REQUIS ; RSVP=TRUE :MAILTO :${to}	Oui	Le ${to} contient les destinataires tels que définis dans la notification.
DTSTART :${dtstart}	Oui	Vous devez utiliser la carte d'exportation d'importation pour mapper dtstart à un champ d'heure de début sur la table personnalisée.
DTEND :${dtend}	Oui	Vous devez utiliser la carte importation/ exportation pour mapper la tendance à un champ d'heure de fin sur la table personnalisée.
UID :${sys_id}	Oui	Vous devez fournir le nom d'un champ qui identifie l'enregistrement de façon unique, tel que le sys_id ou le champ du numéro d'enregistrement.
DTSTAMP :${dtstamp}	Oui	
RÉSUMÉ :${u_meeting_summary}	Non	Pour inclure un résumé à partir d'un champ de texte dans la table personnalisée, indiquez le nom du champ, par exemple u_meeting_summary. La valeur du champ Résumé ne doit pas contenir de sauts de ligne. Vous n'avez pas besoin de créer un mappage de champ.
FIN :VEVENT	Oui	
FIN :VCALENDAR	Oui	

13. Créez une notification par e-mail pour déclencher l'invitation iCalendar et assurez-vous que les champs suivants sont définis en conséquence :

    - **Table** : sélectionnez la table personnalisée.
    - **Type** : sélectionnez **Invitation à une réunion**.
    - **Type de contenu** : sélectionnez **Texte brut** uniquement.
    - **Modèle d'e-mail** : sélectionnez le modèle que vous avez créé.

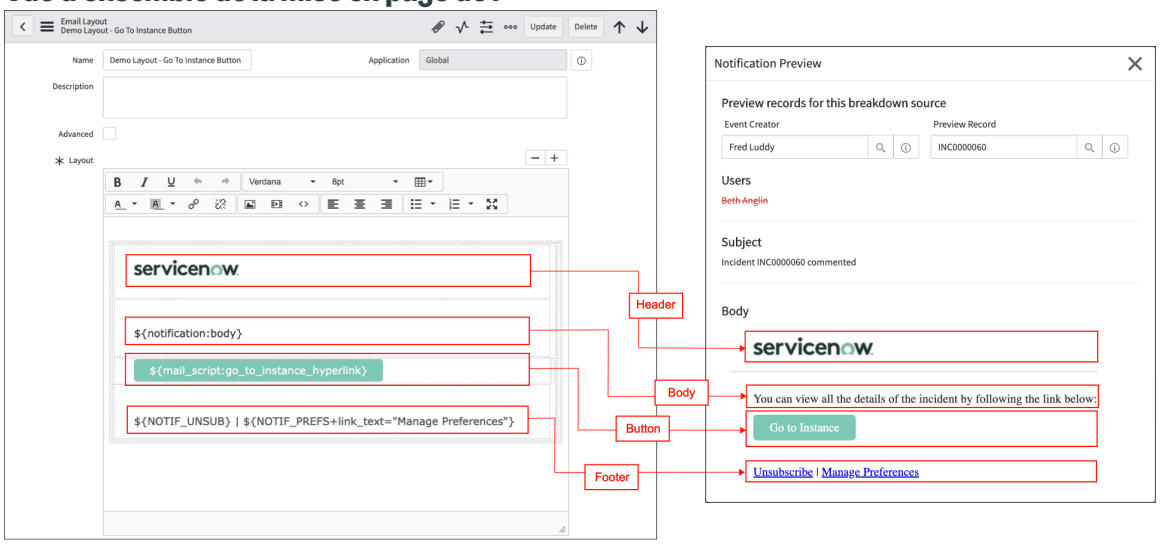
Mises en page des e-mails

Créez du contenu réutilisable pour le corps du message des modèles d'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la mise en page de l



Les administrateurs peuvent utiliser des mises en page d'e-mail pour :

- Assurez-vous que toutes les notifications par e-mail ont une mise en page cohérente, par exemple l'affichage permanent d'un en-tête, d'un corps et d'un pied de page.
- Affichez du contenu statique sur toutes les notifications par e-mail, comme un logo d'entreprise ou un arrière-plan.
- Déclarez des styles en ligne disponibles pour une utilisation dans le corps d'un message d'un modèle d'e-mail, comme la définition d'une police, d'une taille et d'une couleur de texte.
- Fournissez aux utilisateurs des liens vers des actions de réponse courantes telles que se désabonner d'une notification ou gérer les préférences de notification.

Remarque :
Pour afficher du contenu dynamique tel que des scripts d'e-mail, utilisez des modèles d'e-mail. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'e-mail.

Les mises en page d'e-mail insèrent des éléments HTML dans le corps du message des modèles d'e-mail. Tous les éléments de style que vous définissez dans la mise en page de l'e-mail sont disponibles pour le modèle d'e-mail. Les mises en page des e-mails prennent en charge les feuilles de style dans ces formats.

- Feuilles de style internes définies au sein d'un `<![CDATA[<style>élément ]]>` .
- Styles en ligne dans un attribut `de style` .

Par défaut, le système inclut plusieurs exemples de mises en page que les administrateurs peuvent utiliser pour créer leurs propres mises en page. Les administrateurs peuvent créer des mises en page d'e-mails à l'aide d'un éditeur HTML en ligne ou en saisissant manuellement le code HTML. Le système stocke les enregistrements de mise en page des e-mails dans la table Mise en page des e-mails [sys_email_layout].

Remarque :
Si la notification ne contient aucun contenu, que ce soit à partir de l'enregistrement de notification ou du modèle, la mise en page ne sera pas appliquée.

Créer une mise en page d'e-mail

Créez une mise en page d'e-mail pour spécifier le contenu HTML que vous souhaitez voir apparaître dans le corps d'un ou de plusieurs modèles d'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Enregistrement requis : enregistrement de modèle d’e-mail

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **E-mail** > **Mises en page**.
   Le système affiche la liste des mises en page d’e-mail existantes.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche un formulaire de mise en page d’e-mail vide.
3. Remplissez le formulaire.

Champs de mise en page d’e-mail

Champ	Description
Nom	Spécifiez un nom unique pour l’enregistrement.
Demande	Répertorie l’application parente à laquelle cet enregistrement appartient.
Description	Spécifiez une description facultative de la mise en page.
Avancés	Sélectionnez s’il faut afficher le champ **Mise en page avancée** .
Disposition	Utilisez l’éditeur en ligne pour ajouter des éléments HTML. Le système affiche le code HTML de ce champ dans le corps de tout modèle d’e-mail utilisant la mise en page. Incluez des variables de notification pour afficher le contenu de l’enregistrement connexe. Pour plus d’informations sur les variables de notification, reportez-vous à Variables de notification. **Remarque :** L’éditeur formate automatiquement tout code HTML que vous entrez à partir de la vue **Code source** .
Mise en page avancée	Utilisez ce champ pour entrer manuellement le code HTML. Le système affiche le code HTML de ce champ dans le corps de tout modèle d’e-mail utilisant la mise en page. **Remarque :** Pour entrer du texte dans ce champ, sélectionnez **Cliquez ici pour désactiver la mise en surbrillance de la syntaxe et la mise en forme du script**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système crée l’enregistrement de mise en page de l’e-mail.
5. Accédez à la **Notification système** > **E-mail** > **Modèles**.
   Le système affiche la liste des modèles d’e-mail existants.
6. Sélectionnez le modèle d’e-mail que vous souhaitez utiliser comme mise en page d’e-mail.
   Le système affiche l’enregistrement du modèle d’e-mail.
7. Dans **Mise en page d’e-mail**, sélectionnez la mise en page d’e-mail que vous souhaitez utiliser pour formater le corps des messages électroniques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le modèle d'e-mail utilise la mise en page d'e-mail sélectionnée pour mettre en forme le corps des messages électroniques.

Conservation des e-mails

Vous pouvez archiver et éventuellement détruire les e-mails dont vous n'avez plus besoin ou si votre table E-mail est trop grande.

La conservation des e-mails est disponible à partir de la version Helsinki.

Modules d'extension d'archivage et de destruction d'e-mails

La fonctionnalité d'archivage et de destruction des e-mails utilise les modules d'extension Archivage des données et Conservation des e-mails . Le module d'extension Archivage des données doit être actif pour archiver et détruire les enregistrements d'e-mails. Le module d'extension Rétention des e-mails fournit un ensemble de règles qui spécifient quand le système archive et détruit les enregistrements d'e-mails.

Remarque :
Le module d'extension Rétention des e-mails empêche également le système de supprimer les filigranes nécessaires au fonctionnement des actions sur e-mail entrant.

Le module d'extension Rétention des e-mails et les règles d'archivage et de destruction associées sont actifs par défaut sur les nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau, vous devez activer manuellement le module d'extension et les règles d'archivage et de destruction. ServiceNow vous recommande de passer en revue et d'approuver ces règles avant de les activer.

Si votre instance dispose déjà d'un processus pour gérer les enregistrements d'e-mail, vous n'avez pas besoin d'activer le module d'extension Rétention d'e-mail. Si vous souhaitez remplacer votre processus actuel par la conservation des e-mails, veillez à désactiver le processus actuel avant d'activer les règles d'archivage et de destruction.

Archivage et destruction d'enregistrements d'e-mails

L'archivage consiste à déplacer des enregistrements de la table d'e-mails [sys_email] vers la table d'archivage des e-mails [ar_sys_email] lorsqu'ils dépassent la limite de temps de la règle d'archivage. *Détruire* signifie supprimer les enregistrements de la table Archiver les e-mails lorsqu'ils dépassent la limite de temps de la règle de destruction.

Remarque :
Lorsqu'une règle de destruction supprime les enregistrements d'e-mail, les filigranes associés ne sont pas supprimés. Ils sont conservés pour garantir que vos actions sur e-mail entrant continuent de fonctionner.

Règles d'archivage et de destruction par défaut

La conservation des e-mails fournit les règles d'archivage des e-mails suivantes :

- **E-mails ignorés et vieux de plus de 90 jours :** archive les enregistrements d'e-mails créés plus de 90 jours avant la date actuelle et de type **reçu-ignoré** ou **envoyé-ignoré**.
- **E-mails : plus d'un an :** archive les enregistrements d'e-mails qui ont été créés plus de 365 jours avant la date actuelle.

La conservation des e-mails fournit également la règle de destruction des e-mails suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Archive d'e-mails : plus d'un an : détruit les enregistrements d'e-mails qui ont été archivés pendant plus de 365 jours avant la date actuelle.

Avec ces paramètres par défaut, vos e-mails sont conservés sur l'instance pendant deux ans au total : un an dans la table E-mail et un an dans la table Archiver les e-mails. À la fin de cette période, le système supprime les enregistrements d'e-mails expirés de la table d'archivage des e-mails.

Remarque :
Par défaut, ces règles sont actives sur les nouvelles instances et inactives lors des mises à niveau. Le système exécute des règles d'archivage et de destruction lorsque vous les activez.

Compatibilité avec d'autres implémentations de gestion des enregistrements

Si vous utilisez déjà une autre méthode pour gérer les enregistrements d'e-mails, telle que les nettoyeurs de table, vous n'avez pas besoin d'utiliser la fonctionnalité de conservation des e-mails. Pour éviter toute suppression inattendue d'enregistrement, ServiceNow il est recommandé d'éviter d'utiliser simultanément plusieurs processus de gestion des e-mails sur la même instance.

Remarque :
Pour obtenir de l'aide pour remplacer votre implémentation existante de gestion des enregistrements par la conservation des e-mails, contactez votre service professionnel ou votre représentant commercial.

Effets de l'archivage et de la suppression des enregistrements d'e-mails

Les actions sur e-mail entrant copient le corps d'un e-mail dans les notes de travail de l'enregistrement connexe. Si l'enregistrement d'e-mail entrant est supprimé ultérieurement, la section E-mail reçu n'est plus visible dans les notes de travail, bien qu'elle contienne toujours une copie texte de l'e-mail.

Lorsque le système envoie un message électronique à propos d'un enregistrement, le formateur d'activité affiche une section **E-mail envoyé** avec un lien vers le message par e-mail. Si le système archive l'e-mail, le formateur d'activité supprime la section **E-mail envoyé** . Lorsque le système supprime le message électronique, il n'est plus visible dans le formateur d'activité ni dans les notes de travail.

Remarque :
Définissez la durée d'archivage suffisamment longue pour que vos utilisateurs puissent accéder aux e-mails envoyés via le formateur d'activité.

L'archivage des enregistrements d'e-mail modifie les méthodes disponibles pour le système afin d'identifier les e-mails entrants en tant que réponse. Après l'archivage d'un enregistrement d'e-mail, le système ne peut plus utiliser le champ En réponse à pour faire correspondre un **e-mail** entrant à un enregistrement d'e-mail. Toutefois, le système peut toujours faire correspondre un e-mail entrant à un enregistrement existant à partir d'un numéro d'enregistrement ou d'un filigrane.

Activer le module d'extension Rétention des e-mails

Le module d'extension Rétention des e-mails fournit des règles d'archivage et de destruction des messages électroniques. Il est actif par défaut pour les nouvelles instances, mais doit être activé pour les mises à niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Rétention des e-mails requiert les modules d'extension suivants :

- Archivage des données
- Boîtes de réception système

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Archiver les e-mails manuellement

Vous pouvez archiver les messages électroniques manuellement à la demande au lieu d'attendre que l'instance les archive en fonction d'une tâche planifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La conservation des e-mails fournit les règles d'archivage des e-mails suivantes :

- **E-mails ignorés et vieux de plus de 90 jours :** archive les enregistrements d'e-mails créés plus de 90 jours avant la date actuelle et de type **reçu-ignoré** ou **envoyé-ignoré**.
- **E-mails : plus d'un an :** archive les enregistrements d'e-mails qui ont été créés plus de 365 jours avant la date actuelle.

Vous pouvez archiver manuellement les e-mails qui répondent à ces règles d'archivage ou à toute règle d'archivage supplémentaire que vous créez.

Remarque :
Un enregistrement d'archive doit être actif pour que l'instance puisse traiter les enregistrements avec lui.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Archivage système** > **Règles d'archivage**.
2. Ouvrez la règle d'archivage des e-mails que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur **Recalculer l'estimation** pour voir combien d'enregistrements de la table des e-mails [sys_email] vont être archivés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'estimation apparaît dans le champ **Estimation d'enregistrement** .

4. Cliquez sur **Exécuter l'archivage maintenant**.

Remarque :
Vous pouvez également créer une règle d'archivage.

Filigranes sur les e-mails de notification

Par défaut, le système génère une étiquette de filigrane au bas de chaque e-mail de notification pour permettre de faire correspondre les e-mails entrants aux enregistrements existants. Chaque filigrane comprend une chaîne aléatoire de 20 caractères qui le rend unique.

À partir de la version, le système génère automatiquement des filigranes aléatoires pour les e-mails de notification dans les Jakarta systèmes de base. La chaîne aléatoire de 20 caractères réduit la possibilité qu'un filigrane soit deviné ou corresponde par coïncidence au filigrane d'un e-mail d'une autre instance.

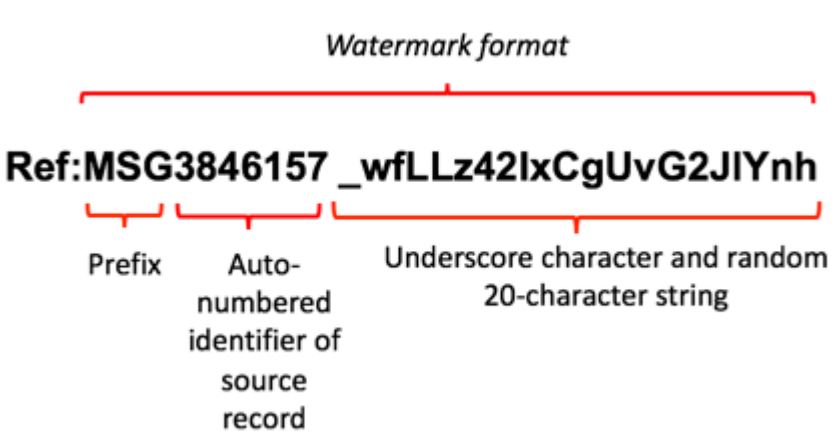
Remarque :
Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure Jakartaà , la prise en charge des filigranes aléatoires est facultative et nécessite l'activation du module d'extension Prise en charge des filigranes aléatoires.

Format de filigrane

Le filigrane de l'e-mail commence toujours par « **Réf. »** pour identifier l'étiquette comme un filigrane. Après cet identificateur, l'étiquette par défaut comporte 31 caractères et se compose des éléments suivants :

- Préfixe personnalisable : le préfixe par défaut est **MSG**.
- Identificateur numéroté automatiquement : chaîne numérique identifiant l'enregistrement source, tel qu'un incident, un problème ou une demande de changement.
- Un trait de soulignement suivi d'une chaîne aléatoire de 20 caractères

Exemple de filigrane aléatoire



Lorsque les e-mails entrants sont traités, le système associe des filigranes aléatoires aux enregistrements sources appropriés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du filigrane

Les filigranes sont toujours générés, mais vous pouvez les configurer pour :

- Créez un préfixe de filigrane personnalisé pour chaque instance afin d'éviter de déclencher accidentellement des événements dans la mauvaise instance.
- Ont des caractères de préfixe personnalisés après MSG
- Être masqué globalement
- À omettre des e-mails individuels

Si les filigranes sont omis des notifications par e-mail, les actions sur e-mail entrant risquent de ne pas fonctionner correctement. Sans filigrane, le système traite les messages électroniques entrants comme décrit dans .Critères de correspondance entre l'e-mail et les actions entrantes

Remarque :
Les clients de messagerie qui utilisent la version en texte brut de l'e-mail affichent toujours le filigrane.

Créer un préfixe de filigrane personnalisé pour les notifications par e-mail

Par défaut, les notifications par e-mail utilisent le préfixe **de filigrane MSG**, mais vous pouvez créer un préfixe de filigrane personnalisé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toutes les notifications par e-mail transmises d'une instance à une autre peuvent être plus facilement distinguées par des préfixes différents pour chaque instance. Pour éviter de déclencher involontairement des événements dans la mauvaise instance, créez un préfixe de filigrane unique pour chaque instance.

Remarque :
N'utilisez pas de deux-points (:) dans les préfixes de filigrane personnalisés. Les deux-points sont un caractère réservé et peuvent entraîner l'ignorance du filigrane.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Maintenance des numéros**.
2. Ouvrez l'enregistrement **MSG** dans la table Filigrane d'e-mail [sys_watermark].
3. Entrez le **préfixe** unique de cette instance.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Votre filigrane personnalisé s'applique à toutes les nouvelles notifications par e-mail. Les notifications par e-mail qui existaient avant la création d'un filigrane personnalisé conservent les mêmes filigranes qu'auparavant.

Omettre un filigrane de notification par e-mail

Vous pouvez omettre les filigranes sur les notifications par e-mail si vous ne souhaitez pas que l'instance fasse correspondre la notification à un enregistrement existant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Sélectionnez la notification par e-mail à mettre à jour.
3. Cliquez sur le lien connexe Vue **avancée** .
4. Dans la section **Ce qu'il contiendra** , cochez la case **Omettre le filigrane** .

Que faire ensuite

Lorsqu'un e-mail entrant ne contient pas de filigrane, le système recherche un numéro d'enregistrement dans la ligne d'objet et le corps du message. Le système tente de faire correspondre tout numéro d'enregistrement qu'il trouve à un enregistrement existant. S'il existe un numéro d'enregistrement correspondant, le système met à jour l'enregistrement avec les valeurs de l'e-mail entrant. Pour vous assurer que les e-mails de réponse ne mettent pas à jour les enregistrements, supprimez la variable du numéro d'enregistrement `${number}` des champs HTML **Objet** et **Message** .

Masquer globalement les filigranes d'e-mail

Plutôt que d'omettre les filigranes, il est possible de masquer les filigranes pour une application globale à l'aide du balisage HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les filigranes ne peuvent être masqués que dans le message HTML pour l'application globale. La version texte du message, parce qu'elle n'a pas de balisage permettant d'afficher/masquer la sémantique, aura toujours le filigrane.

Procédure

1. Accédez à `sys_properties.list` dans le **navigateur d'application**.
2. Créez une propriété nommée `glide.email.watermark.visible` et définissez-la sur **false**.

   Cela garantit que tous les filigranes sont masqués sur tous les messages électroniques. Cette opération ne peut pas être effectuée par e-mail.

Analyser un fil d'e-mail

Lorsqu'un e-mail est reçu, analysez le message le plus récent dans un fil d'e-mail en créant des **séparateurs de réponses aux e-mails** à l'aide d'une chaîne spécifiée ou d'expressions régulières.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **E-mail** > **Séparateurs de réponses aux e-mails**.
   Une liste de séparateurs de réponse aux e-mails s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouveau séparateur de réponse aux e-mails.
3. Renseignez les champs du formulaire **Séparateur de réponse aux e-mails** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Nom	Nom du séparateur.
Demande	Périmètre du séparateur.
Actif	Option permettant d'activer le séparateur.
Type	Type de séparateur. ○ Chaîne : recherche la chaîne spécifiée pour analyser un fil d'e-mail. ○ Regex : recherche l'expression régulière spécifiée pour analyser un fil d'e-mail. **Remarque :** L'évaluation du fil d'e-mail peut prendre du temps pour les expressions régulières complexes. Dans de tels cas, l'évaluation de l'expression régulière expire après 10 secondes et est ignorée pour cette expression régulière et le traitement des e-mails se poursuit.
Commande	Priorité du séparateur.
Séparateur	Valeur de séparation basée sur la sélection du **Type**.
Description brève	Description du séparateur.
Langue	Langue du séparateur de réponses. **Remarque :** Tous les clients de messagerie n'indiquent pas de langue, c'est pourquoi tous les séparateurs de réponse actifs sont appliqués pour localiser un séparateur dans l'e-mail.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

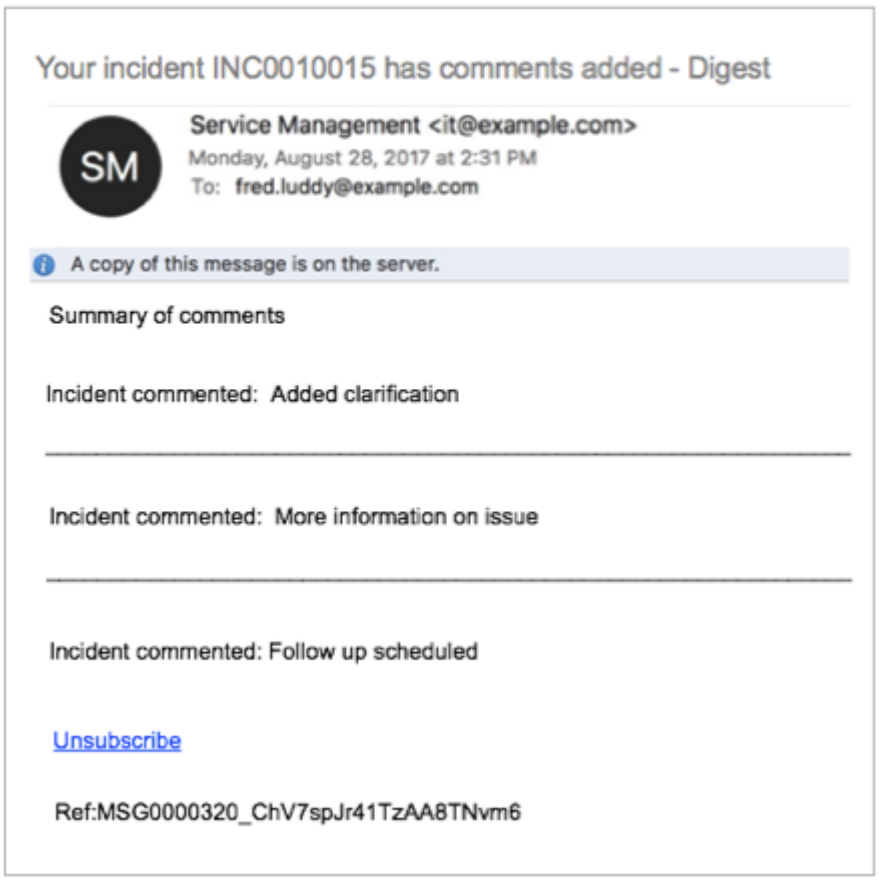
Aperçus d'e-mails

Une synthèse d'e-mail est un e-mail unique qui résume l'activité d'une notification sélectionnée et de son enregistrement cible pendant un intervalle de temps spécifié. Vous pouvez activer une synthèse d'e-mail pour réduire le nombre de notifications reçues lorsque des mises à jour fréquentes de l'enregistrement associé se produisent dans un court laps de temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de synthèse d'e-mail



Remarque :
Les synthèses d'e-mail s'appliquent uniquement aux notifications par e-mail et ne sont pas prises en charge pour les SMS, les notifications push et les flux d'activité.

Fonctionnement des synthèses d'e-mail

Dans les instances nouvelles ou mises à niveau, le module d'extension Synthèse d'e-mail (com.glide.email_digest) est activé par défaut. Votre instance doit utiliser l'interface Interface utilisateur principale , car la fonctionnalité de synthèse d'e-mail implique de définir les préférences de notification de l'utilisateur dans la fenêtre Paramètres système.

Les administrateurs déterminent quelles notifications peuvent être remises dans une synthèse d'e-mail et configurent le contenu de synthèse de ces notifications. Les administrateurs peuvent également contrôler les intervalles des synthèses. Un intervalle correspond à la durée pendant laquelle les notifications sont collectées pour la synthèse, par exemple quotidienne ou horaire.

Les utilisateurs activent la synthèse et sélectionnent l'intervalle de synthèse pour une notification spécifique dans leurs préférences de notification. Le système accumule les notifications qui devraient normalement être envoyées pendant l'intervalle spécifié et les résume dans la synthèse de l'e-mail.

Lors du traitement d'un résumé d'e-mail, le système :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Stocke la configuration de synthèse de la notification dans la table Notifications [sysevent_email_action].
- Stocke temporairement le contenu des notifications accumulé pour un utilisateur dans la table Parties de synthèse d'e-mail [sys_email_digest_part] et la table Utilisateurs de la partie de synthèse d'e-mail [sys_email_digest_part_user].
- Exécute une tâche de synthèse d'e-mail toutes les 15 minutes pour vérifier quand une synthèse est prête à être envoyée à un utilisateur.

  Le système utilise l'intervalle de synthèse pour déterminer quand la synthèse est prête à être envoyée. L'intervalle de synthèse commence lorsque la première notification est déclenchée pour l'utilisateur et s'arrête à la fin de la durée de l'intervalle.

- Envoie la synthèse d'e-mail à l'utilisateur peu de temps après la fin de l'intervalle de synthèse sélectionné.

  Par exemple, si un utilisateur sélectionne un intervalle de synthèse horaire et que la première notification est déclenchée à 08h15, l'intervalle commence à 08h15. Lorsque l'intervalle de synthèse prend fin, le système génère la synthèse d'e-mail environ une heure plus tard, vers 9h15 ou peu après, selon le moment d'exécution de la tâche de synthèse d'e-mail.

Configurer des synthèses d'e-mail

Que faire : administrateurs

1. Passez en revue les intervalles de synthèse du système de base et, si nécessaire, créez ou modifiez des intervalles.

   Les intervalles de synthèse du système de base sont un jour (24 heures), une heure, toutes les quatre heures et sept jours (hebdomadaire).

2. Déterminez les notifications par e-mail qui peuvent être remises dans une synthèse et configurez le contenu de la synthèse d'e-mail pour ces notifications.

   Lorsque vous déterminez les notifications appropriées pour une synthèse d'e-mail, tenez compte du contenu de la notification et des intervalles que vos utilisateurs peuvent sélectionner. Par exemple, les synthèses qui peuvent être générées chaque semaine peuvent être mieux adaptées aux notifications qui ne sont pas urgentes.

Que faire : tous les utilisateurs

Pour une notification qui peut être remise dans une synthèse d'e-mail, activez la synthèse d'e-mail dans vos préférences de notification (onglet Notifications de la fenêtre **Paramètres** système). Vous spécifiez également l'intervalle de temps pendant lequel les notifications sont accumulées.

Étape suivante

Si vous êtes administrateur, commencez le processus de configuration de la synthèse en examinant les intervalles de synthèse des e-mails du système de base et créez ou modifiez les intervalles.

Créer ou modifier des intervalles de synthèse d'e-mail

Les administrateurs peuvent créer ou modifier les intervalles de synthèse d'e-mail (durée) pendant lesquels l'activité d'une notification sélectionnée est accumulée dans une synthèse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’e-mail. Les utilisateurs sélectionnent un intervalle de synthèse lorsqu’ils activent une synthèse d’e-mail dans leurs préférences de notification.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Avant d’ajouter un intervalle de synthèse d’e-mail, examinez les intervalles de synthèse du système de base dans la table Intervalles de synthèse [sys_email_digest_interval]. Vous pouvez modifier les intervalles, y compris les intervalles du système de base, qui sont un jour (24 heures), une heure, toutes les quatre heures et sept jours (hebdomadaire).

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Intervalles de synthèse**.

Action	Description
Pour ajouter un intervalle	Cliquez sur **Nouveau**.
Pour modifier un intervalle	Sélectionnez l’intervalle à modifier.

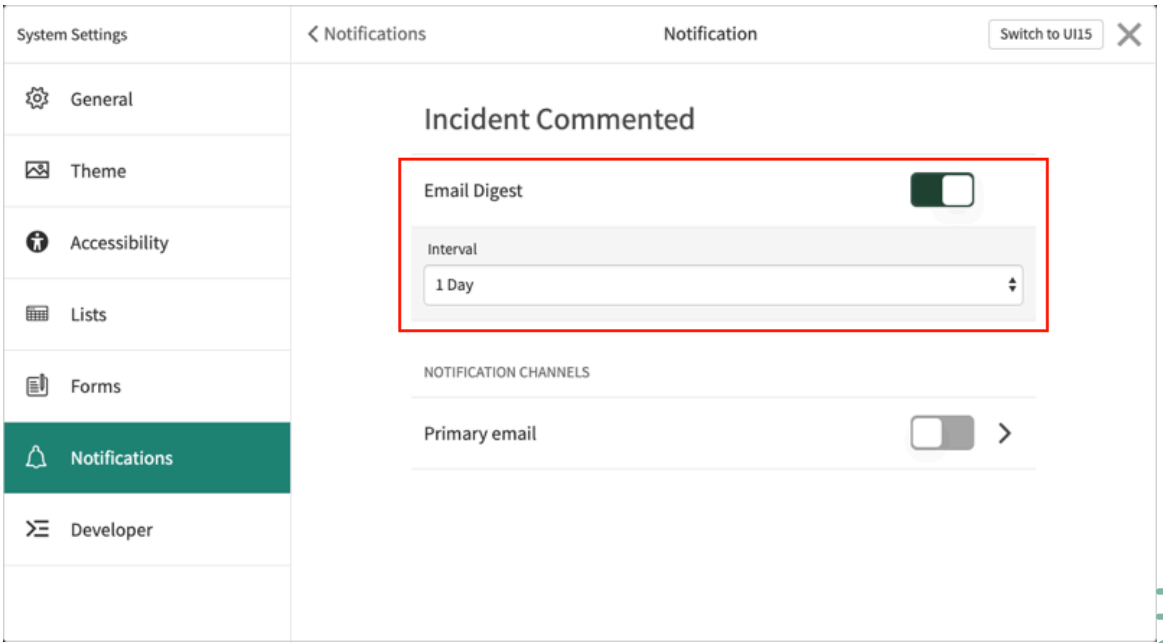
2. Entrez les informations sur l’intervalle nouveau ou modifié :

Champ	Description
Nom	Nom de l’intervalle qui décrit la durée de l’intervalle, par exemple : Toutes les 2 heures.
Intervalle	Longueur de l’intervalle, nombre de **jours** ou **d’heures** (heures, minutes et secondes). La durée minimale autorisée est d’une heure et la durée maximale autorisée est de sept jours (une semaine).

3. Si vous avez créé un intervalle, cliquez sur **Soumettre**, ou si vous avez modifié un intervalle, cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le système met à jour la table Intervalles de synthèse [sys_email_digest_interval] avec l’intervalle nouveau ou modifié. L’intervalle de synthèse est répertorié en tant qu’option dans les préférences de notification (onglet **Notifications** de la fenêtre Paramètres système) lorsqu’un utilisateur active une synthèse pour la notification. Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Pour supprimer un intervalle, sélectionnez l'intervalle à supprimer dans la table Intervalles de synthèse [sys_email_digest_interval] et cliquez sur **Supprimer**.

Remarque :
Si l'intervalle est utilisé, le système ne le supprime pas.

Que faire ensuite

Déterminez les notifications par e-mail qui peuvent être remises dans une synthèse et configurez le contenu de la synthèse d'e-mail pour ces notifications.

Information associée

Propriétés de synthèse d'e-mail

Configurer les synthèses d'e-mail

Utilisez le formulaire Notification pour créer ou modifier le contenu d'une synthèse d'e-mail pour une notification. Vous pouvez également désactiver la synthèse d'e-mail pour une notification afin qu'elle ne soit pas disponible dans les préférences de notification de vos utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez ou mettez à jour une notification, utilisez l'onglet **Ce que le résumé contiendra** du formulaire de notification pour configurer le résumé d'e-mail de la notification. Une fois que vous avez défini le contenu de synthèse, l'option de synthèse de la notification est disponible dans les paramètres de notification de vos utilisateurs.

Traduction automatique

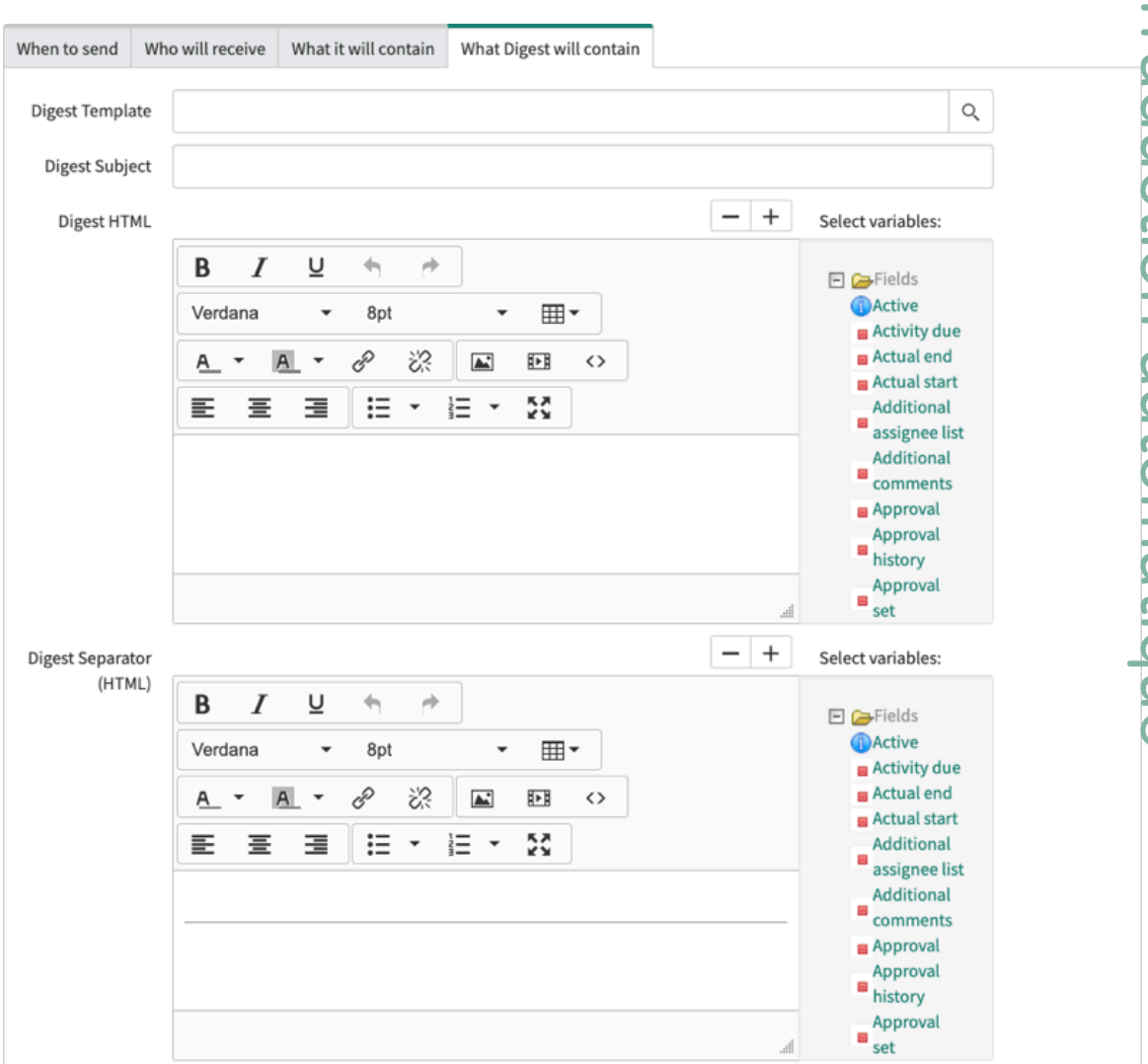
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.

Action	Description
Pour créer une notification	Sélectionnez **Nouveau** pour ouvrir le formulaire de notification.
Pour modifier une notification	Sélectionnez la notification à modifier.

2. Dans le formulaire Notification, cochez la case **Autoriser la synthèse** pour afficher l'onglet **Ce que la synthèse contiendra** et définir le contenu de la synthèse.
3. Renseignez les champs de l'onglet **Ce que contiendra la synthèse** .
   L'image montre la vue par défaut de l'onglet. La vue avancée contient d'autres champs (reportez-vous à la table).



Champ	Description
Modèle de synthèse	Si vous souhaitez réutiliser le contenu existant, comme les en-têtes ou les pieds de page, sélectionnez un modèle d'e-mail pour ajouter du contenu à la synthèse d'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Objet de synthèse	Entrez la ligne d'objet de la synthèse d'e-mail. L'objet peut inclure des variables de la colonne **Sélectionner des variables**. S'il est vide, le système utilise la valeur **Objet** du **modèle d'e-mail**. Si vous entrez une valeur dans ce champ, elle remplace la valeur du modèle.
HTML de synthèse	Entrez le contenu récurrent pour la synthèse d'e-mail. Le contenu de la synthèse peut inclure des variables de la colonne **Sélectionner des variables**. Les variables sont mappées aux noms des colonnes disponibles dans la table de notification, ses tables parentes et tables de référence. Utilisez des variables pour inclure des valeurs d'un enregistrement de la table, telles qu'une brève description d'incident ou des commentaires et des notes de travail. Pour éviter d'ajouter des éléments `<p>` et `<div>` supplémentaires à votre synthèse d'e-mail, consultez le billet de blog Interlignes supplémentaires avec balises de paragraphe dans le client de messagerie rédigé par un employé de ServiceNow dans la ServiceNow Community.
Séparateur de synthèse (HTML)	Utilisez la ligne pour séparer chaque élément résumé dans la synthèse.
Synthèse à partir de	Entrez l'adresse e-mail à utiliser dans le champ De pour la synthèse d'e-mail. Par exemple, helpdesk@yourcompany.com. Le format de l'adresse e-mail doit être valide. Dans le cas contraire, un message de notification apparaît à côté du champ. La modification de cette adresse nécessite une configuration de messagerie avancée, comme l'activation du transfert des e-mails.
Réponse de synthèse à	Entrez l'adresse e-mail que les utilisateurs doivent utiliser pour répondre à la synthèse d'e-mail. Par exemple, helpdesk@yourcompany.com. Le format de l'adresse e-mail doit être valide. Dans le cas contraire, un message de notification apparaît à côté du champ. La modification de cette adresse nécessite une configuration de messagerie avancée, comme l'activation du transfert des e-mails.
Texte de synthèse	Entrez le contenu récurrent de la synthèse d'e-mail à envoyer en texte brut. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le type de contenu sur **HTML et texte brut** ou **Texte brut uniquement**.
Séparateur de synthèse (texte)	[Facultatif] Utilisez le caractère de tiret en tant que ligne pour séparer chaque élément résumé dans la synthèse. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le type de contenu sur **HTML et texte brut** ou **Texte brut uniquement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Lorsque vous avez terminé de créer la notification, sélectionnez **Soumettre**.
   L'option **Synthèse** d'e-mail s'affiche dans les paramètres de notification de vos utilisateurs.

   Remarque :
   Les destinataires de l'e-mail identifiés dans l'onglet **Qui recevra** recevront la synthèse une fois qu'ils l'auront activée dans leurs préférences de notification. Si l'utilisateur n'est pas un destinataire désigné pour la notification, une synthèse n'est pas générée même si l'utilisateur peut avoir activé la synthèse pour une notification. Dans ce cas, l'utilisateur reçoit les notifications réelles lorsqu'elles sont générées.

5. **Facultatif :** Pour désactiver la synthèse d'e-mail pour une notification, décochez la case **Autoriser la synthèse** et sélectionnez **Mettre à jour** lorsque vous avez terminé vos modifications de la notification.
   Lorsque vous désactivez le contenu de synthèse, l'option de synthèse n'est plus disponible pour la notification et n'est pas répertoriée dans les préférences de notification pour vos utilisateurs. Si un utilisateur a précédemment activé l'option de synthèse pour la notification, le système arrête de collecter ces notifications pour une synthèse et ne génère pas la synthèse.

   Remarque :
   Si vous avez désactivé la synthèse et que vous souhaitez la rendre à nouveau disponible, cochez la case **Autoriser la synthèse** . Le système conserve le contenu de synthèse précédemment enregistré et l'affiche dans l'onglet **Que contiendra le résumé** .

Information associée

Aperçus d'e-mails

Créer ou modifier des intervalles de synthèse d'e-mail

Activer une synthèse d'e-mail dans Interface utilisateur principale

Activer la synthèse d'e-mail dans Next Experience

Réduisez le nombre de notifications par e-mail que vous recevez en activant les notifications de synthèse par e-mail. Une synthèse d'e-mail est un e-mail unique qui résume l'activité d'une notification sélectionnée et de son enregistrement cible pendant un intervalle de temps spécifié.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notifications n'incluent pas l'option permettant d'être reçues par défaut en tant que résumé d'e-mail. Seuls les administrateurs peuvent créer une option permettant d'activer la synthèse d'e-mail pour une notification sélectionnée.

Procédure

1. Depuis le profil d'utilisateur, accédez à **Préférences** > **Notifications** , puis sélectionnez **Préférences avancées**.
2. Sélectionnez **Notifications système**.
3. Développez la notification.
4. Activez la **synthèse d'e-mail** et sélectionnez l'intervalle de synthèse dans lequel vous souhaitez recevoir la communication de notification.

Activer une synthèse d'e-mail dans Interface utilisateur principale

Réduisez le nombre de notifications que vous recevez pour un enregistrement cible sélectionné pendant un intervalle de temps spécifié en activant une synthèse d'e-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mail. Le résumé est un e-mail unique qui collecte des notifications individuelles pour un enregistrement ciblé généré pendant l'intervalle spécifié. Le résumé d'e-mail de deux enregistrements cibles différents ne sera pas associé à un seul e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'option de synthèse d'e-mail n'est disponible que si votre administrateur a configuré un contenu de synthèse d'e-mail pour cette notification.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône) dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres système, puis cliquez sur l'onglet **Notifications** .
2. Sélectionnez la notification :
   a. Dans la section Notifications par catégorie, cliquez sur la ligne ou la flèche vers la droite (**>**) de la catégorie que vous souhaitez afficher.
   b. Dans la liste des notifications de la catégorie, cliquez sur la ligne ou sur la flèche vers la droite (**>**) en regard de la notification que vous souhaitez modifier.
3. Pour activer ou désactiver une synthèse d'e-mail pour la notification, si une synthèse d'e-mail est disponible :
   a. Cliquez sur le commutateur **Synthèse d'e-mail** .
   La synthèse d'e-mail est activée lorsque le commutateur est vert et désactivée lorsque le commutateur est gris.
   b. Si vous avez activé la synthèse, sélectionnez **l'intervalle** (durée) pendant lequel les notifications sont accumulées.

   L'intervalle de synthèse commence à la première occurrence de l'activité de notification. Par exemple, si vous sélectionnez l'intervalle quotidien (1 jour) et que la première notification s'affiche à 07h00, le système commence à accumuler les notifications à 07h00 et s'arrête à 07h00 le lendemain.

Peu de temps après la fin de l'intervalle, le système vous envoie la synthèse d'e-mail au lieu d'envoyer les notifications individuelles générées pendant l'intervalle de synthèse. Si vous désactivez la synthèse, le système arrête immédiatement d'accumuler les notifications de la synthèse et n'envoie pas la synthèse par e-mail. Le système reprend l'envoi des notifications au fur et à mesure qu'elles sont générées.

Information associée

Appliquer les conditions de notification

Aperçus d'e-mails

Notifications par e-mail multilingues

Les notifications par e-mail multilingues vous permettent d'envoyer des notifications par e-mail dans la langue préférée du destinataire et de gérer facilement le contenu des notifications dans différentes langues.

Traduction de la notification par e-mail

Vous pouvez personnaliser les notifications par e-mail pour les utilisateurs de plusieurs régions en fonction de leur langue préférée. Par exemple, un destinataire dont la langue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est définie sur le français recevra des e-mails de notification en français, tandis qu'un demandeur allemand sera notifié en allemand.

Deux types de traductions sont disponibles pour les notifications par e-mail :

- Traduction statique

  Personnalisez les notifications par e-mail pour les destinataires de plusieurs régions en fonction de leur langue préférée. Avec les traductions statiques, la demande de traduction est envoyée à un traducteur.

- Traduction dynamique

  Personnalisez automatiquement les notifications par e-mail pour les utilisateurs de plusieurs régions en fonction de leur langue préférée.

Vous pouvez également envoyer des e-mails en utilisant une combinaison de traduction statique et dynamique. Par exemple, si un e-mail doit être envoyé en anglais, français, espagnol et allemand et que les modèles traduits pour le français et l'espagnol existent déjà, la traduction dynamique ne se produira que pour l'allemand.

Préférence de l'utilisateur pour la traduction d'e-mail

La langue préférée est respectée lorsque la propriété est définie sur vrai. Pour définir les préférences utilisateur en matière de traduction d'e-mail :

- Définissez la `glide.email.translation.honour.user_preference` propriété sur `vrai`.
- Accédez à la **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Langue et région**, sélectionnez et définissez la langue préférée.

Groupes

S'il n'y a pas d'ID d'e-mail de groupe, une notification déclenchée pour un groupe avec des destinataires multilingues peut envoyer un e-mail de groupe à différentes personnes ayant des préférences linguistiques différentes.

S'il existe un ID d'e-mail de groupe, un e-mail est envoyé dans une seule langue à tous les destinataires du groupe. La langue préférée du destinataire n'est pas prise en compte.

Modules d'extension de traduction de notifications par e-mail

Activez le module d'extension Traduction de notification Glide pour envoyer des e-mails multilingues en fonction de la langue préférée du destinataire. Le module d'extension Localization Framework est activé par défaut en même temps que le module d'extension Traduction de notification Glide.

Activez le module d'extension Rétention des e-mails traduits pour archiver les e-mails.

Activer la traduction de notification Glide

Vous pouvez activer le module d'extension Traduction de notification Glide (com.glide.notification.translation) si Notifications vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d’extension Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d’informations sur les composants installés avec un module d’extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Activer la conservation des e-mails traduits

Vous pouvez activer le module d’extension Translated Email Retention (com.glide.email_retention.translation) si Notifications vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d’extension Translated Email Retention (com.glide.email_retention.translation) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d’informations sur les composants installés avec un module d’extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Traduction statique

La traduction statique vous permet de personnaliser les notifications par e-mail pour les destinataires de plusieurs régions en fonction de leur langue préférée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À propos de la traduction statique pour les notifications par e-mail

Créez du contenu localisé pour les différents champs de contenu sur les notifications, les modèlesd'e-mail et les formulairesde mise en page d'e-mail à l'aide de la traduction statique après avoir activé le module d'extension de traduction.

Pour une traduction statique, la demande de traduction est envoyée à un traducteur. Le traducteur fournit des traductions du contenu de la notification dans différentes langues.

Tous les champs des formulaires de notification ne sont pas traduisibles.

Champs traduisibles

Nom de la table	Champs traduisibles
Notification par e-mail	Objet, message, message_html et message_text
Modèle d'e-mail	Objet, message, message_html et message_text
Mise en page de l'e-mail	Disposition

Remarque :

- Le contenu statique qui doit être traduit dans les scripts de courrier doit être présent dans **gs.getMessage()** et les traductions des chaînes doivent être disponibles dans la table Message [sys_ui_message].
- Vous pouvez arrêter la traduction des jetons en créant la `glide.email.outbound.static_translation.session.language.change.enabled` propriété système et en la définissant sur false.

Infrastructure de localisation

Utiliser le Infrastructure de localisation paramètres Pour demander des traductions pour les configurations d'artefacts suivantes :

- Configuration de la mise en page de l'e-mail
- Configuration des notifications par e-mail
- Configuration du modèle d'e-mail

Information associée

Demander une traduction pour une notification, un modèle ou une mise en page par e-mail

Activer la traduction statique

Activez la traduction statique des notifications pour l'application globale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de la propriété système, qui est glide.email.outbound.static_translation.enabled.
Demande	Application pour la propriété système. **Global** applique la propriété système à toutes les applications lorsque la propriété système est définie sur vrai.
Description	Description affichée dans la liste Propriétés système.
Choix	Description affichée dans la liste Propriétés système.
Type	Type de propriété système, vrai ou faux.
Valeur	Valeur du **type** sélectionné, qui doit être défini sur vrai.
Ignorer le cache	Option permettant d'ignorer le cache.
Privé	Option pour garder la propriété système privée.
Rôles de lecture	Rôles qui peuvent lire la propriété système.
Rôles d'écriture	Rôles qui peuvent modifier la propriété système.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Demander une traduction pour une notification, un modèle ou une mise en page par e-mail

Demandez une traduction pour envoyer un e-mail dans la langue préférée du destinataire.

Avant de commencer

Une notification par e-mail doit exister. Pour plus d'informations, consultez Créer une notification par e-mail.

Le champ Infrastructure de localisation paramètres doit être configuré pour demander la traduction des configurations d'artefact et ajouter des langues.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les destinataires des notifications doivent être définis en tant qu'utilisateurs actifs dans la table Utilisateur [sys_user] et avoir une adresse e-mail valide définie pour leur canal primaire (appareil) dans la table Appareil de notification [cmn_notif_device].

Procédure

1. Accédez à l'élément d'e-mail pour lequel vous souhaitez demander une traduction.
   - Pour les notifications, accédez à **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**
   - Pour les modèles, accédez à **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Modèles**.
   - Pour les mises en page, accédez à **Tout** > **Politique système** > **E-mail** > **Mises en page**.
2. Sélectionnez l'élément que vous souhaitez traduire dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Demander une traduction** , puis sélectionnez les langues vers lesquelles traduire.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction dynamique

La traduction dynamique vous permet de personnaliser automatiquement les notifications par e-mail pour les utilisateurs de plusieurs régions en fonction de leur langue préférée.

À propos de la traduction dynamique pour les notifications par e-mail

Les notifications de contenu dynamique sont spécifiques à l'utilisateur. Vous pouvez utiliser la traduction dynamique pour traduire automatiquement les notifications en fonction de la langue sélectionnée par le destinataire.

Par exemple, un demandeur dont la langue est définie sur le français recevra automatiquement des e-mails de notification en français, tandis qu'un demandeur espagnol sera informé en espagnol.

L'utilisation de la traduction dynamique implique les tâches suivantes :

1. Activer Traduction dynamique
2. Définir la propriété système pour la traduction dynamique
3. Activer la traduction dynamique

Une fois la traduction dynamique activée, vous pouvez envoyer des e-mails et afficher ou prévisualiser l'e-mail traduit dans les langues préférées des destinataires en accédant à l'onglet **Contenu d'e-mail traduit** .

Remarque :
La préférence de langue des utilisateurs mentionnés dans les champs **cc** et **cci** n'est pas prise en compte.

Activer la traduction dynamique

Activez la traduction dynamique des notifications pour l'application globale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Activer le formulaire de traduction dynamique

Champ	Description
Nom	Nom de la propriété système, qui doit être `glide.notifications.translation.dynamic`.
Demande	Application pour la propriété système. **Global** applique la propriété système à toutes les applications lorsque la propriété système est définie sur **vrai**.
Description	Description affichée dans la liste Propriétés système.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Choix	Description affichée dans la liste Propriétés système.
Type	Type de propriété système, qui doit être **vrai | faux**.
Valeur	Valeur du **type** sélectionné, qui doit être. C'est vrai.
Ignorer le cache	Option permettant d'ignorer le cache.
Privé	Option pour garder la propriété système privée.
Rôles de lecture	Rôles qui peuvent lire la propriété système.
Rôles d'écriture	Rôles qui peuvent écrire la propriété système.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer la bannière de notes pour les e-mails traduits

Configurez le contenu d'une bannière de notes d'e-mail traduite affichée en haut de la page pour afficher un message personnalisé au destinataire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
2. Recherchez et sélectionnez les propriétés pour configurer et personnaliser la bannière de notes.

Propriété système	Description
glide.email.translation.dynamic.note.html_body	Affiche le message sous la forme d'un en-tête pour le corps HTML de l'e-mail traduit.
glide.email.translation.dynamic.note.text_body	Ajoute le message au corps du texte du corps de l'e-mail traduit.
glide.email.translation.dynamic.note.html_style	Applique des styles CSS à la note.

Remarque :
Si vous souhaitez désactiver la bannière de notes, définissez la *glide.email.translation.dynamic.note.enabled* propriété système sur false.

Activer la traduction dynamique pour les notifications par e-mail

Activez la traduction dynamique pour une notification afin d'envoyer des e-mails traduits dynamiquement aux destinataires dans leur langue préférée.

Avant de commencer
Une notification par e-mail doit exister. Pour plus d'informations, consultez Créer une notification par e-mail.

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les destinataires des notifications doivent être définis en tant qu'utilisateurs actifs dans la table Utilisateur [sys_user]. Ils doivent également avoir une adresse e-mail valide définie pour leur canal principal (appareil) dans la table Appareil de notification [cmn_notif_device].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Sélectionnez le nom de la notification par e-mail que vous souhaitez envoyer.
3. Sélectionnez l'onglet **Ce qu'il contiendra** .
4. Si **la vue Avancé** est déjà sélectionnée, sélectionnez-la.
5. Cochez la case **Activer la traduction dynamique** .

Que faire ensuite

Prévisualiser les notifications par e-mail

Séparation de domaine et Notifications

L'application Notifications prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support **de niveau basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

L'application Séparation de domaine est spécifiquement prise en charge dans les notifications, mais pas dans les comptes de messagerie. Les notifications ne sont pas séparées par des données, mais par processus. Les notifications sont également déclenchées par des actions spécifiques.

Remarque :
Les notifications basées sur l'abonnement ne sont pas sensibles aux domaines et ne peuvent pas prendre en charge des paramètres spécifiques à un domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Notifications

Il existe deux composants de base de Séparation de domaine et des notifications.

- Les notifications sont séparées par processus (et non par données).
- Les notifications sont déclenchées de deux manières principales :

1. Lorsqu'un enregistrement est inséré ou mis à jour

   Les notifications avec des conditions correspondantes ET dans le même domaine et domaine global que l'enregistrement inséré/mis à jour sont traitées.

2. Lorsqu'un événement défini dans la notification est déclenché
   a. Les événements ont généralement un enregistrement cible. Par exemple, l'événement [incident.inserted] fait référence à l'enregistrement d'incident en cours d'insertion.
   b. Lorsqu'un événement est déclenché, les notifications configurées pour cet événement dans le même domaine et le même domaine global que l'enregistrement cible de l'événement sont traitées.

Domaines et comptes de messagerie

L'application Séparation de domaine n'est pas prise en charge dans les comptes de messagerie pour les raisons suivantes :

1. Envoi de courrier : Il n'y a qu'un seul expéditeur SMTP par compte. Cela interdit de fournir des domaines pour chaque compte et ils ne sont pas configurables.
2. Pour la réception d'e-mails entrants : vous pouvez configurer plusieurs comptes e-mail, mais vous ne pouvez pas définir de manière significative le domaine d'une action d'e-mail entrant. Les actions entrantes sont traitées dans le domaine de l'utilisateur qui a envoyé l'e-mail. Par exemple : User_A du domaine A envoie un e-mail à un compte de messagerie ServiceNow qui exécute l'action d'e-mail entrant « Créer un incident ». Le nouvel incident résultant créé par l'action entrante se trouve dans le domaine A.

Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Actions sur e-mail entrant.

Remarque :
Si le nombre de comptes de messagerie dépasse 20, la réception des e-mails ralentit.

Cas d'utilisation

Si une instance utilise le module d'extension Séparation de domaine et qu'une nouvelle notification par e-mail est définie pour un domaine qui a le même événement que la notification sur le domaine global, l'utilisateur reçoit deux e-mails pour le même événement.

Solution : définissez le champ [sys_overrides] sur la notification qui appartient au domaine afin qu'il remplace le paramètre global. Pour plus d'informations, consultez Administration déléguée .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

FAQ par e-mail et e-mails de notification de dépannage

Les journaux et les diagnostics sont fournis pour aider à déterminer si les e-mails de notification sont envoyés et reçus avec succès, quels sont les problèmes et qui reçoit l'e-mail.

Les diagnostics aident à surveiller l'intégrité globale du système et à résoudre les problèmes généraux, tels que l'absence de courrier entrant. Les journaux permettent d'identifier les problèmes avec des e-mails individuels, et différents journaux sont utiles pour diagnostiquer différents types de problèmes.

Scénarios de vérification des journaux

Problème	Journal
Besoin de vérifier si un e-mail de notification individuel a été envoyé avec succès	Vérifiez la boîte aux lettres **système envoyée** pour cet e-mail. Vérifiez également la boîte de réception **du système défaillant** pour les notifications de défaillance.
Échec de l'e-mail individuel	• Vérifiez le journal des messages de l'e-mail individuel. • Vérifiez le champ **Chaîne d'erreur** de l'enregistrement d'e-mail. **⚠ Avertissement :** Certains serveurs de messagerie ne renvoient pas de chaînes d'erreur
E-mail non reçu par l'utilisateur final	• Consultez la boîte de réception du système **indésirable** pour recevoir des notifications sur les e-mails renvoyés. Ces e-mails apparaissent également dans le journal des e-mails avec un **type** reçu-ignoré. • Vérifiez le champ **Chaîne d'erreur** de l'enregistrement d'e-mail. **⚠ Avertissement :** Certains serveurs de messagerie ne renvoient pas de chaînes d'erreur • Vérifiez le journal des messages de l'e-mail individuel pour les raisons pour lesquelles différents destinataires ont été inclus ou exclus.

FAQ sur les e-mails

FAQ sur les e-mails

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources de dépannage

Consultez les ressources suivantes sur la résolution des problèmes d'e-mails entrants et sortants.

Erreur ou symptôme	Solution
FAQ sur les e-mails entrants	Voir KB0957760 .
Instance ne recevant pas d'e-mail entrant	Voir Dépannage des e-mails entrants, ServiceNow KB0524472 et KB0520595 . Ces articles de la base de connaissances fournissent également des liens vers une série de vidéos sur le dépannage des e-mails entrants.
L'instance n'envoie pas d'e-mail sortant	Voir Dépannage des e-mails sortants, ServiceNow KB0521382 . Cet article de la base de connaissances fournit également des liens vers une série de vidéos sur le dépannage des e-mails sortants.
Un e-mail d'Outlook génère un enregistrement d'incident vide contenant une pièce jointe nommée winmail.dat.	Configurez le client Outlook local ou le serveur Exchange pour qu'il n'envoie pas de données RTF (Rich Text formated) à l'instance.
Les e-mails sont configurés pour taper envoi ignoré sans raison apparente	Voir KB0790932 .
E-mails en double générés par l'instance	Consultez Résolution des e-mails en double générés par l'instance, KB0529413 .
Tâche de l'expéditeur de SMTP bloquée	Voir Tâche de l'expéditeur de SMTP bloquée > alerte de 30 minutes, KB0755061 .
Échec de la connexion à smtp.office365.com	Voir KB0825391 .
IMAP avec erreur OAuth Échec de l'authentification	Voir KB0963959 .
Erreur de connexion du compte de messagerie POP sur le port sécurisé	Voir KB0829289 .
Traitement des e-mails entrants Alertes bloquées	Voir KB0855277 .
Tâche de l'expéditeur de	Voir KB0679998 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Erreur ou symptôme	Solution
lecteur d'e-mail/ SMTP bloquée	
Alerte de la tâche de lecteur d'e-mail bloquée/en cours d'exécution pendant plus de 2 heures	Voir KB0755063 .
Nouvelles tentatives SMTP	La tâche SMTPSender est responsable de l'envoi d'e-mails à partir de l'instance et il peut parfois y avoir des échecs de livraison pendant la transmission. Les e-mails qui ne sont pas livrés avec succès peuvent nécessiter de nouvelles tentatives. Les nouvelles tentatives de temporisation exponentielle sont un mécanisme permettant de les remettre dans l'intervalle (1, 5, 10, 20, 40, 60, 120, 120) entre les nouvelles tentatives. Les nouvelles tentatives exponentielles se poursuivent jusqu'à l'expiration de la période de vérification mentionnée dans la `glide.email.smtp.claim.lookback.hrs` propriété système. Les nouvelles tentatives sont tentées pour les codes d'état 4xx et pour tous les autres codes d'état tels que 5xx sont considérés comme un échec permanent. Les `glide.smtp.fail_message_ids` propriétés système et `glide.smtp.defer_retry_ids` ne sont pas prises en compte. Le type des e-mails réessayés est défini sur **envoyer-réessayer-reculer**.

Nouvelles tentatives de temporisation exponentielle

Les e-mails qui ne sont pas livrés avec succès peuvent nécessiter de nouvelles tentatives. Les nouvelles tentatives de temporisation exponentielle sont un mécanisme permettant de les remettre dans l'intervalle (1, 5, 10, 20, 40, 60, 120, 120) entre les nouvelles tentatives. Les nouvelles tentatives exponentielles se poursuivent jusqu'à l'expiration de la période de vérification mentionnée dans la `glide.email.smtp.claim.lookback.hrs` propriété système.

Les nouvelles tentatives sont tentées pour les codes de statut 4xx et échouent pour les codes de statut 5xx lors de la livraison de l'e-mail. Les `glide.smtp.fail_message_ids` propriétés système et `glide.smtp.defer_retry_ids` ne sont pas prises en compte.

Le type des e-mails réessayés est défini sur **envoyer-réessayer-reculer**.

Remarque :
Les erreurs de validation d'adresse qui se produisent lors de la livraison de l'e-mail sont traitées différemment. Le type d'enregistrement d'e-mail est défini sur **envoyer-réessayer-retardé** et la remise de l'e-mail est réessayée à intervalles fixes de 30 minutes jusqu'à l'expiration de la période de vérification.

Diagnostics d'e-mail

La page Diagnostics et connexion fournit des informations sur l'état actuel de votre configuration de messagerie. Cette page inclut l'état des propriétés d'e-mail, des travaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

planifiés et des connexions de compte de messagerie qui affectent la façon dont votre instance reçoit et envoie les e-mails.

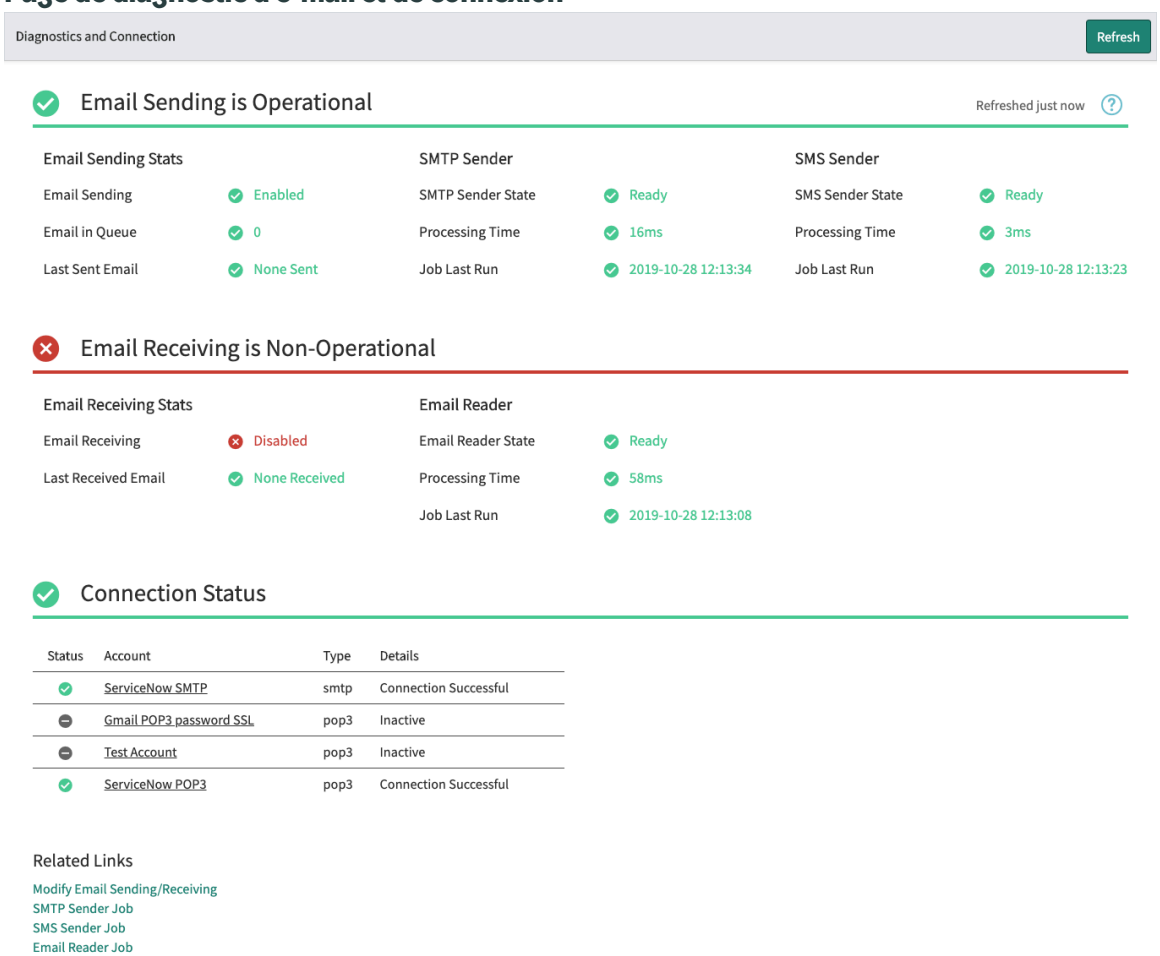
Les informations de diagnostic d'e-mail peuvent vous aider à identifier les problèmes d'e-mails entrants ou sortants. La vidéo suivante montre différentes étapes pour déterminer pourquoi votre instance ne reçoit pas d'e-mails entrants. L'une des étapes utilise des diagnostics d'e-mail pour vérifier l'état de connexion de l'e-mail et la tâche planifiée du lecteur d'e-mail.

Étapes de dépannage à suivre lorsqu'une instance ServiceNow ne reçoit pas d'e-mail

Accédez à la page Diagnostics et connexion à partir de l'un de ces modules :

- **Boîtes de réception système** > **Diagnostics d'e-mail**
- **Diagnostics du système** > **Diagnostics d'e-mail**

Page de diagnostic d'e-mail et de connexion



Pour obtenir un état rapide sur un champ, pointez sur la coche verte ou l'icône X rouge. L'icône de coche indique que l'élément est opérationnel ou intègre, tandis que l'icône X indique que l'élément n'est pas opérationnel ou se trouve dans la plage attendue.

Diagnostics de messagerie

Diagnostic	Description
L'envoi d'e-mail est [État]	
Envoi d'e-mail	État de l'e-mail sortant comme **étant activé** ou **désactivé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diagnostics de messagerie (suite)

Diagnostic	Description
	Pour modifier l'état, cliquez sur le lien connexe **Modifier l'envoi/la réception d'e-mail** , puis dans le formulaire Propriétés de l'e-mail, mettez à jour la *`Email sending enabled`* propriété.
E-mail dans la file d'attente	Nombre de messages électroniques prêts à être envoyés.
Dernier e-mail envoyé	Date et heure d'envoi du dernier message électronique.
État de l'expéditeur de SMTP	État actuel de la tâche de l'expéditeur SMTP, qui envoie des e-mails selon un calendrier récurrent. Par défaut, cette tâche s'exécute toutes les minutes. Pour mettre à jour l'état de l'expéditeur SMTP, cliquez sur le lien connexe de la **tâche de l'expéditeur SMTP** et, dans la table Calendrier, ouvrez l'enregistrement de l'expéditeur SMTP à modifier.
Temps de traitement SMTP	Durée de la dernière exécution de la tâche de l'expéditeur SMTP. Cette valeur doit être inférieure à l'intervalle d'expéditeur SMTP.
Dernière exécution de la tâche SMTP	Date et heure de la dernière exécution de la tâche de l'expéditeur SMTP.
État SMTP par défaut	Indication de l'échec de la connexion SMTP, affichée uniquement si la fonctionnalité de comptes de messagerie est active. Cliquez sur **SMTP par défaut** pour modifier les paramètres de votre compte SMTP.
État de l'expéditeur de SMS	État actuel de la tâche **de l'expéditeur de SMS** , qui envoie des notifications par SMS selon un calendrier récurrent. Par défaut, cette tâche s'exécute toutes les minutes. Pour mettre à jour la tâche de l'expéditeur de SMS, cliquez sur le lien connexe de la **tâche de l'expéditeur de SMS** et, dans la table Calendrier, ouvrez l'enregistrement de l'expéditeur de SMS à modifier.
Temps de traitement de l'expéditeur de SMS	Durée de la dernière exécution de la tâche **de l'expéditeur de SMS** . Cette valeur doit être inférieure à l'intervalle de **l'expéditeur de SMS** .
Dernière exécution de la tâche de l'expéditeur SMS	Date et heure de la dernière exécution de la tâche **de l'expéditeur SMS** .
La réception d'e-mail est [État]	
Réception d'e-mail	État de l'e-mail entrant comme **étant activé** ou **désactivé**. Pour modifier l'état de la réception des e-mails, cliquez sur le lien connexe **Modifier l'envoi/la réception des e-mails** , puis mettez à jour la propriété dans le formulaire Propriétés de l'e-mail *`Email receiving enabled`* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Diagnostics de messagerie (suite)

Diagnostic	Description
Dernier e-mail reçu	Date et heure de réception du dernier message électronique.
État du lecteur d'e-mail	État actuel de la tâche de lecteur d'e-mail, qui télécharge tout e-mail en attente sur le serveur de messagerie et crée des événements email.read. Pour mettre à jour la tâche État du lecteur d'e-mail, cliquez sur le lien connexe de la **tâche de lecteur d'e-mail** et, dans la table Calendrier, ouvrez l'enregistrement de lecteur d'e-mail à modifier.
Temps de traitement du lecteur d'e-mail	Durée de la dernière exécution de la tâche de lecteur. Cette valeur doit être inférieure à l'intervalle de lecture.
Dernière exécution du travail	Date et heure de la dernière exécution de la tâche de lecteur.
État de connexion	
{Comptes}	Le résultat de la connexion test aux comptes. La connexion est testée à chaque chargement de la page.

Information associée

Travaux planifiés

Journal des e-mails système et boîtes aux lettres

Le journal d'e-mail système enregistre tous les e-mails créés ou reçus par l'instance. Les boîtes aux lettres système sont des vues filtrées de ce journal.

Chaque e-mail de notification créé ou reçu par l'instance est enregistré dans un enregistrement d'e-mail [sys_email]. Vous pouvez accéder à un journal de ces enregistrements à l'adresse **Journaux système** > **E-mails**.

Les boîtes aux lettres système sont des vues filtrées de la table des e-mails [sys_email]. L'instance affecte un enregistrement d'e-mail à une boîte aux lettres système en fonction des valeurs des champs **Type** et **État** . Pour plus d'informations, voir Boîtes aux lettres système.

Les champs suivants peuvent être inclus dans la mise en page du journal système et de n'importe quelle boîte de réception système :

Journal d'e-mail

Champ	Description
Boîte de réception	La boîte de réception système qui répertorie cet enregistrement d'e-mail. L'instance définit la valeur de ce champ en fonction des valeurs des champs **Type** et **État** .
État	État actuel de l'e-mail (Erreur, Ignoré, Traité ou Prêt).
Type reçu	Type d'e-mail entrant (Aucun, Transférer, Nouveau ou Répondre).
Type	Le statut de l'e-mail. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Journal d'e-mail (suite)

Champ	Description
	• reçu : le serveur a reçu cet e-mail. • reçu – ignoré : le serveur a reçu cet e-mail, mais il a été ignoré par l'instance à des fins d'action sur e-mail entrant. En règle générale, ces e-mails sont soit des spams, soit des réponses automatiques. Consultez le champ Chaîne d'erreur pour plus d'informations. • envoyer : échec : le serveur a tenté d'envoyer l'e-mail et a échoué. Consultez le champ Chaîne d'erreur pour plus d'informations. • envoyer : ignoré : le serveur a ignoré l'envoi de cet e-mail. En règle générale, il s'agit d'un e-mail qui a été généré, mais qui n'a pas d'adresse e-mail du destinataire ou qui est un e-mail en double. Consultez le champ Chaîne d'erreur pour plus d'informations. • send - ready : l'e-mail est prêt à être envoyé, mais n'a pas été envoyé par le serveur de messagerie. En règle générale, un e-mail ne reste dans cet état que pendant une courte période. • envoyer - traduction - prêt : l'e-mail est généré pendant la traduction de l'e-mail et envoyé. En règle générale, un e-mail ne reste dans cet état que pendant une courte période. • sent : l'e-mail a été envoyé par l'instance sans erreur ni problème.
Cible	Référence de l'ID de document à l'enregistrement si l'e-mail est généré par une insertion, une mise à jour ou la suppression d'un enregistrement particulier.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur, issu de l'enregistrement utilisateur, de l'instance à partir de laquelle la notification par e-mail a été envoyée. **Remarque :** Il s'agit d'un champ de chaîne.
Type de notification	Type de notification. Les choix possibles sont les suivants : • Néant • SMS • SMTP
UID	ID unique de l'e-mail stocké sur le serveur.
Créées	Date et heure de l'activité d'e-mail pour les paramètres régionaux de l'ordinateur exécutant l'instance.
Supprimé	Pour l'e-mail entrant, indique si l'e-mail a été supprimé du serveur de messagerie.
Poids	Poids de l'e-mail, qui détermine la priorité d'envoi par rapport aux autres notifications de la même table.
Importance	Indication que l'e-mail a été envoyé avec un niveau d'importance modifié, tel que Urgent.
Événement et	Pour les e-mails générés par des notifications, liste incorporée qui stocke l'événement et la notification à l'origine de l'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Journal d'e-mail (suite)

Champ	Description
notification d'origine	
Objet	L'objet de l'e-mail. Pour les notifications, vous créez le texte de l'objet dans **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
Message d'erreur	La chaîne d'erreur capturée à partir du serveur de messagerie pour déterminer pourquoi l'e-mail n'a pas été envoyé. Ceci est journalisé uniquement si l'envoi de l'e-mail a échoué.
Destinataires	Les adresses e-mail des destinataires.
Détails	Le corps de l'e-mail, affiché dans un balisage HTML brut. Utilisez le lien connexe Aperçu du corps HTML pour afficher le corps du texte comme HTML rendu.
Type de contenu	Le type de contenu d'e-mail.
En-têtes	Tous les en-têtes incorporés dans l'e-mail.

Journaux de messages pour les e-mails individuels

Les entrées de journal d'e-mail pour un e-mail de notification individuel sont accessibles en tant que liste connexe dans l'enregistrement d'e-mail. Le champ **Chaîne d'erreur** de l'enregistrement d'e-mail peut fournir des informations supplémentaires.

Chaque enregistrement d'e-mail contient une liste connexe **Journal d'e-mail** . Cette liste affiche les enregistrements d'entrée du journal d'e-mail [syslog_email]. À des fins de dépannage, les champs les plus utiles sont probablement **Niveau** et **Message**.

Pour diagnostiquer les problèmes d'e-mails sortants, examinez également le champ **Chaîne d'erreur** dans l'enregistrement d'e-mail. Cependant, tous les serveurs de messagerie destinataires ne renvoient pas une chaîne d'erreur.

Remarque :
L'enregistrement d'entrée du journal d'e-mail n'est disponible que pendant 7 jours après sa création.

Actions entrantes sur les e-mails reçus

Vérifiez ces journaux comme première étape pour diagnostiquer les problèmes avec les actions entrantes. Les journaux indiquent quelle action entrante s'est appliquée ou non et pour quelle raison.

Remarque :
Si une action entrante n'a mis à jour aucun champ de l'enregistrement cible, le journal indique que l'action entrante a été ignorée.

Motifs d'inclusion ou d'exclusion des destinataires

Pour les notifications sortantes, le journal système de messagerie fournit les raisons pour lesquelles les destinataires ont été inclus ou exclus.

Chaque entrée de journal correspond à un motif d'inclusion ou d'exclusion. Par exemple, tous les utilisateurs qui ont été exclus parce qu'ils sont inactifs apparaissent dans une seule entrée de journal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

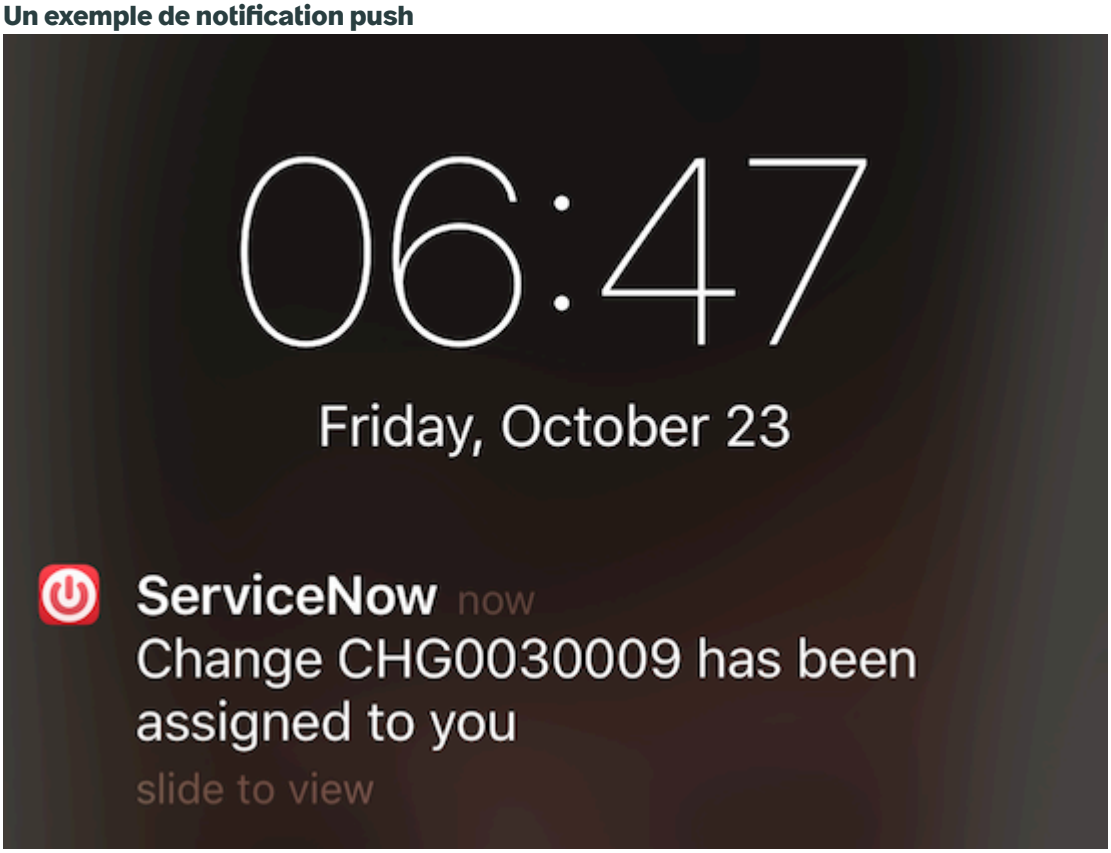
Une série de propriétés système peut être utilisée pour affiner les informations à journaliser. Deux propriétés, `glide.notification.recipient.include_logging` et `glide.notification.recipient.exclude_logging`, contrôlent toutes les journalisations d'inclusion et d'exclusion de destinataires. Plusieurs autres propriétés vous permettent d'adapter les informations rapportées dans les journaux pour répondre à vos besoins. Toutes les propriétés sont activées par défaut.

Notifications push

En plus d'envoyer des notifications par e-mail et par SMS, une instance peut envoyer des notifications push à des équipements mobiles.

Une notification push est un message texte qui apparaît sur l'appareil mobile d'un utilisateur pour l'avertir de quelque chose d'important ou pour lui demander d'effectuer une action. Votre instance prend en charge les notifications push.

Un exemple de notification push



Utilisez les notifications push pour envoyer des messages aux utilisateurs lorsque certaines conditions sont déclenchées sur votre instance, telles que l'affectation d'un incident à l'utilisateur. Une notification push peut même demander une réponse, et l'instance peut traiter la réponse en agissant sur les enregistrements connexes. Par exemple, vous pouvez demander à l'instance d'envoyer une demande d'approbation pour un changement à un utilisateur. Vous pouvez laisser l'utilisateur approuver ou refuser le changement en cliquant sur un bouton de réponse dans la notification push. La réponse de l'utilisateur peut alors mettre à jour l'état de l'enregistrement de changement.

Vous pouvez configurer les notifications push de la même manière que les notifications par e-mail et SMS. Déterminer:

- À qui envoyer la notification
- Quand il doit être envoyé
- Ce qu'il doit contenir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application mobile ServiceNow est disponible en tant ServiceNow Classic que Agent mobile. Par défaut, ServiceNow Classic il prend en charge les notifications push, mais vous pouvez également développer votre propre application push et configurer votre instance pour lui envoyer des notifications push. Pour plus d'informations sur la configuration des notifications push dans Agent mobile, accédez à Notifications push mobiles .

Configuration des notifications push

La configuration des notifications push varie en fonction de l'application mobile ou push que vous souhaitez que vos utilisateurs utilisent. Pour une vue d'ensemble, voir : Configuration d'une notification push avec une application push personnalisée pour ServiceNow Mobile les applications.
Si vous créez votre propre application, vous devez comprendre le fonctionnement des notifications push et du système Apple Push Notification Service. Pour en savoir plus, consultez la présentation des APN dans leGuide de programmation des notifications locales et distantes pour les développeurs Apple.

Important :
Apple ne garantit pas la livraison de toutes les notifications push. Consultez les informations sur la qualité de service (QoS) dans le Guide de programmation des notifications locales et à distance pour les développeurs Apple.

Système de notifications push

Le système de notifications push implique plusieurs éléments clés qui gèrent la livraison des messages push et des réponses de notifications push.

Instance client

Votre instance ServiceNow.

Proxy push

Instance qui collecte toutes les notifications push envoyées à l'application ServiceNow Classic mobile et les transmet aux ServiceNow applications pour Apple, iOS ou Android. Si vous créez une application push personnalisée, vous n'utilisez pas le proxy push.

Fournisseur push

Le fournisseur de messages push, qui est le service de notifications push Apple (APNs) ou le service Firebase Cloud Messaging (FCM), pour l'application mobile ou les ServiceNow Classic applications mobiles personnalisées.

Application push sur un appareil mobile

L'application, telle que l'application ServiceNow Classic mobile. Vous pouvez également créer et personnaliser votre propre application push.

Processus de notification push

Le processus de notification push est le suivant :

1. L'activité sur l'instance déclenche une notification push.
2. L'instance recherche la personne à qui envoyer la notification et vérifie les préférences de notification de l'utilisateur pour trouver les paramètres de l'appareil push.
3. L'instance envoie la notification push au service de notifications push, soit le service de notifications push Apple (APNs), soit le service Firebase Cloud Messaging (FCM). Si vous utilisez l'application ServiceNow Classic mobile, l'instance envoie la notification via une instance proxy push, qui transmet ensuite la notification au service APNs ou FCM.
4. Le service de notifications push envoie la notification à l'application push de l'utilisateur. Lorsque l'instance envoie la notification au service de notifications push, elle inclut le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contenu du message ainsi que le nom et l'ID de l'instance. Ces informations garantissent le renvoi d'une réponse à la notification à l'instance appropriée. Si l'utilisateur peut répondre à la notification, par exemple en envoyant une approbation à une demande de changement, la réponse est renvoyée via un message REST à l'instance.

5. L'instance identifie un script à exécuter pour gérer la réponse.
6. Le script effectue une action sur l'instance, comme marquer une demande de changement comme approuvée. Si le JSON n'est pas valide ou si le script échoue, une réponse d'erreur est renvoyée à l'appareil.

Réponses de notification push

Avec les applications push personnalisées, vous pouvez demander à vos utilisateurs d'agir sur les enregistrements de l'instance en répondant à une notification push.

Les actions qu'ils peuvent effectuer sont définies dans un script que vous associez au message de notification. La réponse est envoyée à l'instance au format suivant :

```
https://{instance_name}/api/now/v1/push/{application Name}/action/{action}
```

Le nom de l'application est l'application push que l'utilisateur utilise. Le nom de l'application doit correspondre au nom de l'application dans la table Application push [sys_push_application]. L'action est l'ID système de l'action dans la table Actions de notifications push [sys_push_notif_act_script].

Activer les notifications push

Plusieurs modules d'extension doivent être activés pour utiliser les notifications push. Si le module d'extension Interface utilisateur mobile (com.glide.ui.m) est actif, les modules d'extension de notification push sont automatiquement activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont actifs sur votre instance :

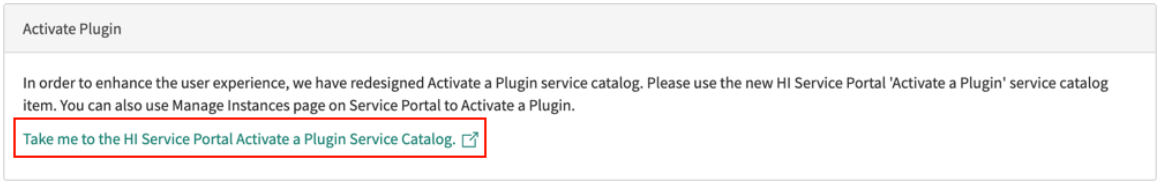
- Notification push : fournit les composants et les API REST nécessaires pour envoyer des notifications push à des équipements mobiles.
- Module complémentaire push du système de notification : ajoute la prise en charge des notifications push au système de notification existant.
- Commentaires push : gère les commentaires d'Apple sur les appareils qui ne sont plus valides afin qu'ils ne reçoivent plus de notifications push.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire de demande sur Now Support.
3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

Champ	Description
Instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Nom du module d'extension	Nom du module d'extension à activer.
Précisez la date et l'heure auxquelles vous souhaitez que ce module d'extension soit activé.	La date et l'heure doivent être au moins deux jours ouvrables après l'heure actuelle. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés fois deux par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.
Motif/commentaires	Toute information qui serait utile pour le personnel ServiceNow qui doit activer le module d'extension. Par exemple, si vous avez besoin que le module d'extension soit activé à un moment spécifique et non pendant l'une des fenêtres d'activation par défaut, indiquez-le dans les commentaires.

7. Sélectionnez **Envoyer**.

Installé avec des notifications push

Plusieurs types de composants sont installés avec les modules d’extension de notifications push.

Tables installées avec des notifications push

Ces tables sont installées avec des notifications push.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Description
Applications push [sys_push_application]	Applications push enregistrées auprès de l'instance pour recevoir des messages push.
Inscriptions par défaut push [sys_push_notif_default_reg]	Contient toutes les notifications auxquelles les utilisateurs sont automatiquement abonnés pour une application push donnée. Vous pouvez ajouter des notifications à cette table sur la liste connexe Inscriptions par défaut push du formulaire d'application push.
Commentaires push [sys_push_feedback]	Commentaires des APN indiquant à l'instance quels équipements push ne peuvent plus recevoir de messages push. Les commentaires sont traités soit sur la même instance que celle sur laquelle vos notifications sont déclenchées, soit sur une instance centrale qui utilise un appel REST pour indiquer à votre instance quelles applications push doivent être désactivées.
Définitions d'attributs de message push [sys_push_notif_msg_attr_def]	Définitions d'attributs utilisées pour la spécification de contenu de message push.
Valeurs d'attributs de message push [sys_push_notif_msg_attr_val]	Les valeurs associées aux messages push.
Notifications push [sys_push_notification]	Notifications push que l'instance a tenté d'envoyer aux utilisateurs.
Actions de notification push [sys_push_notif_act_script]	Scripts d'action que l'instance utilise en réponse à un message push activable.
Installations de notifications push [sys_push_notif_app_install]	Les appareils dotés d'applications push où les utilisateurs ont accepté de recevoir des notifications push. Cette table répertorie les enregistrements par jeton pour l'application push. L'instance utilise ces informations pour savoir à quel appareil push et à quelle application envoyer des notifications. Des enregistrements sont créés dans cette table lorsqu'un utilisateur se connecte à une instance avec l'application push. La table Équipements mobiles [sys_mobile_devices], installée avec le module d'extension Interface utilisateur mobile, contient tous les appareils utilisateur qui se sont connectés à l'instance avec l'application ServiceNow mobile.
Messages de notification push [sys_push_notif_msg]	Messages personnalisés pour les notifications push. Ces messages peuvent être associés à une notification.
Contenu des messages de notification push [sys_push_notif_msg_content]	L'ensemble du contenu, y compris JSON, pour les messages push.
Plateformes push [sys_push_platform]	Les plateformes prises en charge pour les notifications push et la taille maximale de la charge utile.

Règles métier installées avec des notifications push

Ces règles métier sont installées avec des notifications push.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Créer un appareil et des abonnements	Installation push [sys_push_notification_installation]	Crée automatiquement un appareil de notification sur les préférences de notification d'un utilisateur lorsque celui-ci inscrit une application mobile auprès de l'instance.

Messages REST sortants installés avec des notifications push

Ces messages REST sortants sont installés avec des notifications push.

Message REST	Description
ServiceNowMobileApp Push	Message REST que vous pouvez utiliser avec votre application mobile iOS personnalisée.

Rôles installés avec des notifications push

Ces rôles sont installés avec des notifications push.

Rôle	Description
push_admin	Peut créer et modifier des notifications push.

Composants push installés avec des notifications push

Ces composants sont installés avec des notifications push.

Applications push installées avec des notifications push

Application push	Description
ServiceNowPushApp	Enregistrement d'application push pour l'application ServiceNow ServiceNow mobile. **Remarque :** L'application ServiceNow mobile abonne automatiquement les utilisateurs à plusieurs notifications push. Vous pouvez voir la liste de ces notifications dans la liste connexe Inscriptions par défaut push sur l'enregistrement de l'application ServiceNowPushApp.

Contenu du message installé avec des notifications push

Contenu du message	Description
Contenu du message de connexion	La charge utile des ServiceNow messages de connexion.
Approbation générique (arrière-plan)	Charge utile qui fournit une option d'approbation et de rejet à l'utilisateur qui reçoit le message push.
Approbation générique (premier plan)	Charge utile qui fournit une option d'approbation et de rejet à l'utilisateur qui reçoit le message push.
Charge utile de l'enregistrement générique	Charge utile générique que vous pouvez utiliser pour envoyer des messages push aux utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de notification push installées avec des notifications push

Action de notification push	Description
Approbation : approuver	Permet à un administrateur d'approuver une demande.
Approbation : rejeter	Permet à un administrateur de rejeter une demande.

Notifications push installées avec des notifications push

Notifications push	Table	Description
ConnectMessagePushNotification	Message Flux en direct [live_message]	Envoie une notification push lorsqu'un nouveau message Live Feed

Propriétés de la notification push

Les notifications push fournissent plusieurs propriétés pour personnaliser la configuration.

Ajoutez ces propriétés à la table Propriétés système [sys_properties].

glide.push.apns.version

Contrôle la Apple version du service de notifications push (APN) à utiliser dans votre instance. Vous pouvez utiliser la version 1 ou 2 d'APN. Le système utilise la version 2 d'APN par défaut. Pour utiliser la version 1 d'APN à la place, définissez la valeur sur **1**.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 2

glide.push.debug

Crée des entrées dans le journal système pour les erreurs de notification push.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

glide.push.enabled

Active ou désactive les notifications push.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : true

glide.push.feedback.debug

Crée des entrées dans le journal système pour les commentaires envoyés par les APN pour les applications push iOS personnalisées.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : faux

glide.push.notification.ttl_seconds

Spécifie le nombre de secondes après l'expiration d'une notification push en file d'attente. Une fois qu'une notification push est déclenchée, elle est mise en file d'attente et finalement traitée par une tâche planifiée. Si la durée pendant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

laquelle la notification se trouve dans la file d'attente dépasse cette valeur, la notification n'est pas envoyée. Consultez le journal des notifications push pour plus d'informations.

- Type : nombre entier
- Valeur par défaut : 21600

Configuration d'une notification push avec l'application ServiceNow mobile

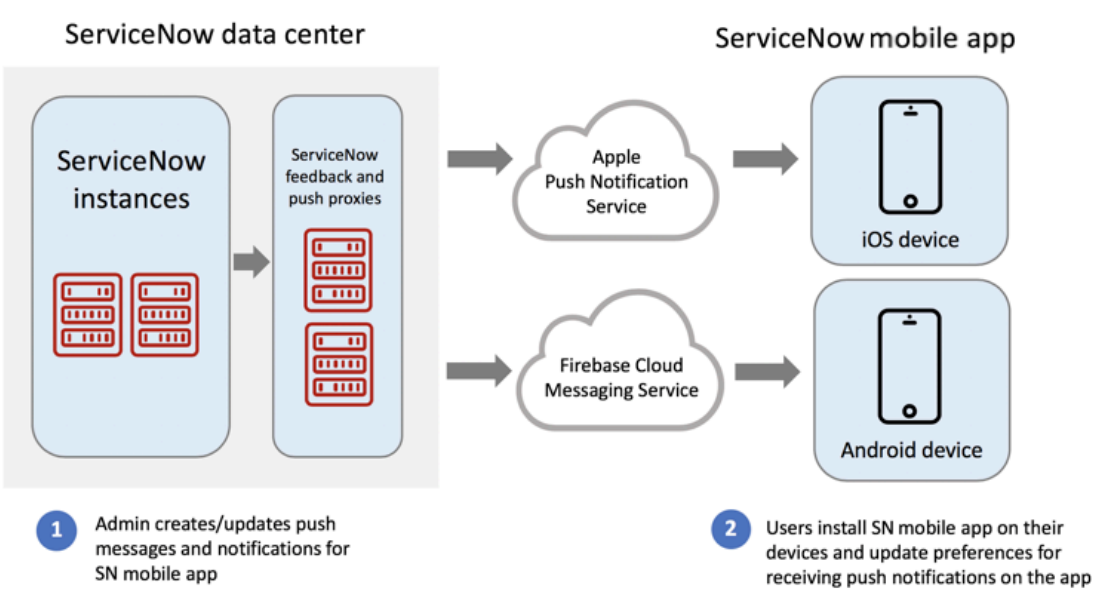
L'application ServiceNow Mobile active automatiquement les notifications push et configure les équipements mobiles pour les notifications push lorsque les utilisateurs se connectent initialement à l'instance.

Remarque :
Les notifications push avec l'application ServiceNow Mobile ne sont pas prises en charge dans les instances sur site.

La configuration des notifications push implique à la fois l'administrateur système et les utilisateurs.

- L'administrateur crée ou met à jour des notifications push pour l'application ServiceNow Mobile . L'administrateur n'a pas besoin de configurer les équipements mobiles pour les utilisateurs ni de mettre à jour leurs préférences utilisateur pour recevoir des notifications push.
- Les utilisateurs installent le ServiceNow Mobile mobile sur leurs appareils mobiles iOS ou Android et définissent leurs préférences de réception des notifications sur l'application ServiceNow Mobile .

Tâches de configuration des notifications push pour l'application ServiceNow Mobile



Que faire : administrateurs

Les administrateurs créent des notifications push, comme pour les notifications par e-mail. Une notification push comporte deux parties principales : le message push et la notification, qui inclut le message push.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le message push et la notification doivent être destinés à la même table.

Créer le message push

Avant de créer une notification push, créez le message push avec le contenu réel du message (charge utile JSON) à inclure dans la notification push.

Créer la notification push qui inclut le message push

Créez la notification push qui inclut le message push et son contenu. Une notification push envoie spécifiquement le message push. Vous pouvez mettre à jour une notification de plateforme standard et l'utiliser comme une notification push qui inclut le message push.

Ajouter la nouvelle notification push à la table d'inscription push par défaut

Pour vous assurer qu'une nouvelle notification push est incluse et activée dans les préférences de notification de vos utilisateurs, enregistrez une nouvelle notification push dans la table Inscription push par défaut. La notification est répertoriée dans les préférences de notification de vos utilisateurs lors de leur prochaine connexion à l'application ServiceNow Mobile .

Que faire : ServiceNow Mobile utilisateurs de l'application

Télécharger l'application ServiceNow Mobile

Installez l'application ServiceNow Mobile sur un appareil mobile iOS ou Android.

Accepter les notifications push

Après avoir installé l'application ServiceNow Mobile , les utilisateurs sont invités à accepter les notifications push. Lorsque l'instance reçoit le message d'acceptation de notification push d'un utilisateur, elle crée un enregistrement dans la table Installations de notifications push [sys_push_notif_app_install]. Cet enregistrement est utilisé par l'instance pour identifier la combinaison appareil/application mobile nécessaire pour identifier un destinataire de notification push.

L'appareil effectue ensuite les actions suivantes :

- Obtient un jeton qui identifie l'appareil.
- Déclenche la création de l'appareil dans les préférences de notification de l'utilisateur.

Connectez-vous à l'instance de l'entreprise à partir de l'application ServiceNow Mobile

La connexion abonne automatiquement les utilisateurs aux notifications spécifiques push enregistrées dans la table d'inscription push par défaut.

Mettre à jour les préférences de réception de notifications sur l'application ServiceNow Mobile

Les utilisateurs peuvent activer et désactiver via les **paramètres de notification** dans l'application ServiceNow Mobile . Ils peuvent définir des préférences de notification supplémentaires, telles que des conditions ou des filtres qui affectent la remise des notifications, à l'aide de la fenêtre Paramètres système d'un navigateur d'ordinateur de bureau ou mobile. Pour plus de détails, voir Définir les préférences de notification dans Interface utilisateur principale.

Étapes suivantes

Si vous êtes administrateur, examinez les notifications du système de base et déterminez si un nouveau contenu de message push et des notifications push sont nécessaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un message push

Avant de créer une notification push, créez le message push avec le contenu réel du message de la notification.

Avant de commencer

Le module d'extension de notifications push doit être actif. Le module d'extension est actif par défaut.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le message push et la notification doivent être destinés à la même table.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Messages push** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire (consultez la table).
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Champs de formulaire Message de notification push

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom descriptif pour le message.
Application push	Sélectionnez l'application ServiceNow Mobile .
Contenu du message push	Sélectionnez le contenu JSON à inclure dans la charge utile de la notification push. **Remarque :** Pour plus d'informations sur la définition des charges utiles qui contrôlent le comportement des notifications push, voir KB0622333 . Par exemple, vous pouvez spécifier des paires de boutons prédéfinies (Oui/Non, Approuver/Rejeter, Accepter/Refuser) dans le cadre du contenu du message push.
Message	Saisissez le message. Vous pouvez ajouter des variables comme vous le feriez pour d'autres notifications. Tout message que vous entrez ici remplace le message de la notification.
Liste connexe	
Valeurs d'attributs de message push	Facultatif. Sélectionnez les attributs qui s'appliquent à cette notification. Pour plus de détails, voir Créer une valeur d'attribut ou une action pour un message push.

Que faire ensuite

Configurez la notification push qui contient le message créé ou mettez à jour une notification push existante pour utiliser le message push.

Créer une notification à l'aide d'un message push

Les administrateurs d'e-mail peuvent créer une notification qui envoie spécifiquement une notification push.

Avant de commencer

Configurez le message push avant d'effectuer ces étapes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer un message push à une notification standard. Un message push spécifie le texte que le système envoie dans le cadre de la notification push à l'appareil mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Créer une notification push**.
2. Remplissez le formulaire de notification si nécessaire (voir la description Créer une notification par e-mail des champs de formulaire.
3. Cliquez sur l'onglet **Ce qu'il contiendra** .
4. À côté de **Messages push**, cliquez sur l'icône de verrou et sélectionnez un message push.

   Remarque :
   Le message push et la notification doivent être destinés à la même table.

5. Si vous souhaitez que cette notification soit envoyée uniquement sous forme de notification push et non sous la forme d'un autre type de notification, sélectionnez **Message push uniquement**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

   Si la notification échoue, l'utilisateur n'est pas informé. Si l'envoi du message échoue parce qu'il dépasse la charge utile maximale, l'instance consigne l'échec dans le journal système.

Que faire ensuite

Ajoutez la notification push à la table Inscriptions par défaut push afin qu'elle soit répertoriée dans les préférences de notification pour les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent ensuite sélectionner les notifications qu'ils souhaitent recevoir pour l'application ServiceNow Mobile .

Ajouter une notification push à la table Inscriptions par défaut push

Après avoir créé une nouvelle notification push, ajoutez-la à la table Inscription push par défaut. Les notifications push enregistrées dans cette table sont répertoriées et automatiquement activées dans les paramètres de notification des utilisateurs de votre ServiceNow Mobile application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Application push**.
2. Sélectionnez **l'application mobile ServiceNow**.
3. Dans le formulaire d'application push de l'application ServiceNow Mobile , sélectionnez l'onglet **Inscriptions par défaut** push et cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans l'enregistrement Nouvel enregistrement d'inscription par défaut push, sélectionnez la notification à enregistrer.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   La prochaine fois que les utilisateurs se connecteront à leur instance, la nouvelle notification push sera incluse dans leur liste de notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration d'une notification push avec une application push personnalisée pour ServiceNow Mobile les applications

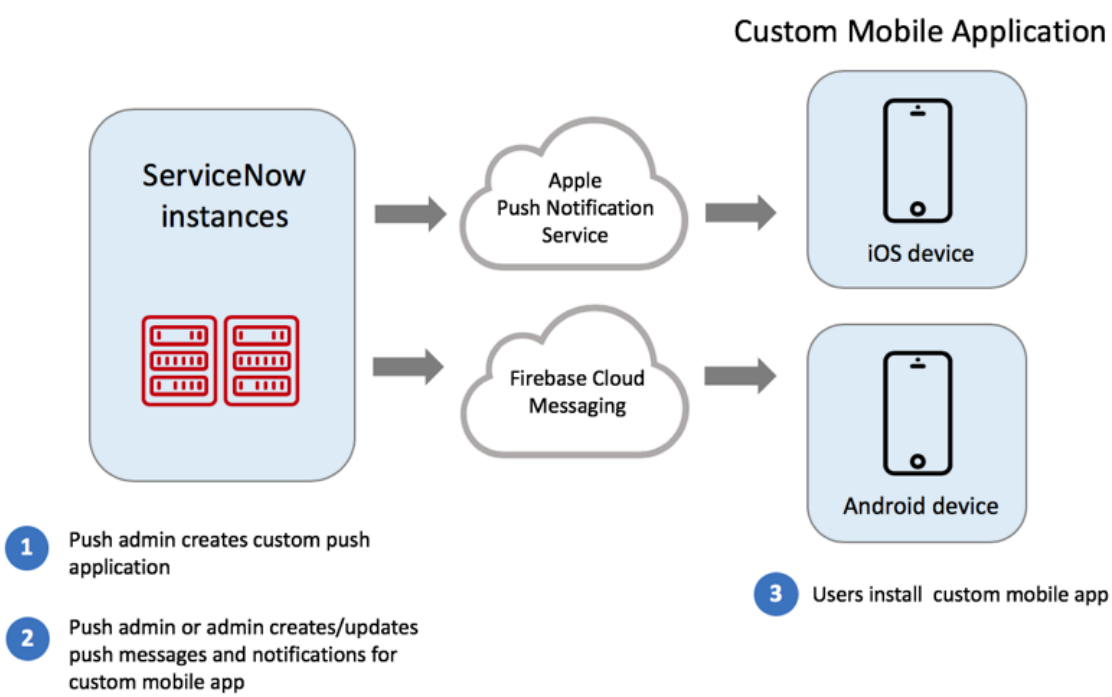
Si vous utilisez votre propre application mobile ou push personnalisée, vous devez configurer votre application pour l'utiliser et configurer les contenus push.

La configuration d'une infrastructure de notifications push qui utilise une application push personnalisée implique un administrateur push (également appelé développeur d'application push ou développeur d'application mobile) et administrateur système. Lorsque les administrateurs push créent une application push personnalisée, ils configurent également l'application, son contenu de message push (générateurs de charge utile) et des attributs facultatifs, tels que les scripts d'action push. L'administrateur crée et met à jour les notifications push pour l'application push personnalisée. Une fois que les utilisateurs ont installé l'application push personnalisée et se sont connectés à leur instance à partir de leur appareil mobile, le système crée automatiquement un appareil (canal) pour l'application personnalisée.

Remarque :
Ces instructions sont destinées aux utilisateurs qui développent leur propre application push personnalisée. Vous n'avez pas besoin de configurer l'application ServiceNow Mobile push.

Ce processus décrit la configuration utilisée dans l'application ServiceNow Mobile . La configuration des notifications push pour l'interface utilisateur actuelle ServiceNow Mobile se trouve à l'adresse Notifications push mobiles

Tâches de configuration de notification push pour une application push personnalisée



Avant de commencer

Suivez les étapes de la section Activer les notifications push.

Affectez le rôle push_admin au développeur d'applications mobiles de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire — administrateur push

Configurez des notifications push pour votre application push personnalisée. Ce processus diffère pour iOS et Android appareils.

1. (iOS uniquement) Charger un certificat push dans votre instance

   Chargez un certificat push dans votre instance afin de pouvoir l'utiliser ultérieurement pour connecter votre iOS appareil au système de notifications push.

2. Créer un enregistrement d'application push pour votre application personnalisée

   Enregistrez votre application mobile personnalisée auprès de votre instance pour recevoir des notifications push pour l'application. L'instance utilise cet enregistrement d'application push pour identifier la combinaison appareil + application push nécessaire pour déterminer un destinataire de notification push.

3. Créer un contenu de message push

   Créez une charge utile de contenu JSON pour différents types de notifications push. Le contenu détermine comment une notification push apparaît sur l'application push et si l'utilisateur peut envoyer un message en réponse à la notification push. L'administrateur push peut créer des définitions d'attribut qui spécifient un script ou une chaîne d'action push par défaut, à utiliser dans le contenu du message push.

4. (Facultatif) Créer une définition d'attribut de message push

   Les définitions d'attributs de message push vous permettent de créer des propriétés réutilisables pour spécifier le contenu du message push.

5. (Facultatif) Créer une valeur d'attribut ou une action pour un message push

   Vous pouvez créer des valeurs d'attribut qui remplacent les définitions d'attribut par défaut utilisées dans le contenu du message push.

6. (Facultatif) Créer une action push

   Une action push est un script côté serveur qui s'exécute lorsque l'instance reçoit une réponse à un message push activable.

Ce qu'il faut faire : administrateur

Créer les messages push et les notifications push : l'administrateur crée les messages push, configure des notifications push pour l'application push personnalisée et, le cas échéant, le contenu.

Étapes suivantes

Utilisez l'API d'installation push pour abonner les utilisateurs à recevoir des notifications push. Pour plus d'informations, consultez API d'installation push .

Charger un certificat push dans votre instance

Chargez un certificat push dans votre instance afin de pouvoir l'utiliser ultérieurement pour connecter votre iOS appareil au système de notifications push.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

À l'aide de votre Apple environnement de développement, créez un certificat push et convertissez-le en fichier PKCS (.p12). Pour plus d'informations sur la génération du fichier .p12 avec le certificat et la clé privée requis, consultez Activer les notifications push et Communiquer avec les APN à l'aide d'un certificat TLS dans la Apple documentation.

Remarque :
Assurez-vous que votre certificat est un certificat push et non un certificat de développeur. De plus, si vous développez une application à des fins de test, assurez-vous de créer un certificat Sandbox. Si vous développez une application que vous prévoyez de lancer dans l'App Apple Store, assurez-vous de créer un certificat de production.

Rôle requis : push_admin ou admin

Remarque :
Ce processus décrit la configuration utilisée dans l'application ServiceNow Mobile . La configuration des notifications push pour l'interface utilisateur actuelle ServiceNow Mobile se trouve à l'adresse Notifications push mobiles

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un fichier PKCS (.p12) contenant le certificat de développeur iPhone et la clé privée utilisée pour signer le certificat, vous devez charger le fichier sur votre instance. Le système utilise les informations contenues dans le fichier PKCS pour communiquer avec les APN.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Certificats**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs suivants du formulaire :
   - Nom : entrez un nom de certificat.
   - Type : sélectionnez **le magasin de clés PKCS12**.
3. Joignez le fichier PKCS (.p12) à l'enregistrement.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créer un enregistrement d'application push pour votre application personnalisée

Créer un enregistrement d'application push pour votre application personnalisée

Enregistrez votre application mobile personnalisée auprès de votre instance pour recevoir des notifications push pour l'application.

Avant de commencer

Procédez comme suit :

1. Activer les notifications push
2. (iOS uniquement) Charger un certificat push dans votre instance

Rôle requis : admin ou push_admin

Remarque :
Ce processus décrit la configuration utilisée dans l'application ServiceNow Mobile . La configuration des notifications push pour l'interface utilisateur actuelle ServiceNow Mobile se trouve à l'adresse Notifications push mobiles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notifications push sont spécifiques à l'application : elles sont envoyées à un type d'application mobile, quel que soit le nombre d'utilisateurs ayant installé cette application. Si vous développez votre propre application mobile, vous devez la configurer en vue de son utilisation en créant un enregistrement dans la table Application push [sys_push_application]. Par défaut, ServiceNow Mobile les applications sont automatiquement configurées et prêtes à l'emploi.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Application push**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de l'application push.
Nom	Nom de base de données de l'application push. Saisissez un nom qui n'inclut pas d'espaces.
Transmettre par push	Type de service push à activer pour l'application. Étant donné que vous configurez une application push personnalisée, sélectionnez **Direct**.
Commentaire	Type de commentaire push à utiliser pour l'application. Étant donné que les applications push personnalisées ne reçoivent pas de commentaires push, sélectionnez **Aucun**.
Apple	
Certificat	Le certificat X.509 que vous avez créé sur le portail des Apple notifications. Le certificat permet à un appareil de communiquer avec les APN.
Certificat de bac à sable (sandbox)	Certificat de bac à sable (sandbox) que vous avez créé sur le portail des Apple notifications. Le certificat permet à un appareil de communiquer avec les APN.
ID de bundle APNS	ID de lot inclus dans le certificat que vous avez créé sur le portail de Apple notifications. Le système remplit automatiquement ce champ une fois que vous avez spécifié un certificat.
Google	
Clé API	Clé API FCM que vous avez obtenue Google pour la Android notification push.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créer un contenu de message push qui contient le contenu JSON dans la charge utile de la notification push.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la liste connexe Inscriptions par défaut push, vous pouvez sélectionner les notifications auxquelles vous souhaitez abonner automatiquement les utilisateurs qui utilisent cette application. Les utilisateurs sont abonnés uniquement aux notifications actives.

Créer un contenu de message push

Le contenu du message push spécifie un contenu JSON supplémentaire dans la charge utile de notification push qui est envoyée au fournisseur push.

Avant de commencer
Procédez comme suit :

1. Activer les notifications push
2. (iOS uniquement) Charger un certificat push dans votre instance
3. Créer un enregistrement d'application push pour votre application personnalisée

Vous devez savoir comment utiliser JSON avec des messages push.

Rôle requis : admin ou push_admin

Remarque :
Ce processus décrit la configuration utilisée dans l'application ServiceNow Mobile . La configuration des notifications push pour l'interface utilisateur actuelle ServiceNow Mobile se trouve à l'adresse Notifications push mobiles

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le contenu du message push définit le style de notification push qui peut être envoyée pour votre application personnalisée. Vous pouvez ajouter du contenu personnalisé, tel qu'une image, des icônes ou des boutons d'action pour que l'utilisateur réponde à la notification. Utilisez les variables suivantes dans le script :

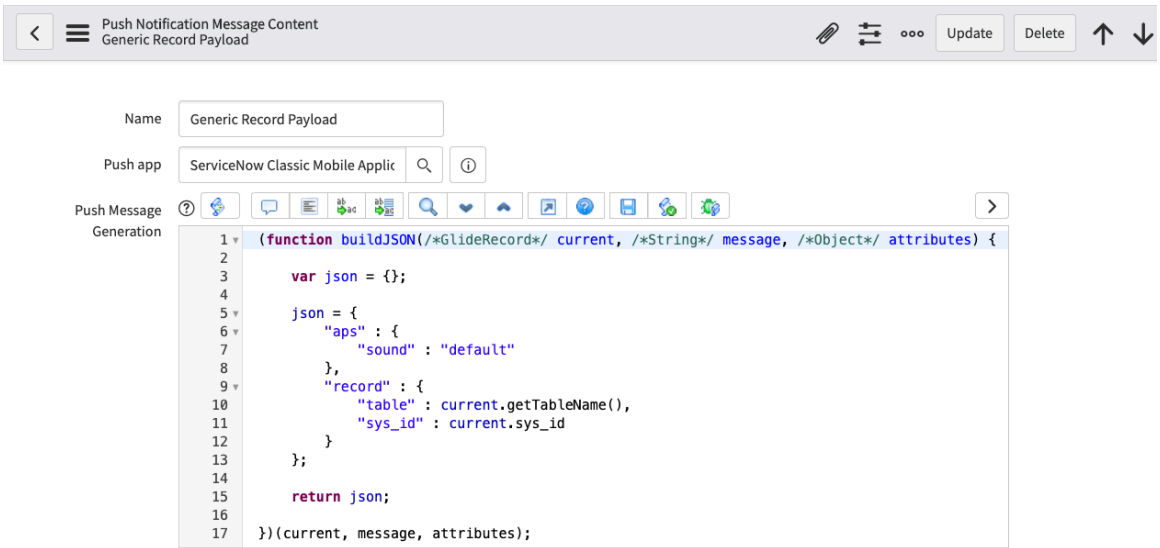
- `actuel` : propriétés de l'enregistrement actuel.
- `Message` : message push envoyé comme corps de l'ensemble du contenu push.
- `Attributs` : objet des attributs de message push que vous définissez.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Contenu du message push**.
2. Dans la table Contenu du message de notification push, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Contenu du message de notifications push (voir table).
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Champs du formulaire Message de notification

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom descriptif pour le contenu du message.
Application push	L'application push avec laquelle le contenu peut être utilisé.
Génération de messages push	Entrez un script qui détermine le contenu du message. Voir les scripts d'exemple.
Liste connexe	
Définitions d'attributs de message push	Sélectionnez les attributs qui s'appliquent à cette notification. Les attributs peuvent être une valeur ou une action. Ces attributs sont utilisés comme valeurs par défaut pour les éléments de contenu que vous créez dans le script de contenu. Toutefois, tous les attributs que vous créez avec le message push peuvent remplacer ces attributs. Pour plus d'informations sur la création d'attributs, reportez-vous à la section Créer une définition d'attribut de message push .

Example:
Voici un exemple d'enregistrement de contenu qui crée une mise en page à deux boutons : l'un pour approuver quelque chose, comme une demande de changement, et l'autre pour la refuser.

```
var json = {
 "table" : current.getTableName(),
 "sys_id" : current.sys_id,
 "template" : {
  "type": "2 button",
  "button1" : {
   "title" : "Approve",
   "action" : attributes.button_action,
   "parameters" : {
    "response" : "approve"
   }
  },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    "button2" : {
      "title" : "Decline",
      "action" : attributes.button_action,
      "parameters" : { "response" : "decline"
      }
    }
  }
};
json;
```

Que faire ensuite

Définissez un attribut de message push pour spécifier un script ou une chaîne d'action push par défaut que vous pouvez utiliser dans le contenu du message push.

Créer une définition d'attribut de message push

Les définitions d'attributs de message push vous permettent de créer des propriétés réutilisables pour spécifier le contenu du message push.

Avant de commencer

1. Activer les notifications push
2. (iOS uniquement) Charger un certificat push dans votre instance
3. Créer un enregistrement d'application push pour votre application personnalisée
4. Créer un contenu de message push

Rôle requis : admin ou push_admin

Remarque :
Ce processus décrit la configuration utilisée dans l'application ServiceNow Mobile . La configuration des notifications push pour l'interface utilisateur actuelle ServiceNow Mobile se trouve à l'adresse Notifications push mobiles

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez une définition d'attribut pour spécifier un script ou une chaîne d'action push par défaut que vous pouvez ensuite utiliser dans le contenu du message push.

Vous pouvez remplacer ces attributs en créant n'importe quelle valeur d'attribut de message push.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Contenu du message push**.
2. Sélectionnez un enregistrement de contenu ou un enregistrement de script.
3. Dans la liste connexe Définitions d'attributs de message push, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire (consultez la table).
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Champs du formulaire Définition d'attribut de message push

Champ	Description
Nom d'attribut	Saisissez un nom descriptif pour la mise en page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'attribut	Sélectionnez le type d'attribut : ○ **Action** : une action à entreprendre sur l'instance, telle que définie par un script. ○ **Chaîne** : chaîne arbitraire à envoyer dans le cadre du contenu du message. La chaîne peut spécifier des éléments comme une étiquette de bouton dans le message.
Script par défaut	Sélectionnez le script d'action mobile qui indique à l'instance ce qu'elle doit faire lorsqu'elle reçoit une réponse de la notification push. Cette option s'affiche si vous sélectionnez **Action** pour le **Type**.
Valeur par défaut	Spécifiez une valeur de chaîne arbitraire à placer dans l'attribut utilisé par le contenu du message. Par exemple, la chaîne peut spécifier une étiquette de bouton. Cette option s'affiche si vous sélectionnez **Chaîne** pour le **type**.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez remplacer les définitions d'attributs par défaut, reportez-vous à la section Créer une valeur d'attribut ou une action pour un message push.

Créer une valeur d'attribut ou une action pour un message push

Les valeurs d'attribut sont associées à des messages push pour permettre au message d'inclure certains types d'informations dans la notification push.

Avant de commencer

Procédez comme suit :

1. Activer les notifications push
2. iOS(uniquement)Charger un certificat push dans votre instance
3. Créer un enregistrement d'application push pour votre application personnalisée
4. Créer un contenu de message push
5. Créer une définition d'attribut de message push

Rôle requis : admin ou push_admin

Remarque :
Ce processus décrit la configuration utilisée dans l'application ServiceNow Mobile . La configuration des notifications push pour l'interface utilisateur actuelle ServiceNow Mobile se trouve à l'adresse Notifications push mobiles

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces valeurs d'attribut de message push remplacent les valeurs que vous définissez dans une définition d'attribut sur le formulaire Contenu push.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Messages push**.
2. Sélectionnez un message.
3. Dans la liste connexe Valeurs d'attributs de message push, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire (consultez la table).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Champs de formulaire Valeurs d'attributs de message push

Champ	Description
Attribut	Sélectionnez une définition d'attribut de message push.
Valeur/ Action	Entrez la valeur de l'attribut ou sélectionnez l'action push. Ce champ prend la valeur ou l'action en fonction du type d'attribut que vous sélectionnez dans le champ Attribut.

Que faire ensuite

(Facultatif) Créez une action push pour effectuer une action sur l'instance.

Créer une action push

Une action push est un script côté serveur qui s'exécute lorsque l'instance reçoit une réponse à un message push activable.

Avant de commencer

Procédez comme suit :

1. Activer les notifications push
2. (iOS uniquement) Charger un certificat push dans votre instance
3. Créer un enregistrement d'application push pour votre application personnalisée
4. Créer un contenu de message push
5. Créer une définition d'attribut de message push
6. Créer une valeur d'attribut ou une action pour un message push

Rôle requis : admin ou push_admin

Remarque :
Ce processus décrit la configuration utilisée dans l'application ServiceNow Mobile . La configuration des notifications push pour l'interface utilisateur actuelle ServiceNow Mobile se trouve à l'adresse Notifications push mobiles

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une action push pour effectuer une action sur l'instance. Par exemple, vous pouvez avoir un message push activable qui permet à l'utilisateur d'approuver une demande de changement. L'action qui gère la réponse doit mettre à jour le champ **Approbation** sur l'enregistrement de demande de changement pertinent.

Vous pouvez utiliser des variables globales ou, éventuellement, des variables et paramètres actuels transmis via le contenu JSON.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Transmettre par push** > **Action push**.
2. Renseignez les champs de formulaire (consultez la table).
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Action de notification push

Champ	Description
Nom	Entrez un nom descriptif pour l'action.
Script	Entrez le script.

Remettre en file d'attente les messages de notification push ayant échoué

La livraison de notifications push peut échouer pour diverses raisons. Vous pouvez afficher les messages qui ont échoué et les remettre en file d'attente pour les envoyer si nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
L'instance ne dispose d'aucun moyen de garantir ou de confirmer la remise du message push. Pour en savoir plus sur la façon dont Apple gère les notifications push, consultez le Guide de programmation des notifications locales et distantes à l'intention des développeurs Apple.

L'envoi de messages peut également ne pas être envoyé pour plusieurs raisons, telles qu'une file d'attente de messages volumineuse ou un autre problème avec l'instance. Vous pouvez utiliser une propriété système pour contrôler la durée pendant laquelle l'instance met en file d'attente une notification push après son déclenchement.

La taille de la charge utile du message de notification push est limitée par le fournisseur :

- iOS d'Apple : 2 048 octets
- Google : 4 096 octets

Votre instance n'envoie pas de messages push dépassant cette limite. Les journaux système enregistrent tous les messages ayant échoué. Pour en savoir plus sur les limitations de la charge utile Apple, consultez le Guide de programmation des notifications locales et distantes pour les développeurs Apple.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Journaux système** > **Notifications push**.
   Par défaut, les messages créés aujourd'hui s'affichent. Vous pouvez modifier le filtre si nécessaire. La colonne Type peut avoir ces valeurs :
   - **échec** : le message n'a pas pu être envoyé.
   - **pending** : le message est mis en file d'attente pour traitement.
   - **réussite** : le message a été envoyé avec succès, mais pas nécessairement reçu par l'appareil mobile.
2. Replacez tous les messages ayant échoué dans la file d'attente pour qu'ils soient renvoyés en cochant les cases en regard des messages ayant échoué, puis en sélectionnant **Remettre en file d'attente les notifications push ayant échoué** dans la liste de choix.
3. Si certaines notifications push continuent d'échouer, envisagez d'augmenter la valeur de la `glide.push.notification.ttl_seconds` propriété.
   Consultez Propriétés de la notification push pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conservation des notifications push

Vous pouvez archiver et éventuellement détruire les notifications push dont vous n'avez plus besoin ou si votre table de notifications push est trop grande.

La conservation des notifications push est disponible à partir de la version Jakarta.

Modules d'extension d'archivage et de destruction de notifications push

La fonctionnalité d'archivage et de destruction de notifications push utilise les modules d'extension Archivage des données et Conservation push. Le module d'extension Archivage des données doit être actif pour archiver et détruire les enregistrements de notification push. Le module d'extension Rétention push fournit un ensemble de règles qui spécifient quand le système archive et détruit les enregistrements de notification push.

Dans les nouvelles instances, le module d'extension Rétention push et les règles d'archivage et de destruction associées sont actifs par défaut. Sur les instances mises à niveau, vous devez activer manuellement le module d'extension et les règles d'archivage et de destruction. Assurez-vous de passer en revue et d'approuver les règles d'archivage et de destruction avant de les activer.

Si votre instance dispose déjà d'un processus de gestion des enregistrements de notification push, vous n'avez pas besoin d'activer le module d'extension Rétention push. Si vous souhaitez remplacer votre processus actuel par la conservation push, veillez à désactiver le processus actuel avant d'activer les règles d'archivage et de destruction.

Archivage et destruction des enregistrements de notification push

L'archivage consiste à déplacer des enregistrements de la table Notification push [sys_push_notification] vers la table Archive de notification push [notification ar_sys_push] lorsqu'ils dépassent la limite de temps de la règle d'archivage. Destruction signifie la suppression des enregistrements dans la table d'archivage des notifications push lorsqu'ils dépassent la limite de temps de la règle de destruction.

Règles d'archivage et de destruction par défaut

La conservation push fournit les règles d'archivage push suivantes :

- **Notification push - Plus d'un an :** archive les enregistrements de notification push qui ont été créés plus de 365 jours avant la date actuelle.
- **Archive de notifications push : plus d'un an :** détruit les enregistrements de notification push qui ont été archivés pendant plus de 365 jours avant la date actuelle.

Avec ces paramètres par défaut, vos messages sont conservés sur l'instance pendant deux ans au total : un an dans la table des notifications push et un an dans la table des archives des notifications push. À la fin de la période, le système supprime les enregistrements de notification expirés de la table d'archivage des notifications push.

Remarque :
Par défaut, ces règles sont actives sur les nouvelles instances et inactives lors des mises à niveau. Le système exécute des règles d'archivage et de destruction lorsque vous les activez.

Compatibilité avec d'autres implémentations de gestion des enregistrements

Si vous utilisez déjà une autre méthode de gestion des enregistrements de notification push, comme les nettoyeurs de tables, vous n'avez pas besoin d'utiliser la fonctionnalité de conservation push. Pour éviter toute suppression inattendue d'enregistrement, évitez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’utiliser simultanément plusieurs processus de gestion des notifications push sur la même instance.

Remarque :
Pour obtenir de l’aide pour remplacer votre implémentation de gestion des enregistrements existante par la conservation des notifications push, contactez votre service professionnel ou votre représentant commercial.

Activer le module d’extension Rétention push

Le module d’extension Rétention push (com.glide.push_retention) fournit la politique de conservation des notifications push, afin que vous puissiez spécifier quand le système archive et détruit les enregistrements de notification push.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d’informations sur les composants installés avec un module d’extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Archiver les notifications push manuellement

Vous pouvez archiver manuellement les notifications push sur demande au lieu d’attendre que l’instance les archive en fonction d’une tâche planifiée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La conservation push fournit les règles d’archivage des notifications push suivantes :

- **Notification push - Plus d’un an :** archive les enregistrements de notification push qui ont été créés plus de 365 jours avant la date actuelle.
- **Archive de notifications push : plus d’un an :** détruit les enregistrements de notification push qui ont été archivés pendant plus de 365 jours avant la date actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez archiver manuellement les messages de notification push qui respectent les règles d'archivage et de destruction par défaut ou toutes les règles d'archivage supplémentaires que vous créez.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Archivage système** > **Règles d'archivage**.
2. Ouvrez la règle d'archivage des notifications push, par exemple Notification push - Plus d'un an
3. Cliquez sur **Recalculer l'estimation** pour voir combien d'enregistrements de la table de notification push [sys_push_notification] vont être archivés.
   L'estimation apparaît dans le champ **Estimation d'enregistrement** .
4. Cliquez sur **Exécuter l'archivage maintenant**.

Notifications dans les applications de messagerie

Permettez aux utilisateurs de recevoir leurs ServiceNow notifications de plateforme dans les applications de messagerie Slack ou Microsoft Teams. Utilisez l'application Now Actions pour configurer les applications de messagerie de votre instance.

Configuration de l'administrateur

Pour activer ServiceNow les notifications dans Slack ou Microsoft Teams, vous devez être un administrateur des deux ServiceNow et de l'application tierce.

1. **Demander Hub d'intégration**

   Les Slack spokes et Microsoft Teams nécessitent un abonnement Starter pour Hub d'intégration. Pour activer Hub d'intégration et afficher les types d'abonnements disponibles, consultez Demander un Hub d'intégration module d'extension .

2. **Demandez le module d'extension Messaging Notification**

   Pour activer cette fonctionnalité, demandez le module d'extension Messaging Notification (com.glide.notification.messaging) via le système HI Customer Service. Ce module d'extension active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

3. **Installez l'application de messagerie Now Actions pour Slack ou Microsoft Teams**

   En tant qu'administrateur de ServiceNow l'application tierce et de l'application, recherchez et installez l'application Now Actions. Installez l'application dans ServiceNow pour associer l'application à votre instance.

   Remarque :
   Le propriétaire principal d'un espace de travail ou d'une organisation Slack possède et gère l'application. Pour éviter de perdre l'accès administrateur à l'espace de travail ou à l'organisation, transférez la propriété principale avant que tout changement d'administration ne se produise. Si vous transférez la propriété principale, mettez à jour la charge utile JSON pour l'installation de Slack sur la page d'intégration des notifications.Pour en savoir plus sur la modification de l'installation de Slack, consultez .Installer l'application de messagerie Now Actions

   Si l'application Now Actions est désinstallée, l'espace de travail ou l'équipe s'affiche comme inactif dans la page d'intégration des notifications. Pour afficher la page d'intégration des notifications, accédez à **Notification système** > **Messagerie** > **Configuration de l'intégration de la messagerie**.

4. **Configurer le contenu du message**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez un message dans la table Contenu du message [messaging_content] que vous pourrez utiliser dans plusieurs notifications. Les messages peuvent être informatifs ou ils peuvent demander une action à un utilisateur Slack ou Teams individuel. Par exemple, le message de demande d'approbation comprend des boutons Approuver et Rejeter pour effectuer l'action associée dans ServiceNow. Seuls les utilisateurs qui ont lié leur compte Slack ou Teams à leur ServiceNow compte peuvent effectuer des actions à ServiceNow partir de l'application tierce.

5. Créez une notification de messagerie

Les notifications définissent quand un message est envoyé, à qui il est envoyé et ce qu'il contient. Pour envoyer une notification à Slack ou Teams, ajoutez un enregistrement de contenu de messagerie à la notification et configurez le canal de messagerie de notification. Les notifications nécessitant une action doivent être envoyées à des utilisateurs individuels et non à des groupes.

Remarque :
La tâche de synchronisation des canaux de message peut synchroniser plus de 1 000 canaux à l'aide de la pagination.

Configuration de l'utilisateur

Pour activer les notifications individuelles ServiceNow dans Slack ou et Microsoft Teamsprendre des mesures en conséquence, configurez vos paramètres système et associez vos comptes d'utilisateurs.

Lier votre ServiceNow compte utilisateur à votre Slack compte OR Microsoft Teams

Liez votre ServiceNow compte à votre compte Slack ou Teams pour prendre des mesures sur ServiceNow les notifications depuis Slack ou Teams. Si vous ne liez pas de comptes, vous pouvez toujours recevoir des notifications au sein des canaux du groupe. Toutefois, vous ne pouvez pas approuver ServiceNow les demandes ou prendre des mesures sur les notifications à partir de Slack ou de Teams.

Configurer les paramètres système

Chaque utilisateur peut activer ServiceNow les notifications dans une application tierce en configurant le canal de communication dans ses paramètres système. Acceptez de recevoir des demandes d'approbation et d'autres notifications exploitables via des canaux tiers.

Canaux de notification

Dans ServiceNow, un canal de notification est une méthode ou un dispositif de réception de notifications. Par exemple, dans le système de base, vous pouvez choisir de recevoir des notifications par e-mail ou par SMS. Si les applications de messagerie sont activées sur votre instance, vous pouvez activer les notifications envoyées à Slack et à Teams à l'aide des canaux de notification dans vos paramètres système.

Actions et événements

La table Actions de message [messaging_observer_handler] traite les événements de canal de communication, tels que l'ajout ou la suppression d'un canal Slack, afin de synchroniser l'instance et l'application tierce. Seuls les développeurs qui créent des applications Slack ou Teams doivent ajouter des actions à cette table. Enregistrez de nouvelles actions auprès de l'instance via la table Registre des événements de message [messaging_observable]. Pour supprimer une action du système de base, effacez le marqueur actif au lieu de supprimer l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connexion

Les journaux de messages entrants et sortants contiennent des informations sur les actions, les événements et les activités entre ServiceNow l'application tierce. Utilisez les journaux pour identifier le contenu, l'état et l'origine des communications à destination et en provenance de votre instance.

Demander le module d'extension Notification de messagerie

Pour activer cette fonctionnalité, demandez le module d'extension Messaging Notification (com.glide.notification.messaging) via le système HI Customer Service. Ce module d'extension active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

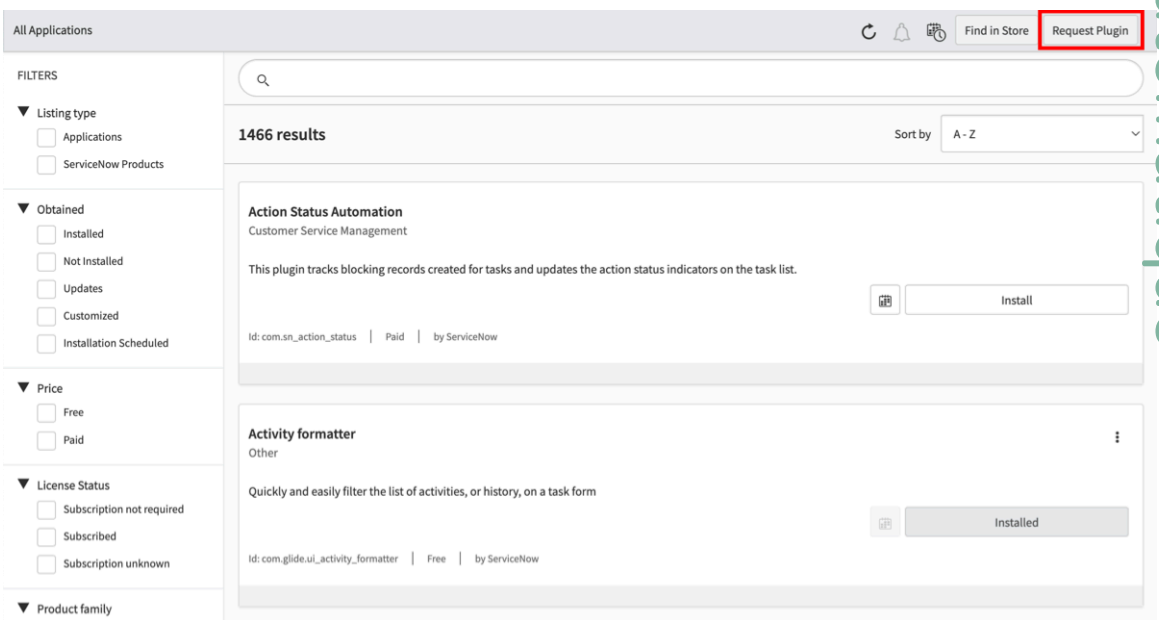
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de demander un module d'extension :

- Accéder directement au Now Support catalogue de services en sélectionnant **Tout** > **Catalogue de services** > **Activer le module d'extension** sur Now Support.
- Accéder au Catalogue de services de Now Support via la page Toutes les applications de votre instance en suivant ces étapes.

Procédure

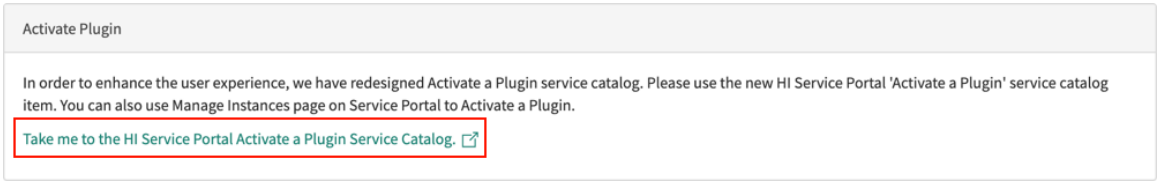
1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

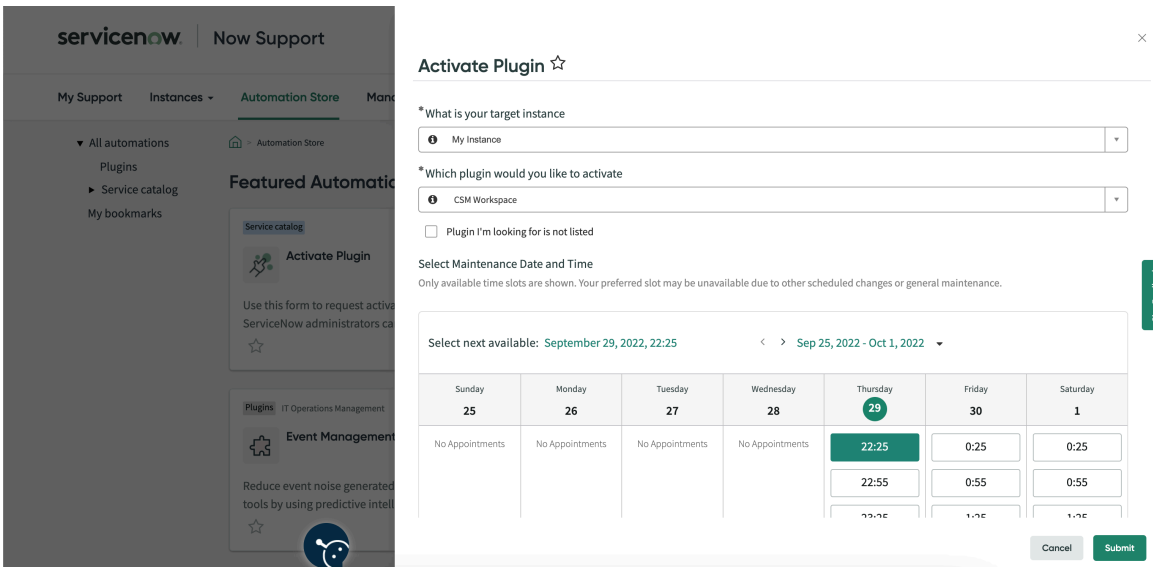
Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Catalogue de services [KB0751715] dans le Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Installer l'application de messagerie Now Actions

En tant qu'administrateur de ServiceNow l'application tierce et de l'application, recherchez et installez l'application Now Actions. Installez l'application dans ServiceNow pour associer l'application à votre instance.

Avant de commencer

Pour activer cette fonctionnalité, demandez le module d'extension Messaging Notification (com.glide.notification.messaging) via le système HI Customer Service. Ce module d'extension active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs. Pour en savoir plus, consultez Demander le module d'extension Notification de messagerie.

Rôles requis :

- Administrateur ou messaging_admin ServiceNow
- Administrateur pour Slack ou Teams

Installer l'application de messagerie Now Actions pour Slack

Installez l'application de messagerie Now Actions à partir du répertoire de l'application Slack et associez l'application à votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Installez l'application Now Actions à partir du répertoire de l'application Slack.

   a. Recherchez et installez l'application Now Actions dans le répertoire de l'application Slack.

   b. Cliquez sur Autoriser lorsque vous y êtes invité.

   c. **Facultatif :** Saisissez un nom personnalisé, une description de l'application et une icône.

   d. Configurez votre adresse Web Now Actions.
   Il s'agit de l'URL de base de votre instance.

   Example
   Par exemple, `https://<instance_name>.service-now.com/`.

   e. Copiez la configuration JSON trouvée dans la section **Ajouter vos informations d'identification Slack à votre application pour une** utilisation ultérieure.

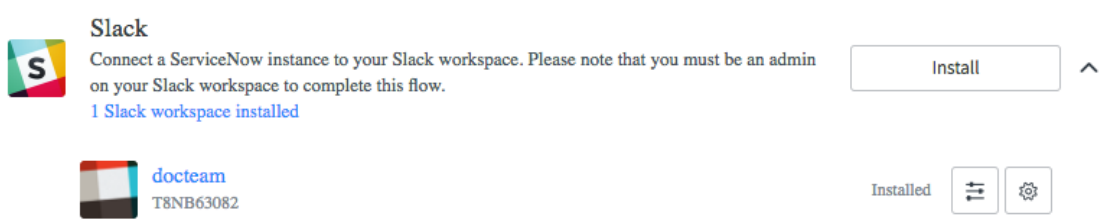
2. Associez votre application Slack à votre instance.

   a. Accédez à la **notification système** # **à la configuration de l'intégration de la messagerie**.

   b. Cliquez sur le bouton **Installer** à côté de Slack.

   c. Dans la fenêtre contextuelle Configuration JSON, collez la configuration JSON que vous avez copiée aux étapes précédentes.

3. Vérifiez la vérification de l'installation.
   L'espace de travail Marge doit apparaître sous l'en-tête Slack sur la page d'intégration des notifications.



Pendant l'installation, l'instance se synchronise avec tous les canaux Slack publics de l'espace de travail. Les nouveaux canaux publics ajoutés après l'installation se synchroniseront automatiquement avec l'instance. Vous pouvez accéder à **Notification système** > **Canaux de messagerie** sur votre instance pour vérifier que le nouveau canal s'affiche sur l'instance.

Que faire ensuite

Pour mettre à jour l'application après l'installation, utilisez les icônes **Configurer la charge utile JSON** et les **paramètres sur Slack** sur la page Intégration des notifications. Vous pouvez afficher la charge utile JSON, afficher les informations d'identification de l'application, modifier l'apparence de l'application ou supprimer l'application.

Installer l'application de messagerie Now Actions pour Microsoft Teams

Associez l'application de messagerie Now Actions à votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

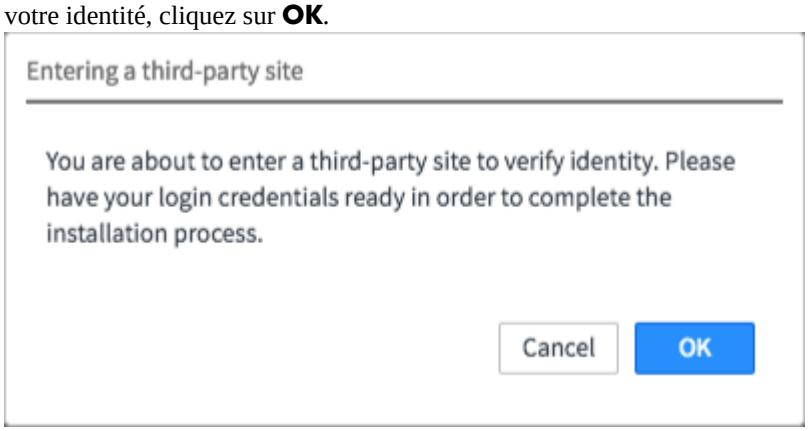
Procédure

1. Associez votre Microsoft Teams application à votre instance.

   a. Accédez à la **notification système** # **à la configuration de l'intégration de la messagerie**.

   b. Cliquez sur le bouton **Installer** en regard de Microsoft Teams.

   c. Lorsqu'un message contextuel s'affiche pour confirmer la redirection vers afin de Microsoft Teams vérifier votre identité, cliquez sur **OK**.

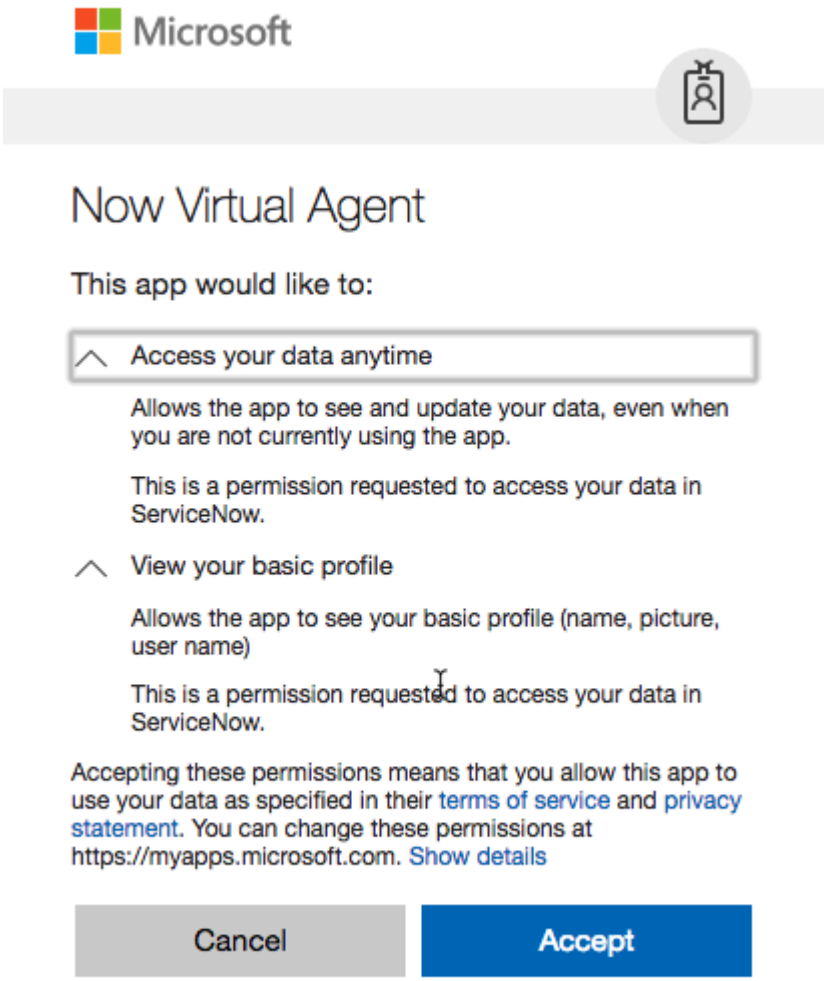


   d. Lorsque vous y êtes invité, connectez-vous Microsoft Teams avec votre compte administrateur Teams.

   e. Cliquez sur *Accepter* pour accepter les autorisations pour l'application.

Traduction automatique

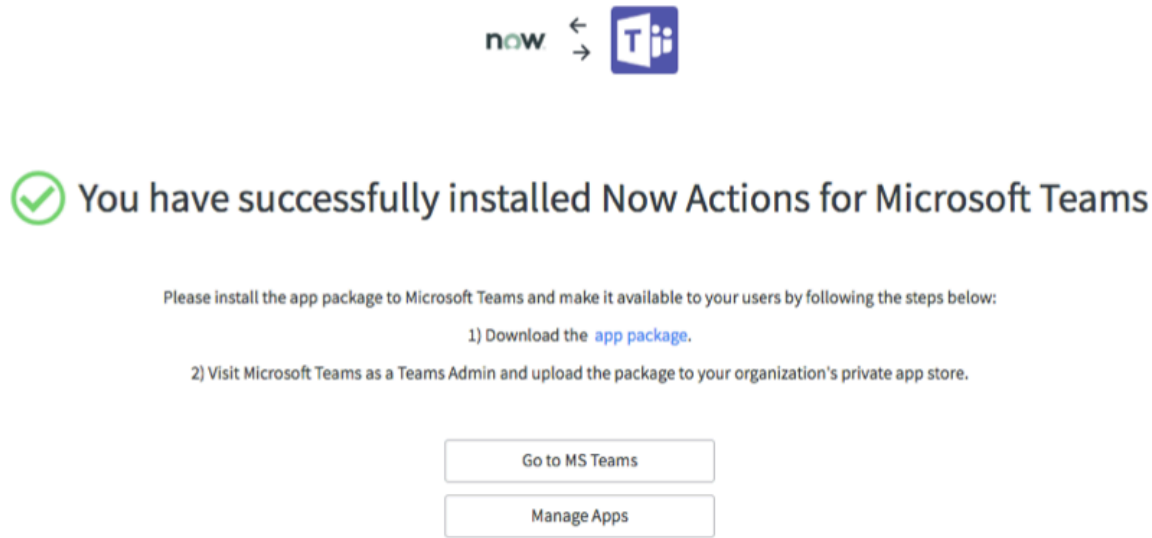
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



f. Si l'espace de travail sélectionné a déjà été affecté, cliquez sur **Remplacer** pour modifier l'espace de travail ou cliquez sur **Annuler** pour laisser l'affectation en cours.
Après l'authentification, l'installation démarre en arrière-plan. Une fois l'installation terminée, un message s'affiche pour confirmer l'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



g. Cliquez sur le lien du **package d'application** pour accéder à un article de la base de connaissances KB0690098, qui contient le package d'application pour Microsoft Teams.

h. Suivez les étapes décrites dans l'article pour mettre ce package à la disposition de vos Microsoft Teams utilisateurs.

2. Vérifiez la vérification de l'installation.

Pendant l'installation, l'instance se synchronise avec tous les canaux Teams publics. Pour ajouter des canaux créés après l'installation, ouvrez Microsoft Teams et @mention l'application à partir du nouveau canal. Vous pouvez accéder à **Notification système** > **Canaux de messagerie** sur votre instance pour vérifier que le nouveau canal s'affiche sur l'instance.

La nouvelle équipe doit apparaître sous l'en-tête Équipes sur la page d'intégration des notifications.



Que faire ensuite

Pour recevoir une ServiceNow notification dans Microsoft Teams, créez un message et une notification. Consultez Configurer le contenu du message et Créer une notification de messagerie.

Configurer le contenu du message

Créez un message dans la table Contenu du message [messaging_content] que vous pourrez utiliser dans plusieurs notifications. Les messages peuvent être informatifs ou ils peuvent demander une action à un utilisateur Slack ou Teams individuel. Par exemple, le message de demande d'approbation comprend des boutons Approuver et Rejeter pour effectuer l'action associée dans ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou messaging_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour permettre aux utilisateurs d'effectuer des actions dans Slack ou Teams, utilisez le type de message Boutons et définissez le comportement de script. Seuls les utilisateurs qui ont lié leur compte Slack ou Teams à leur ServiceNow compte peuvent effectuer des actions à ServiceNow partir de l'application tierce.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Contenu de la messagerie**.
2. Ouvrez un enregistrement de notification existant ou cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouvel enregistrement.
3. Renseignez ou modifiez les champs comme il convient.

Champs de contenu de la messagerie

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le message.
Type	Sélectionnez un type de message. ○ **C'est simple** : envoyez un message d'information à l'ensemble d'une équipe ou à un canal Slack. ○ **Boutons** : envoyez un message à un utilisateur individuel dans Slack ou Teams et définissez le comportement souhaité dans le champ **Script** . Associer des boutons dans le message à des actions dans ServiceNow. Exemple de la demande d'approbation.
Table cible	Pour utiliser le contenu d'enregistrement dans votre message, sélectionnez la table appropriée. **Remarque :** Les notifications s'exécutant sur la table Tâche [task] ne sont pas prises en charge. Utilisez plutôt une table étendue à partir de la tâche.
Champs	Sélectionnez les champs de la **table cible** qui s'affichent dans un message simple. La modification de l'ordre des champs modifie l'ordre d'affichage dans la notification.
En-tête de message	Saisissez le texte qui doit s'afficher en haut du message.
Message	Saisissez le contenu du message. Utilisez des variables de notification pour inclure des informations dynamiques dans votre message. Par exemple, utilisez `Incident ${number}` pour inclure le numéro d'incident dans le message. Pour connaître les variables disponibles, reportez-vous à la section Variables de notification.
Boutons	Sélectionnez ou créez des boutons à utiliser sur le formulaire. Après avoir sélectionné ou créé un bouton, vous devez définir le comportement du bouton dans le champ **Script** . Visible uniquement lorsque Boutons est sélectionné dans le champ **Type**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

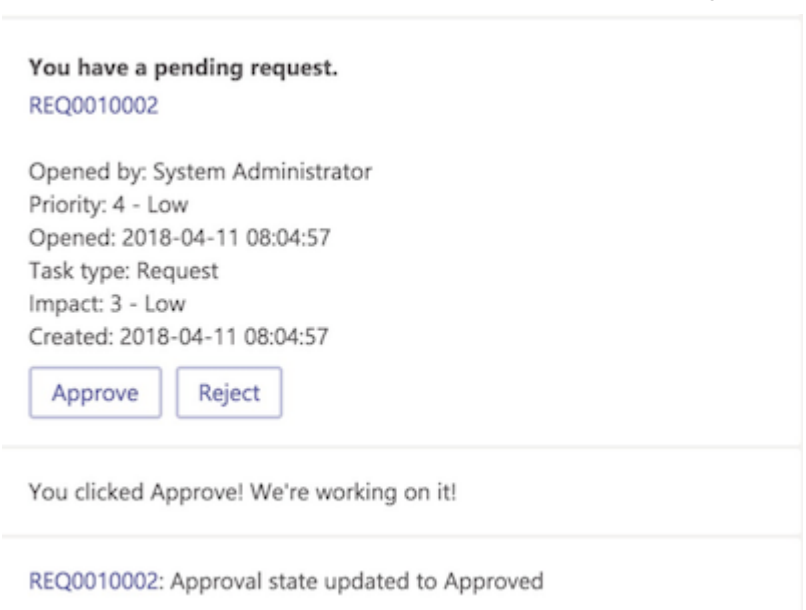
Champ	Description

Script	Ce champ est uniquement visible lorsque Boutons est sélectionné dans le champ **Type** .
	
	Saisissez un script pour définir ce qui se passe dans votre instance lorsqu'un utilisateur sélectionne un bouton dans Slack ou Microsoft Teams. Utilisez la méthode `actions.get` pour renvoyer le nom du bouton sélectionné par l'utilisateur.
	`if (actions.get('button') == 'Approve') {`
	`  target.state = 'approved';`
	`  target.update();`
	`}`
	
	Dans cet exemple, le script s'exécute sous condition lorsque le bouton « Approuver » est sélectionné.
	
	Utilisez la méthode `sn_notification. Messaging.send` pour envoyer des informations à la fenêtre de messagerie.
	`var content = new GlideRecord("messaging_content");`
	`content.get("1bb10839572213007f004758ef94f9c4"));`
	`sn_notification.Messaging.send(application, userId, content, target);`
	
	Dans cet exemple, le script stocke un enregistrement de contenu de message dans la variable `content` . Il publie ensuite un message à partir de cet enregistrement de contenu du message.

Demande	Sélectionnez le périmètre de l'application pour cette notification.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:
Cet exemple montre la sortie d'un message dans Microsoft Teams. Ce message est de type boutons, c'est-à-dire qu'il affiche des boutons et effectue des actions scriptées en fonction de la sélection de l'utilisateur. Dans ce cas, le script utilise la `sn_notification. Messaging.send`Méthode permettant d'afficher le changement d'état de l'enregistrement.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Utilisez le message dans une notification. Pour plus d'informations sur la création de notifications, reportez-vous à la section Créer une notification de messagerie.

Créer une notification de messagerie

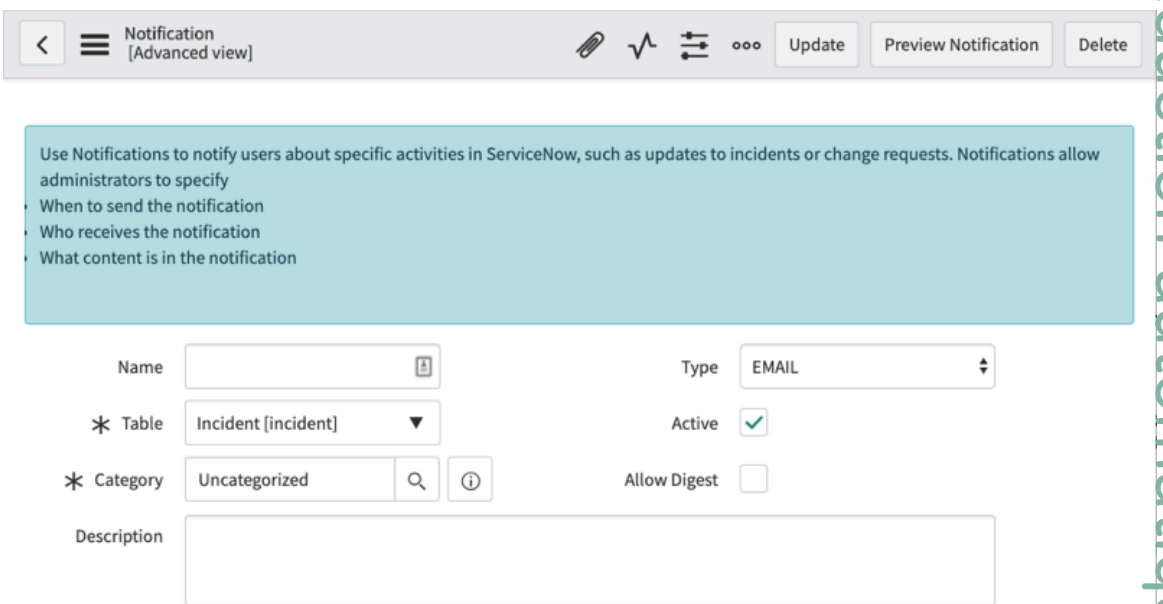
Les notifications définissent quand un message est envoyé, à qui il est envoyé et ce qu'il contient. Pour envoyer une notification à Slack ou Teams, ajoutez un enregistrement de contenu de messagerie à la notification et configurez le canal de messagerie de notification. Les notifications nécessitant une action doivent être envoyées à des utilisateurs individuels et non à des groupes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Messagerie** > **Notifications de messagerie**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez ou modifiez les champs comme il convient.



Champs de notification de messagerie

Champ	Description
Nom	Entrez un nom unique pour la notification. Utilisez des noms descriptifs pour vous assurer que vos utilisateurs sont en mesure de distinguer facilement les notifications.
Table	Sélectionnez une table pour déclencher le message. Doit être une vue de table ou de base de données dans le même périmètre de l'application. **Remarque :** Les notifications en cours d'exécution sur la table de tâches [task] ne sont pas prises en charge. Utilisez plutôt une table étendue à partir de la tâche.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour la notification. Une catégorie regroupe les notifications connexes dans les paramètres système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

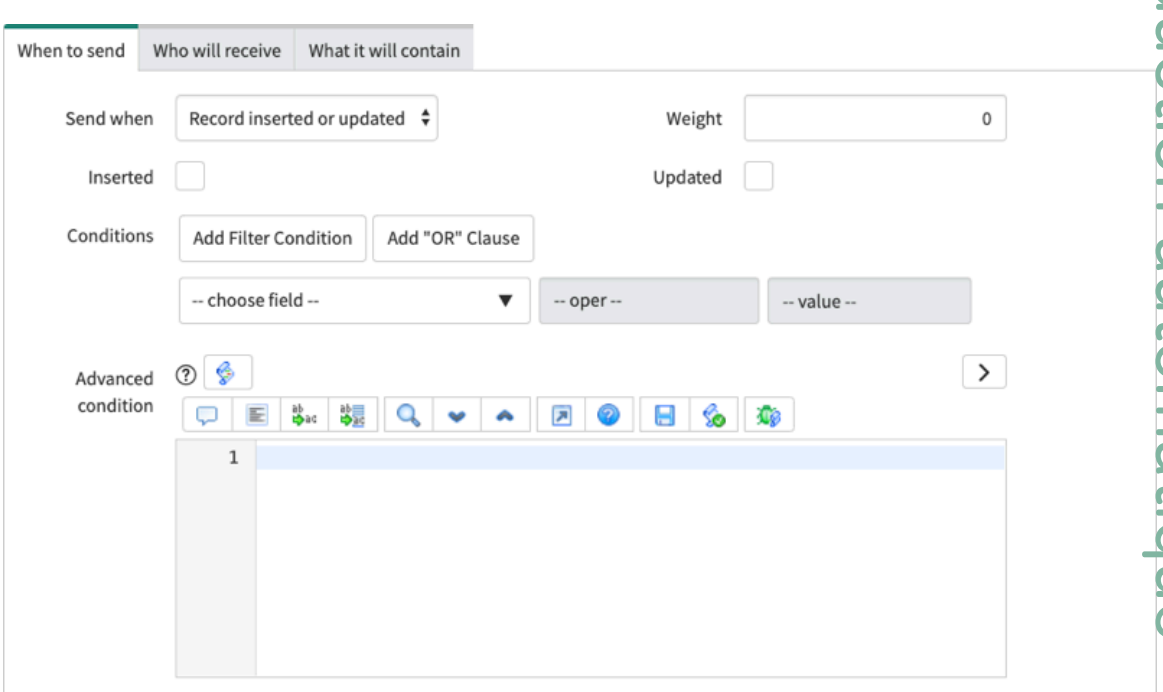
Champ	Description
	Remarque : Ne laissez pas la catégorie sans **catégorie,** car les utilisateurs peuvent ne pas être en mesure de trouver la notification dans leur liste de notifications.
Description	Entrez une description pour cette notification.

Remarque :
Les enregistrements de notification sont partagés entre la messagerie, l'e-mail et les notifications push. Certains champs du formulaire ne sont pas pertinents pour les enregistrements de notification de messagerie. Laissez les champs non décrits ici à leur valeur par défaut.

4. Cliquez sur**Vue avancée** sous **Liens connexes** pour changer la vue avancée.

Remarque :
Le passage à la vue Avancé enregistre l'enregistrement actuel.

5. Ouvrez l'onglet **Quand envoyer** et remplissez le formulaire.



Remarque :
Si le même déclencheur génère plusieurs notifications, le système n'envoie qu'une notification. Le système considère que toutes les autres notifications, même si elles ont un objet et un corps différents, sont des doublons. La règle métier Ignore Duplicates contrôle cette fonctionnalité.

Champ	Description
Moment d'envoi	Sélectionnez les conditions d'envoi de la notification : ○ Quand un enregistrement est inséré ou mis à jour. ○ Quand un événement particulier est déclenché. ○ Étape Notification dans Concepteur de flux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Poids	Définissez une valeur numérique pour la priorité de notification par rapport à d'autres notifications ayant la même table cible et les mêmes destinataires. Le système envoie uniquement la notification ayant le poids le plus élevé. Avec la valeur par défaut définie sur 0, le système envoie toujours la notification (en supposant que les conditions sont remplies).
Conditions	Utilisez le créateur de condition pour sélectionner les conditions d'envoi de cette notification. Par exemple, sélectionnez **Priorité** > **supérieur à** > **3 – Modéré** afin d'envoyer la notification uniquement pour les incidents de priorité élevée et critique.
Inséré	Cochez la case pour activer la notification de messagerie lorsqu'un enregistrement est inséré. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le champ **Quand envoyer** sur **Enregistrement inséré ou mis à jour**.
Mis à jour	Cochez cette case pour activer la notification de messagerie lorsqu'un enregistrement est mis à jour. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le champ **Quand envoyer** sur **Enregistrement inséré ou mis à jour**.
Nom d'événement	Sélectionnez l'événement qui déclenche cette notification. Ce champ apparaît lorsque vous définissez le champ **Quand envoyer** sur **Événement déclenché**.
Condition avancée	Créez un script pour définir d'autres conditions de filtre, telles que l'envoi d'une notification basée sur l'enregistrement de messagerie actuel, la modification des valeurs de champ ou la modification des propriétés système. Le script de condition avancée doit retourner **Vrai** ou définir une variable de réponse globale sur **Vrai** pour envoyer la notification. Le script de condition avancée utilise les variables globales suivantes : ◦ `current` : contient l'enregistrement actuel de la table à laquelle la notification est liée. ◦ `event` : contient l'événement qui a déclenché la notification. **Remarque :** Le champ **Condition avancée** est défini en plus des autres conditions que vous définissez sur la notification. La condition et la condition avancée doivent être définies sur Vrai pour envoyer la notification.

6. Ouvrez l'onglet **Qui recevra** et renseignez ou modifiez les champs suivants.

Champ	Description
Canaux de messagerie	Sélectionnez les canaux de messagerie pour recevoir la notification de messagerie. Ne renseignez ce champ que si vous créez une notification simple à envoyer à un canal. Les notifications simples utilisent un enregistrement de contenu de messagerie de type **Simple**.
Utilisateurs	Sélectionnez les utilisateurs qui recevront la notification de messagerie. Renseignez uniquement ce champ si une notification crée une action de l'utilisateur. Les notifications qui nécessitent une action de l'utilisateur utilisent un enregistrement de contenu de messagerie de **boutons** de type.
Utilisateurs/ groupes dans champs	Sélectionnez les utilisateurs ou les groupes des champs de référence. Par exemple, si une notification utilise la table Incident [incident], vous pouvez sélectionner des utilisateurs ou des groupes de champs d'incidents comme **Ouvert par** et **Groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez remonter pas à pas jusqu'aux valeurs dans les champs de référence en cliquant sur le signe Plus du sélecteur de champ et en sélectionnant le champ associé. Si vous envoyez la notification à un utilisateur avec un enregistrement inactif dans la table Utilisateur [sys_user], le système n'envoie pas la notification à cet utilisateur.
Groupes	Sélectionnez les groupes qui recevront la notification de messagerie. Vous pouvez rechercher des groupes à l'aide de l'icône de recherche de référence ou en saisissant manuellement le nom du groupe. Cette liste de groupes est statique.
Envoyer au créateur de l'événement	Cochez cette case pour envoyer la notification à la personne qui a effectué l'action à l'origine du processus de notification si cette personne est également un destinataire. Si le créateur de l'événement n'est pas spécifié dans l'un des champs Destinataire, il ne reçoit pas de notification, quel que soit le paramètre de ce champ. Pour les nouvelles notifications, cette option est sélectionnée par défaut.
Le paramètre 1 de l'événement contient un destinataire	Cochez cette case si le paramètre d'événement 1 contient un ou plusieurs destinataires de notification (dans une liste d'éléments séparés par des virgules). Ce champ est uniquement visible lorsque le champ **Quand envoyer** est défini sur **Événement déclenché**.
L'événement parm 2 contient un destinataire	Cochez cette case si le paramètre d'événement 2 contient un ou plusieurs destinataires de notification (dans une liste d'éléments séparés par des virgules). Ce champ est uniquement visible lorsque le champ **Quand envoyer** est défini sur **Événement déclenché**.

7. Ouvrez l'onglet **Que contient-il** et renseignez ou modifiez les champs suivants.

Champ	Description
Contenu de la messagerie	Sélectionnez un enregistrement de contenu de messagerie à utiliser dans cette notification.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Lier votre ServiceNow compte d'utilisateur à votre compte Slack ou MS Teams pour Now Actions

Liez votre ServiceNow compte à votre compte Slack ou Teams pour prendre des mesures sur ServiceNow les notifications depuis Slack ou Teams. Si vous ne liez pas de comptes, vous pouvez toujours recevoir des notifications au sein des canaux du groupe. Toutefois, vous ne pouvez pas approuver ServiceNow les demandes ou prendre des mesures sur les notifications à partir de Slack ou de Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

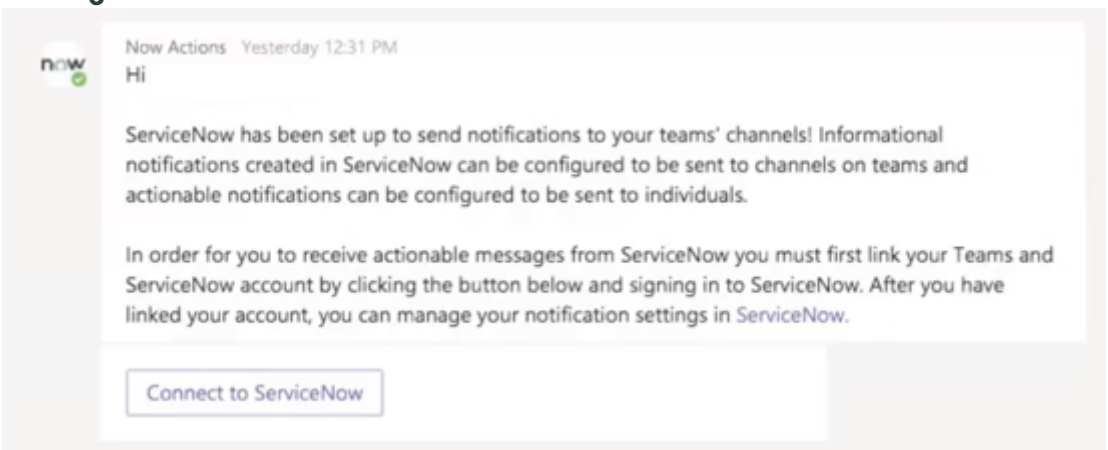
1. Ouvrir l'application Slack ou Teams
2. Accédez au bot Now Actions, qui se trouve dans le panneau de gauche de Slack sous Applications et dans le panneau de gauche de Teams dans l'onglet **Messagerie instantanée** .

Traduction automatique

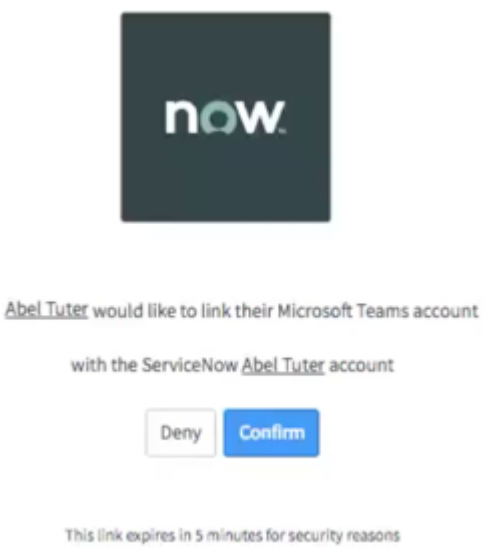
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Démarrez une conversation avec le bot Now Actions.
   Le bot présente ensuite un lien pour s'authentifier.

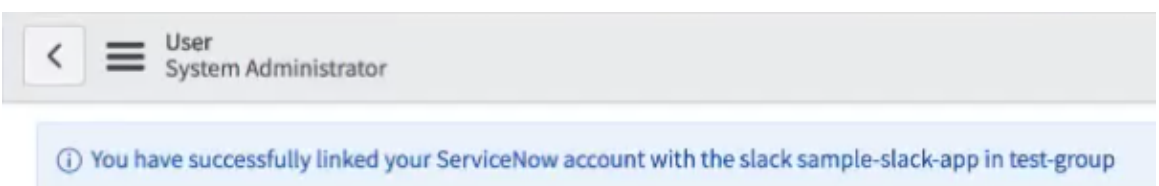
Message d'authentification



4. Cliquez sur le lien **Se connecter à ServiceNow** .
   Un nouvel onglet de navigateur s'ouvre et invite l'utilisateur à refuser ou à confirmer la connexion entre votre compte Slack ou Teams et votre ServiceNow compte. Ce lien expirera cinq minutes après son affichage.
5. Cliquez sur **Confirmer pour lier** les comptes.



6. Après confirmation, vous êtes dirigé vers l'enregistrement de l'utilisateur de l'instance.
   Un message de confirmation s'affiche en haut de l'écran.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dissocier votre ServiceNow compte d'utilisateur de votre compte ou de votre Slack compte MS Teams pour Now Actions

Dissociez votre ServiceNow compte de votre compte Slack ou MS Teams pour ne plus recevoir de notifications exploitables ServiceNow dans Slack ou Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous dissociez votre compte d'une application de messagerie pour Now Actions, vous devez également désactiver le canal de messagerie correspondant dans vos préférences de notification.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Libre-service** > **Mon profil**.
2. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les comptes liés**.
3. Sur la page Comptes liés, cochez la case de sélection pour l'annulation du lien de l'intégration de messagerie.
4. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées...**, puis cliquez sur **Dissocier le compte**.
   Votre ServiceNow compte est dissocié de l'intégration de messagerie Now Actions (le lien est inactif).

   Remarque :
   Même si vous avez dissocié votre compte, vous recevez toujours des notifications dans tous les canaux de groupe auxquels vous appartenez.

5. Désactivez le canal de messagerie dans vos préférences de notification.
   a. Sélectionnez l'icône d'engrenage dans la bannière pour accéder à la fenêtre Paramètres du système.
   b. Sous Canaux de notification, désactivez le canal de messagerie approprié.

   Remarque :
   Si vous souhaitez lier à nouveau votre ServiceNow compte, suivez les étapes de la section Lier votre ServiceNow compte d'utilisateur à votre compte Slack ou MS Teams pour Now Actions.

Configurer des notifications pour une application personnalisée Slack

Envoyez ServiceNow des notifications aux utilisateurs via votre propre Slack bot.

Avant de commencer

- Demander Hub d'intégration
- Demander le module d'extension Notification de messagerie
- Créer une application personnalisée pour Slack

Rôle requis : admin ou messaging_admin

Procédure

1. Créez un JSON pour votre application personnalisée Slack .

   Assurez-vous que votre JSON correspond à l'exemple de format suivant :

```
{
"bot_user_id" : "U9TLFR6TA",
"scope" : "bot,channels:read",
"client_id" : "294380102274.335446283495",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"client_secret" : "ed0da5fe1f844fdac15a9e1ac1b0b831",
"verification_token" : "YXSNsRhioCeU8h9Fm2k4ACuO",
"app_id" : "A9VD48BEK",
"access_token" :
 "xoxp-294380102274-295238228534-335452648487-2fac31f923dadd7ff30f2bc8c852809d",
"bot_access_token" : "xoxp-333695856928-6pNwnO3Y6vNSGI7KCAIPwv6V",
"team_id" : "T8NB63082",
"team_name" : "sn-notif-ext-test",
"user_id" : "U8P706QFQ",
"bot_username": "empdmyers1snnotifext"
}
```


Pour obtenir l'ID d'utilisateur de bot, copiez l'ID de membre de l'utilisateur de bot dans l'application Slack .

Le champ d'application est toujours `bot,channels :read`.

Pour obtenir l'ID client, le secret client et le jeton de vérification, consultez la page Informations de base dans votre Slack espace de travail.

Pour obtenir l'ID de l'application, copiez l'identificateur à 9 caractères de l'URL de l'application dans votre Slack espace de travail.

Pour obtenir le jeton d'accès et le jeton d'accès du bot, consultez la page OAuth et autorisations dans votre Slack espace de travail.

Pour obtenir l'ID de l'équipe, consultez le code source HTML de la page de votre Slack espace de travail.

Le nom de l'équipe est le même que celui de votre sous-domaine dans votre Slack espace de travail.

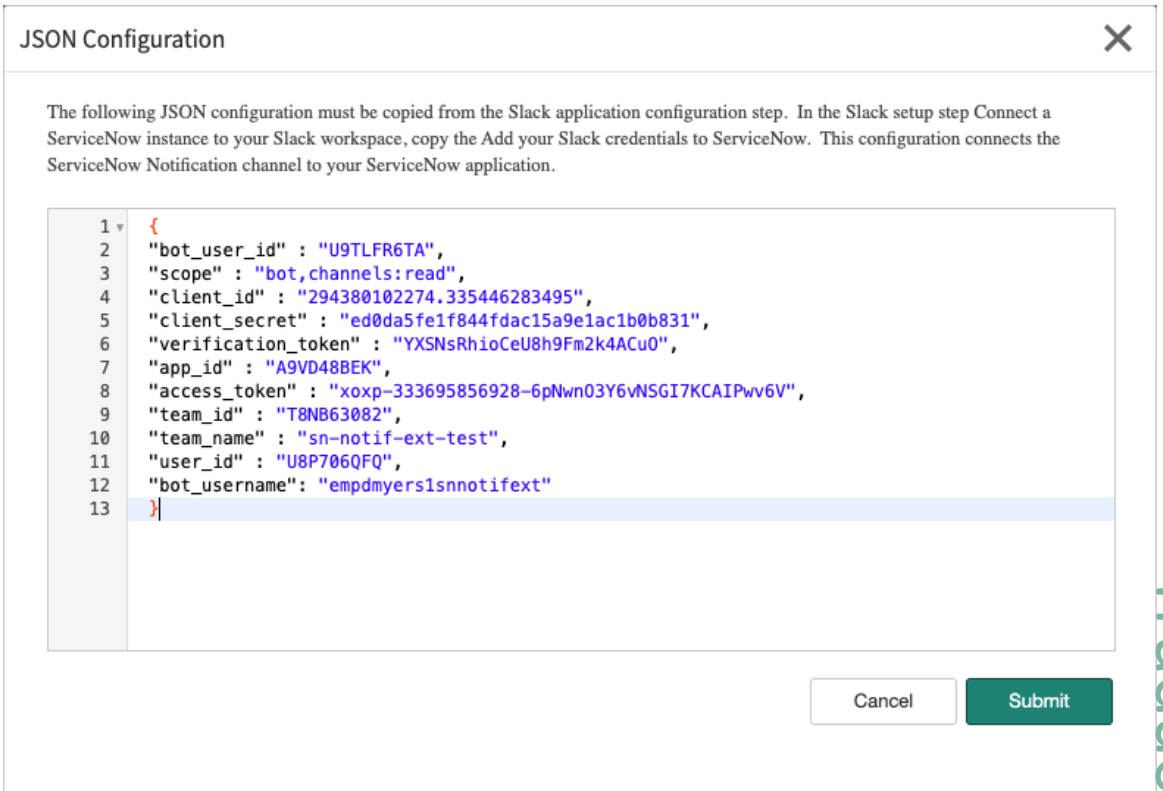
Pour obtenir l'ID d'utilisateur, copiez l'ID de membre de votre propre compte dans l'application Slack .

Le nom d'utilisateur de bot est le nom que vous avez attribué à l'utilisateur de bot dans Slack.

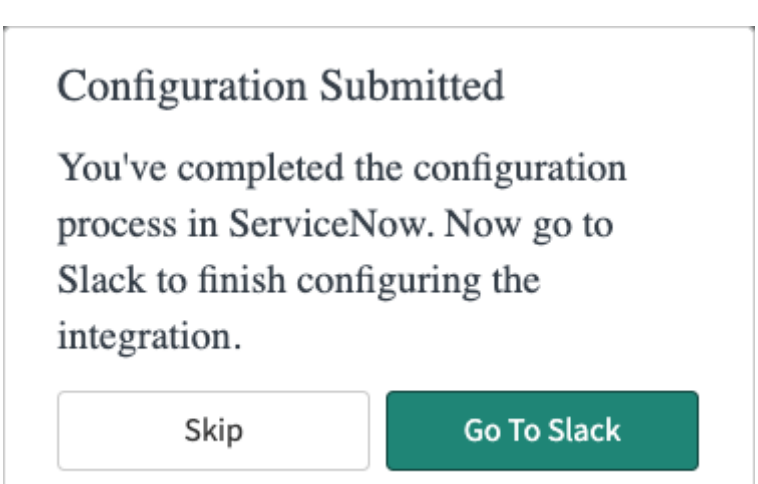
2. Dans votre ServiceNow instance, accédez à **Notification système** > **Messagerie** > **Configuration de l'intégration de la messagerie**.
3. À côté de l'annonce Slack , cliquez sur **Installer**.
4. Dans la fenêtre Configuration JSON, collez le JSON que vous avez créé à l'étape 1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Dans la fenêtre de confirmation, cliquez sur **Ignorer**.



Résultats

Le système crée automatiquement un canal de notification pour votre application personnalisée Slack .

Que faire ensuite

- Liez ServiceNow les comptes d'utilisateurs à votre application personnalisée Slack afin que les utilisateurs puissent agir sur les notifications envoyées par votre Slack bot.
- Pour chaque compte d'utilisateur que vous associez, activez le canal de notification à l'aide des paramètres système.
- Créez des notifications pour votre application personnalisée Slack en suivant les étapes dans Créer une notification de messagerie et Configurer le contenu du message.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

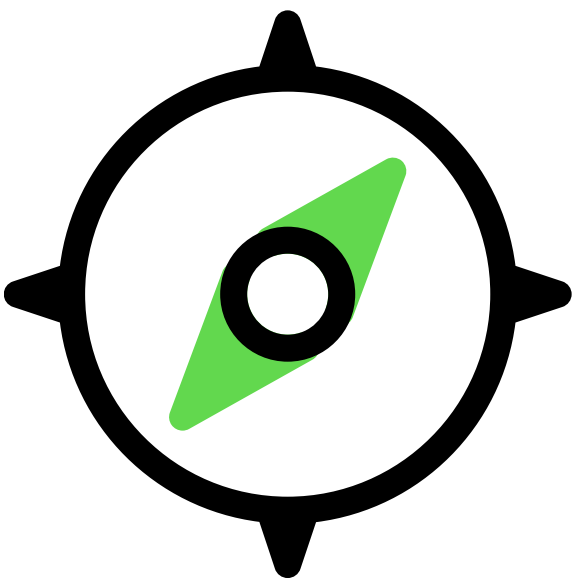
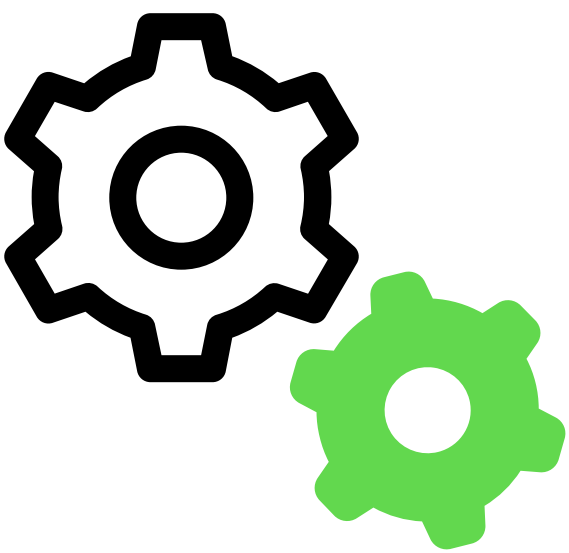
Information associée

Slack Documentation relative à l'API

Notifications des fournisseurs

Envoyez des notifications directement aux destinataires via le fournisseur sur les canaux pris en charge. Les notifications peuvent être de simples messages à examiner ou des messages exploitables avec des boutons que les utilisateurs peuvent sélectionner pour effectuer certaines actions.

Premiers pas

Explorer	Créer
	
Explorer et découvrir les notifications aux fournisseurs	Créer des notifications de fournisseur

Dépannage et demande d'aide

- Dépannage des e-mails de notification
- Poser des questions ou y répondre dans la communauté de la plateforme
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer la notification du fournisseur

Envoyez des notifications directement aux destinataires via le fournisseur sur les canaux pris en charge. Les notifications peuvent être de simples messages à examiner ou des messages exploitables avec des boutons que les utilisateurs peuvent sélectionner pour effectuer certaines actions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de la notification du fournisseur

Avantages de la notification du fournisseur

Avantage	Fonctionnalité
Envoyez des notifications directement aux destinataires via le fournisseur sur les canaux pris en charge. Les notifications peuvent être de simples messages à examiner ou des messages exploitables avec des boutons que les utilisateurs peuvent sélectionner pour effectuer certaines actions.	Notification du fournisseur
Créez une notification dans le cadre de travail du fournisseur de notifications à envoyer aux utilisateurs système et non système.	Créer et mettre à jour une notification de fournisseur pour tous les utilisateurs
Créez et utilisez le contenu par défaut pour une notification qui n'a pas de fournisseur de contenu ou certains champs du fournisseur de contenu ne sont pas présents.	Créer du contenu par défaut dans un fournisseur
Rendez une notification obligatoire pour empêcher les utilisateurs de désactiver ou de supprimer un abonnement à une notification.	Rendre une notification obligatoire pour le cadre de travail du fournisseur
Fournissez un meilleur contexte et de meilleures informations sur le travail des utilisateurs en créant du contenu personnalisé pour les notifications intégrées au produit dans Next Experience.	Create custom notifications in Next Experience
Mettez à jour et implémentez une action de notification.	Implémentation de l'action de notification avec un script
Activez les définitions de notification du fournisseur pour accepter des actions sous forme d'actions scriptables, d'actions de flux et d'Agent virtuel.	Sélectionner les options d'action de notification du fournisseur
Utilisez la liste connexe Lier les actions au contenu pour ajouter des actions au contenu de la notification, la sélection de la notification au fournisseur et l'ordre des actions d'un contenu actionnable.	Ajouter des actions au contenu de la notification

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de la notification aux fournisseurs, consultez Créer une notification au fournisseur

Notification du fournisseur

Envoyez des notifications directement aux destinataires via le fournisseur sur les canaux pris en charge. Les notifications peuvent être de simples messages à examiner ou des messages exploitables avec des boutons que les utilisateurs peuvent sélectionner pour effectuer certaines actions.

Termes importants

Fournisseur

Un fournisseur est une implémentation qui envoie des notifications aux destinations d'un canal spécifique.

Canal

Un canal représente un mécanisme de communication particulier avec un destinataire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de destination

Un type de destination représente un moyen logique de catégoriser une destination pour le canal sous-jacent et est nécessaire pour envoyer via un canal, ainsi que pour définir une préférence. En tant qu'administrateur, vous pouvez modifier le comportement **d'adhésion automatique** des notifications pour un type de destination.

Destination

Une destination est une information de contact spécifique d'un destinataire pour un canal. Il comprend un type de destination et un identificateur adaptés à une utilisation dans le canal.

Le type de destination envoyé par défaut est défini sur vrai ou faux lors de l'installation de l'adaptateur. Cela détermine si le type de destination est opt-in ou opt-out.

- Si la valeur Envoyé par défaut est définie sur vrai, les notifications sont envoyées aux destinataires s'ils n'ont pas explicitement choisi de recevoir une notification sur le type de destination.
- Si la valeur Envoyé par défaut est définie sur faux, les notifications ne sont pas remises aux destinataires s'ils n'ont pas explicitement choisi de recevoir la notification sur le type de destination.

Priorité de préférence de destination

Les notifications sont envoyées aux destinations qui respectent la priorité de préférence suivante :

1. Préférence de notification du destinataire
2. Préférence de destination du destinataire
3. Type de destination : envoyer par défaut. Vous avez également la possibilité de modifier le comportement **d'adhésion automatique** pour un type de destination.

Remarque :
Les groupes ne sont pas pris en charge en tant que destinataires.

Contenu commun pour une notification

Fournissez un contenu de notification commun afin que différents canaux de notification puissent utiliser le même contenu générique.

Notification recevable

Permettez aux administrateurs de fournisseurs de définir une notification exploitable et de l'envoyer aux utilisateurs. Vous pouvez également activer les actions de réponse.

Remarque :
Une notification doit avoir soit un contenu commun, soit un contenu fournisseur afin d'être remise aux destinataires.

Toutes les fonctionnalités mentionnées ci-dessus ne sont applicables qu'aux fournisseurs d'Agent virtuel et d'Espace de travail .

Créer une notification au fournisseur

Créer et mettre à jour des notifications de fournisseur, ajouter et implémenter des actions et personnaliser des notifications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer et mettre à jour une notification de fournisseur pour tous les utilisateurs

Créez une notification dans le cadre de travail du fournisseur de notifications à envoyer aux utilisateurs système et non système.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur du fournisseur de notifications et administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une notification.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de notification

Champs	Description
Nom	Nom de la notification.
Demande	Champ d'application de l'enregistrement de notification.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie à laquelle cette notification appartient. Une catégorie identifie et regroupe les notifications connexes. Cette notification, si elle est active et répertoriée dans la **catégorie** sélectionnée dans les préférences de notification pour chaque utilisateur (onglet Notifications de la fenêtre Paramètres système).
Actif	Option permettant d'activer la notification.
Déclenché par	Déclencheur utilisé dans l'enregistrement de notification. **Remarque :** Les options de ce champ dépendent de la table sélectionnée. Par exemple, si vous sélectionnez une table d'incidents, les options sont Événements ou Changement d'enregistrement.
Table	Nom de la table sur laquelle la notification est déclenchée.
Inséré	Condition de déclenchement de la notification.
Mis à jour	Condition de déclenchement de la notification.
Événement	Événement qui déclenche la notification. Par exemple, pour envoyer une notification après la fermeture ou la résolution d'un incident, sélectionnez l'événement `incident.inactive` . Par défaut, cet événement est consigné dans le système chaque fois qu'un incident est résolu ou fermé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Remarque : Vous ne pouvez sélectionner qu'un événement qui partage la même table que la notification. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Événement** dans le champ **Déclenché par** .
Conditions	Conditions supplémentaires pour déclencher la notification.
Utilisateurs	Noms des utilisateurs système disponibles.
Destinataires dans les champs	Champ de la table actuellement sélectionnée qui contient les utilisateurs ou les groupes qui reçoivent une notification. **Remarque :** Le champ **Destinataires dans les champs** sous Destinataires vous permet de choisir des utilisateurs système et non système auxquels vous pouvez envoyer des notifications.
L'utilisateur d'origine est-il inclus ?	Option permettant d'inclure l'utilisateur d'origine à inclure dans la notification.
L'événement Parm1 contient le(s) destinataire(s) ?	Option permettant de sélectionner si le paramètre 1 contient une liste de sys_ids séparés par des virgules.
L'événement Parm2 contient le(s) destinataire(s) ?	Option permettant de sélectionner si le paramètre 2 contient une liste de sys_ids séparés par des virgules.
Résoudre les destinataires Parm1 à partir de la table	Table utilisée pour résoudre l'sys_id d'un destinataire Parm 1. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Parm événement 1.
Résoudre les destinataires Parm2 à partir de la table	Table utilisée pour résoudre le sys_id d'un destinataire Parm 2. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Parm événement 2.
Condition d'événement avancée	Option permettant de sélectionner lorsque les destinataires proviennent de plus de 2 tables. Ces options sont des conditions dynamiques.
Condition avancée	Créez un script pour effectuer certaines actions, comme l'envoi d'une notification basée sur l'enregistrement d'e-mail actuel, le changement des valeurs du champ ou la modification des propriétés système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Le script de condition avancée doit retourner **Vrai** ou définir une variable de réponse globale sur **Vrai** pour envoyer la notification. Le script de condition avancée utilise les variables globales suivantes : ○ `current` : contient l'enregistrement actuel de la table à laquelle la notification est liée. ○ `event` : contient l'événement qui a déclenché la notification. **Remarque :** Le champ **Condition avancée** est évalué en plus des autres conditions que vous définissez sur la notification. La condition et la condition avancée doivent être définies sur Vrai pour envoyer la notification.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Ouvrez la notification récemment créée.
6. Mettez à jour le formulaire à l'aide de l'une des listes connexes disponibles.
   Voir Créer et ajouter des destinataires supplémentaires et Créer et ajouter des groupes d'affectation pour plus d'informations.

Remarque :
Tous les messages de validation donnés par les différents fournisseurs sont conservés. Les messages d'avertissement d'un fournisseur ne sont pas remplacés par les messages d'avertissement d'un autre fournisseur.

Créer et ajouter des destinataires supplémentaires

Mettez à jour le formulaire de notifications en ajoutant d'autres destinataires à partir de la liste connexe Destinataires supplémentaires auxquels envoyer des notifications.

Avant de commencer
Rôle requis : admin et administrateur du fournisseur de notifications

Procédure

1. Cliquez sur la liste connexe Destinataires supplémentaires sur le formulaire de notification pour ajouter de nouveaux destinataires.

Remarque :
Un message d'erreur concernant l'ajout de contenu à la notification s'affiche. Consultez Créer du contenu commun et Créer du contenu par défaut pour créer du contenu pour une notification.

2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Destinataires supplémentaires pour ajouter d'autres destinataires.
   Le formulaire Destinataires supplémentaires s'affiche.
3. Renseignez les champs dans le formulaire Destinataires des notifications supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Notification	Nom de la notification **Remarque :** Le nom de la notification est renseigné automatiquement et le champ **Table de destinataires** prend Utilisateur[sys_user] comme valeur par défaut.
Demande	Champ d'application de l'enregistrement du destinataire
Table de destinataire	Nom de la table du destinataire **Remarque :** Vous pouvez également sélectionner une table autre que sys users.
Actif	Option permettant d'activer la notification
Destinataires statiques	Noms des destinataires statiques de la notification
Conditions dynamiques	Conditions de filtre dynamique pour les utilisateurs **Remarque :** Cliquez sur le bouton Actualiser en regard du lien des conditions de correspondance des enregistrements pour mettre à jour le nombre exact d'enregistrements correspondant à la dernière condition de filtre. Par défaut, il affiche le nombre total d'enregistrements dans la table actuelle. Un seul enregistrement actif peut être ajouté pour une table de destinataires particulière. Si vous souhaitez ajouter un autre enregistrement pour la table des destinataires, vous devez désactiver l'enregistrement actuel.

Remarque :
Pour une table de destinataires, nous pouvons utiliser des destinataires statiques ou des conditions dynamiques.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer et ajouter des groupes d'affectation

Créez et ajoutez des groupes d'affectation dans lesquels vous souhaitez que les utilisateurs qui font partie d'un groupe soient les destinataires de la notification du fournisseur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou admin du fournisseur de notifications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notification**.
2. Sélectionnez la notification.
3. **Sélectionnez des groupes**.
4. Sélectionnez **Nouveau** ou **Modifier** pour ajouter des groupes d'affectation.
   - Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter des groupes d'affectation.

     Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du groupe.
Responsable	Nom du gestionnaire.
E-mail de groupe	Adresse e-mail du groupe.
Société parente	Nom du groupe parent.
Description	Description du groupe.

   - Sélectionnez **Modifier** et sélectionnez les groupes de la collection à ajouter à la liste de groupes.
5. Sélectionnez **Soumettre** ou **Envoyer**.

Rendre une notification obligatoire pour le cadre de travail du fournisseur

Permettez aux administrateurs de marquer comme obligatoires des notifications spécifiques que leurs utilisateurs ne peuvent pas désactiver.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Lorsque vous rendez une notification obligatoire, le bouton d'activation/de désactivation de cette notification est en lecture seule dans les préférences de notification de l'utilisateur, ce qui empêche l'utilisateur de se désabonner ou de désactiver cette notification.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
2. Sélectionnez et ouvrez la notification.
3. Configurez le formulaire et ajoutez le champ **Obligatoire** .

   Remarque :
   Ce champ ne s'affiche pas par défaut.

   a. Sélectionnez l'icône de menu contextuel (icône), puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page du formulaire.**

   b. Sélectionnez le champ **obligatoire** et l'ordre dans lequel vous souhaitez que le champ apparaisse.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cochez la case **Obligatoire**.

> **Remarque :**
> Pour respecter l'option d'opt-in automatique par rapport aux notifications obligatoires, ajoutez la propriété `glide.notification.provider.mandatory.honor_auto_opt_in` et définissez-la sur `vrai`.

Créer du contenu par défaut dans un fournisseur

Créez et utilisez le contenu par défaut pour une notification qui n'a pas de fournisseur de contenu ou certains champs du fournisseur de contenu ne sont pas présents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez sys_notification_content.list dans le navigateur de gauche.
   Une liste du **contenu** de la notification s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau contenu du fournisseur**.

> **Remarque :**
> Le contenu partagé et le contenu du fournisseur peuvent être du contenu par défaut. Le contenu du fournisseur a été pris en compte pour cet exemple.

3. Sélectionnez le type de contenu de la notification que vous souhaitez créer.
4. Remplissez le formulaire **Contenu** de la notification pour le type que vous avez sélectionné à l'étape précédente.

> **Remarque :**
> Le champ **par défaut** n'est visible que si le champ **Notifications** n'est pas présent.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un nouveau contenu par défaut a été créé.
6. Accédez aux **fournisseurs de notifications** et sélectionnez l'un des fournisseurs.
   Le formulaire **Fournisseurs de notifications** pour le fournisseur sélectionné s'affiche.
7. Cliquez sur l'icône de recherche dans le champ **Contenu par défaut** pour sélectionner le contenu par défaut.

> **Remarque :**
> Le **contenu par défaut** est associé à un fournisseur via le champ **Contenu par défaut** .

   Le modal **Sélectionner le document s'ouvre** .
8. Sélectionnez le contenu par défaut dans le champ **Document** .
   Vous pouvez sélectionner le contenu récemment créé ou tout contenu par défaut précédent.
9. **Enregistrez** les changements.

Créer des notifications personnalisées dans Next Experience

Fournissez un meilleur contexte et des informations sur le travail des utilisateurs en créant du contenu personnalisé pour les notifications intégrées au produit dans Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez des notifications avec un titre et un contenu de message personnalisés pour vos applications et cas d'utilisation. Next Experience les notifications apparaissent sous forme de bannières de toast et dans le menu Notifications.

Remarque :
Next Experience Les notifications ne sont pas prises en charge dans la version héritée Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de notifications

Champ	Description
Nom	Nom de la notification.
Demande	Périmètre de l'application de la notification.
Actif	Option permettant d'activer la notification. La notification est active par défaut.
Quand envoyer	
Déclencheur	Action système qui déclenche la notification. Vous pouvez envoyer la notification après la modification d'un enregistrement ou après le déclenchement d'un événement.
Inséré	Option permettant d'envoyer la notification après l'insertion d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Changement d'enregistrement** dans le champ **Déclencheur** .
Mis à jour	Option permettant d'envoyer la notification après la mise à jour d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Changement d'enregistrement** dans le champ **Déclencheur** .
Événement	Événement qui déclenche la notification. Par exemple, pour envoyer une notification après la fermeture ou la résolution d'un incident, sélectionnez l'événement `incident.inactive` . Par défaut, cet événement est consigné dans le système chaque fois qu'un utilisateur résout ou ferme un incident. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'un événement qui partage la même table que la notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s’affiche lorsque vous sélectionnez **Événement** dans le champ **Déclencheur** .
Table	Table pour laquelle recevoir les notifications.
Conditions	Filtrez pour spécifier les enregistrements de table pour lesquels les utilisateurs reçoivent des notifications. Par exemple, pour envoyer des notifications sur les incidents prioritaires, sélectionnez **Incident [incident]** dans le champ **Table** et définissez les conditions sur **[Priorité] [est] [1 - Critique].**
Qui recevra	
Utilisateurs	Utilisateurs qui reçoivent la notification. **Remarque :** Les notifications dans les canaux de messagerie ne sont envoyées qu’aux utilisateurs disposant ServiceNow de comptes (profils sys_user). Les consommateurs et les contacts des clients sont considérés comme des invités et ne peuvent pas recevoir de notifications dans les canaux de messagerie.
Destinataires répertoriés dans les champs	Champs d’enregistrement qui incluent les utilisateurs qui reçoivent la notification. Par exemple, pour envoyer la notification au délégataire de l’enregistrement, sélectionnez **Affecté à**. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement si vous sélectionnez une table.
Inclure la personne dont l'action a déclenché la notification	Option permettant d’inclure l’utilisateur qui a modifié l’enregistrement ou déclenché l’événement.
Destinataire(s) répertorié(s) dans l’événement parm1 (en savoir plus)	Option permettant de sélectionner si le paramètre 1 contient une liste de sys_ids séparés par des virgules. Pour plus d’informations, consultez Événements classiques .
Destinataire(s) répertorié(s) dans l'événement parm2 (en savoir plus)	Option permettant de sélectionner si le paramètre 2 contient une liste de sys_ids séparés par des virgules
Table contenant les destinataires de l'événement parm1	Table utilisée pour résoudre l’sys_id du destinataire **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Parm événement 1.
Table contenant les destinataires de l'événement parm1	Table utilisée pour résoudre l’sys_id du destinataire **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Parm événement 2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Condition d'événement avancée	Option permettant de sélectionner lorsque les destinataires proviennent de plus de deux tables. Ce sont des conditions dynamiques.

4. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez l'onglet **Contenu** , puis Nouveau **contenu du fournisseur**.
6. Sélectionnez **Next Experience** comme fournisseur de contenu.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de contenu Next Experience de notification

Champ	Description
Nom	Nom interne du contenu de la notification.
Notification	Déclencheur de notification qui envoie le contenu de la notification.
Actif	Option indiquant si la notification est envoyée lorsqu'elle est déclenchée.
Table	Table pour laquelle recevoir les notifications.
Routage	Itinéraire Next Experience
En-tête de message	Texte d'en-tête en haut du message. Dans la liste Sélectionner des variables, vous pouvez sélectionner des variables pour inclure l'en-tête de votre message.
Message	Texte secondaire du message qui suit l'en-tête. Dans la liste Sélectionner des variables, vous pouvez sélectionner des variables à inclure dans le corps de votre message.

Example

L'exemple suivant montre les valeurs d'une notification avec un contenu personnalisé qui fait référence au numéro et à la description brève d'un incident.

Champ	Valeur
Nom	Contenu de la mise à jour de l'enregistrement d'incident
Notification	Enregistrements d'incidents
Actif	VRAI
En-tête de message	${number} modifié
Message	Brève description : ${short_description}

8. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Lorsqu'ils sont déclenchés, les utilisateurs configurés pour recevoir les notifications voient les notifications avec du contenu personnalisé sous forme de bannières et dans le menu Notifications de l' Next Experience Navigation unifiée.

La table Boîte de réception des notifications d'interface utilisateur [ui_notification_inbox] répertorie toutes les notifications envoyées et leurs destinataires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Trouble?

Si les utilisateurs reçoivent des notifications en double, vérifiez que le déclencheur de notification n'a qu'un seul fournisseur de contenu. Si la notification a à la fois un Next Experience fournisseur de contenu et Espace de travail, supprimez le fournisseur de contenu Espace de travail du déclencheur de notification pour envoyer uniquement la Next Experience notification avec un contenu personnalisé.

Implémentation de l'action de notification avec un script

Utilisez le champ **Script** du formulaire Action de notification pour mettre à jour et implémenter une action de notification.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
   Une liste des notifications s'affiche.
2. Sélectionnez une notification existante.
3. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la liste connexe Actions de notification.
4. Ouvrez le formulaire Action de notification et choisissez parmi les options suivantes pour accéder au formulaire Action de notification :
   - Si aucune action de notification n'existe dans la liste connexe Actions de notification, procédez comme suit.
     a. Cliquez sur **Nouvelle action du fournisseur** dans la liste connexe Actions de notification.
     b. Sélectionnez le type d'action de notification que vous souhaitez créer à partir de l'assistant Action de notification.

     Remarque :
     Les seuls types d'actions de notification disponibles sont les actions pouvant contenir des scripts, Action de flux et Agent virtuel.

   - S'il existe une action de notification, sélectionnez-en une dans la liste sous la liste connexe Actions de notification.

   Le formulaire Action de notification s'affiche.
5. Sur le formulaire, mettez à jour les champs au besoin.

Champs	Description
Nom	Nom de la notification activable.
Demande	Champ d'application de l'enregistrement de notification exploitable.
Notification	Nom de la notification contenant l'enregistrement de notification activable.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement d'invite actionnable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Script	Script permettant d'implémenter la notification exploitable.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Sélectionner les options d'action de notification du fournisseur

Activez les définitions de notification du fournisseur pour accepter des actions sous forme d'actions scriptables, d'actions de flux et d'Agent virtuel.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
   Une liste des notifications s'affiche.
2. Sélectionnez une notification existante.
3. Faites défiler la page vers le bas jusqu'aux listes connexes.
4. Sélectionnez la liste connexe Actions.
5. Cliquez sur **Nouvelle action du fournisseur**.
   L'assistant Action de notification s'affiche.
6. Sélectionnez l'un des types d'actions de notification suivants que vous souhaitez créer à partir de l'assistant Action de notification.
   - Action des scripts
   - Action de flux
   - Agent virtuel

Créer une action de notification pouvant contenir des scripts

Sélectionnez Action **pouvant contenir des scripts** dans l'assistant Action de notification pour créer une action de notification pouvant contenir des scripts.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Avant d'effectuer cette tâche, vous devez terminer les options d'action Sélectionner une notification de fournisseur.

Procédure

1. **Sélectionner une action pouvant contenir des scripts**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champs	Description
Nom	Nom de l'action de notification.
Demande	Champ d'application de l'enregistrement de l'action de notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Notification	Nom de la notification contenant l'enregistrement de l'action de notification.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de l'action de notification.
Script	Script permettant d'implémenter l'action de notification.
Confirmation	Message de confirmation après qu'une action est sélectionnée à partir d'une notification.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une action de notification de flux

Sélectionnez **Action de flux** dans l'assistant Action de notification pour créer une action de notification de flux.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez **Action de flux**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champs	Description
Nom	Nom de l'action de notification.
Notification	Nom de la notification contenant l'enregistrement de l'action de notification.
Async	Option permettant d'exécuter le flux ou l'action configuré de manière asynchrone.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de l'action de notification.
Choisir un flux ou une action	Option permettant de sélectionner Flux ou Action. Voir Concepteur de flux pour plus d'informations. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner Flux ou Action, mais pas les deux.
Entrées	Script utilisé pour la création de l'action de notification de flux. **Remarque :** Le script renvoie le JSON des paires clé-valeur, qui est transmis comme entrée dans l'exécution du flux ou de l'action configurée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Confirmation	Message de confirmation après qu'une action est sélectionnée à partir d'une notification.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter des actions au contenu de la notification

Utilisez la liste connexe Lier les actions au contenu pour ajouter des actions au contenu de la notification, la sélection de la notification au fournisseur et l'ordre des actions d'un contenu actionnable.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une notification ou sélectionnez une notification existante.

> **Remarque :**
> Si la notification inclut une ou plusieurs actions, un message s'affiche pour vous rappeler de vous assurer que les actions sont associées au contenu.

3. Dans la section Listes connexes, sélectionnez la liste connexe Lier les actions au contenu.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un contenu exploitable.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de contenu actionnable

Champs	Description
Nom	Nom de l'ensemble d'actions.
Demande	Champ d'application de la notification.
Notification	Nom de la notification.
Actions	Option permettant de sélectionner les actions. **Remarque :** Vous pouvez également définir l'ordre des actions d'un contenu actionnable.
Contenu	Option permettant de sélectionner le contenu à appliquer à l'action sélectionnée.
Actif	Option permettant d'activer l'ensemble d'actions.
Action(s) répertoriée(s) dans l'événement parm1	Option pour lier les actions à partir de l'événement parm1. Les actions doivent être sys_ids à partir de la table **sys_notification_action** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

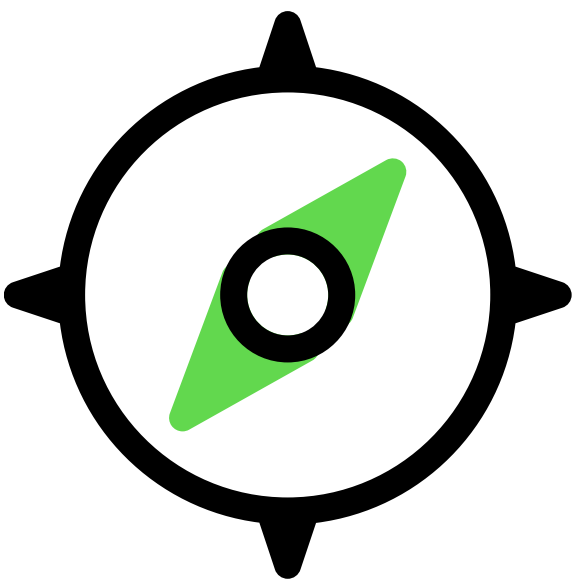
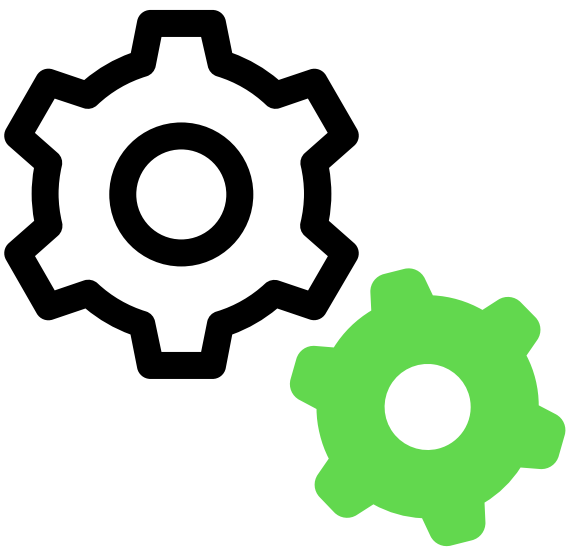
Champs	Description
Action(s) répertoriée(s) dans l'événement parm2	Option pour lier les actions à partir de l'événement parm2. Les actions doivent être sys_ids à partir de la table **sys_notification_action** .

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Client de messagerie

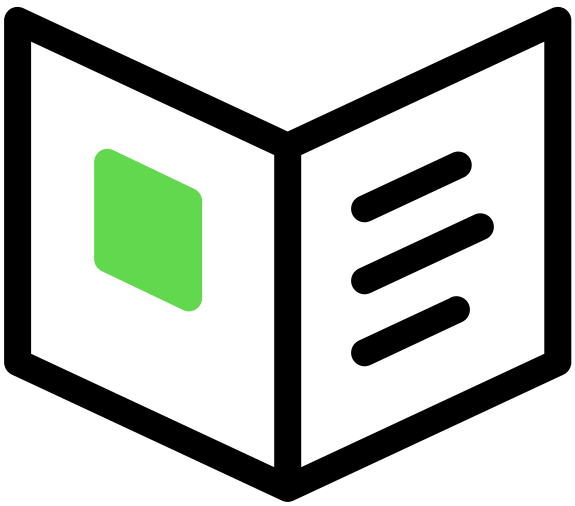
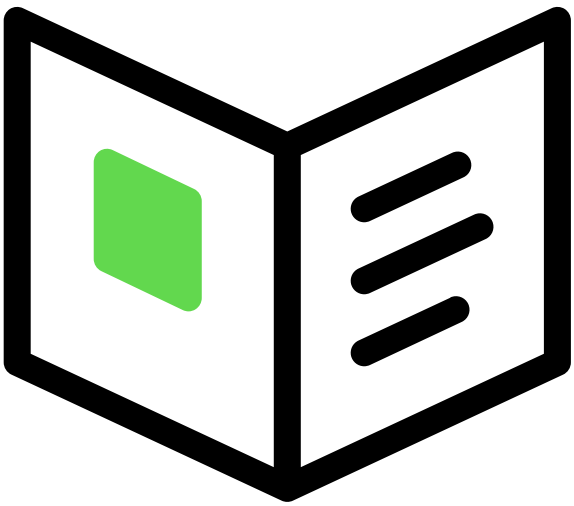
Envoyez un e-mail directement à partir de n'importe quel enregistrement, tel qu'un enregistrement d'incident, de demande de changement ou de problème.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
Explorer et découvrir l'envoi d'un e-mail directement à partir de n'importe quel enregistrement	Configurer et gérer le comportement de votre client de messagerie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés	Référence
	
Afficher les composants installés avec Client de messagerie	Références pour Client de messagerie

Dépannage et demande d'aide

- Dépannage des e-mails de notification
- Poser des questions ou y répondre dans la communauté de la plateforme
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer le client de messagerie

Vous pouvez utiliser Client de messagerie à partir d'un formulaire ou de la vue d'enregistrement d'un espace de travail pour envoyer un e-mail directement à partir de n'importe quel enregistrement, tel qu'un enregistrement d'incident, de demande de changement ou de problème.

Avantages du client de messagerie

Avantages du client de messagerie

Avantage	Fonctionnalité
Envoyer un e-mail directement à partir de n'importe quel enregistrement, tel qu'un enregistrement d'incident, de demande de changement ou de problème	Client de messagerie
Activez le client de messagerie pour une table afin que les utilisateurs puissent envoyer des e-mails directement à partir de l'enregistrement de table	Activer le client de messagerie pour une table
Utilisez les configurations de client de messagerie pour gérer le comportement de votre client de messagerie. Chaque configuration se	Configurations de client de messagerie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages du client de messagerie (suite)

Avantage	Fonctionnalité
compose de différents contrôles d'e-mail pour définir les destinataires d'e-mail et les adresses e-mail autorisés	
Donner aux utilisateurs la possibilité d'envoyer un message client de messagerie sous forme de SMS	Activer la remise des SMS avec Client de messagerie
Créez un modèle différent pour chaque table qui utilise le client de messagerie pour pré-remplir les données des destinataires et le contenu d'e-mail	Créer un modèle de client de messagerie
Créez et insérez du contenu prédéfini à ajouter dans le client de messagerie afin que les utilisateurs puissent rédiger des e-mails de manière cohérente et efficace	Composer des e-mails avec des messages rapides
Personnalisez l'internationalisation des adresses e-mail pour désactiver le traitement des e-mails entrants et sortants, désactiver la prise en charge des e-mails entrants ou pour ajouter un format d'adresse e-mail pour décoder les adresses e-mail internationales	Internationalisation de l'adresse e-mail

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation d'Email Client, consultez :

- Configurer Client de messagerie
- Composants installés avec Client de messagerie
- Référence

Client de messagerie

Envoyez un e-mail directement à partir de n'importe quel enregistrement, tel qu'un enregistrement d'incident, de demande de changement ou de problème.

Utilisation du client de messagerie

Vous pouvez utiliser le client de messagerie à partir d'un formulaire ou de la vue d'enregistrement dans un espace de travail.

- Pour ouvrir le client de messagerie à partir d'un formulaire, ouvrez un enregistrement et cliquez sur le menu Autres options ( ). Cliquez sur l'icône d'e-mail (icône).
- Pour ouvrir le client de messagerie dans un espace de travail, ouvrez un enregistrement et cliquez sur l'icône de menu (menu). Cliquez sur **Composer un e-mail**.

Le client de messagerie ressemble à une interface de messagerie standard, qui contient une barre d'outils pour la mise en forme du texte et l'ajout de pièces jointes.

Le client de messagerie utilise le type de contenu en plusieurs parties/mixte et prend en charge le balisage HTML dans le corps du message.

Remarque :
Le champ **Objet** du client de messagerie autorise un nombre de caractères plus grand que le paramètre par défaut du champ **Objet** de la table E-mail [sys_email]. Si le texte de l'objet du client est tronqué, augmentez la valeur **Longueur maximale** du champ **Objet** dans la table E-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d’informations sur l’utilisation du client de messagerie dans un espace de travail, consultez Communiquer par e-mail dans l’espace de travail .

Informations sur l'activation

Le client de messagerie est activé avec le module d’extension Client de messagerie (com.glide.email_client), qui est actif par défaut sur le Now Platform.

Le client de messagerie est activé par défaut sur la table des incidents. Pour activer le client de messagerie pour une autre table, ajoutez l’attribut `email_client` dictionnaire à l’enregistrement de collection de la table. Pour plus d'informations, consultez Activer le client de messagerie pour une table.

Le client de messagerie est activé par défaut sur la table des changements.

Donnez aux utilisateurs l’accès au client de messagerie en leur affectant le rôle email_composer.

Plus de configuration

Vous pouvez configurer Client de messagerie en créant un enregistrement de configuration de Client de messagerie [sys_email_client_configuration]. Pour plus d'informations, consultez Configurations de client de messagerie.

Vous pouvez également créer des modèles de client de messagerie ou des messages rapides pour utiliser du contenu prédéfini dans les messages du client de messagerie. Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes :

- Créer un modèle de client de messagerie
- Composer des e-mails avec des messages rapides

Vous pouvez éventuellement donner aux utilisateurs la possibilité d’envoyer des messages au client de messagerie sous forme de messages SMS. Pour plus d'informations, consultez Activer la remise des SMS avec Client de messagerie.

Configurer Client de messagerie

Activez et configurez Client de messagerie.

Vue d'ensemble de la configuration

Activer le client de messagerie pour une table

Activez le client de messagerie pour une table afin que les utilisateurs puissent envoyer des e-mails directement à partir de l’enregistrement de table.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le client de messagerie est activé par défaut sur la table Incident [incident]. Vous pouvez activer le client de messagerie pour une autre table en ajoutant l’attribut `email_client` dictionary à la table.

Remarque :
Cette aptitude n’est pas héritée par les tables qui étendent la table actuelle. Par exemple, l’activation du client de messagerie sur la table Tâche ne l’active pas pour les tables Incident ou Problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement dans la table pour laquelle vous souhaitez activer le client de messagerie.
   Par exemple, pour activer le client de messagerie pour la table Problème [problem], accédez à **Problème** > **Ouvert**, puis ouvrez n'importe quel enregistrement de problème.
2. Sur le formulaire, cliquez sur l'icône de menu (icône ⋮), puis sur **Configurer** > **Dictionnaire**.
3. Dans la liste Entrées du dictionnaire, ouvrez le premier enregistrement.
   Le premier enregistrement a le type d'enregistrement **Collection** et n'a pas d'entrée pour le **nom de colonne**.
4. Sur le formulaire, dans la section Liens connexes, cliquez sur **Vue avancée**.
5. Dans le champ **Attributs** , entrez `email_client=vrai`.
   S'il existe d'autres valeurs dans le champ, séparez l'attribut par une virgule.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurations de client de messagerie

Utilisez les configurations de client de messagerie pour gérer le comportement de votre client de messagerie. Chaque configuration se compose de différents contrôles d'e-mail pour définir les destinataires d'e-mail et les adresses e-mail autorisés.

Dans les instances nouvelles et mises à niveau, le module de configuration de Client de messagerie est activé par défaut via le module d'extension Client de messagerie (com.glide.email_client).

Remarque :
Si vous avez effectué une mise à niveau vers la version, une configuration de client de messagerie par défaut est créée automatiquement lors de la Madrid mise à niveau. Cette configuration de messagerie par défaut est utilisée si vous ne définissez aucune autre configuration de client de messagerie. En outre, si vous avez précédemment défini certaines propriétés du client de messagerie pour contrôler la saisie semi-automatique des adresses e-mail, la désambiguïsation et l'affichage des adresses e-mail De et Répondre à, ces paramètres sont conservés dans la configuration par défaut du client de messagerie.

Fonctionnement des configurations de client de messagerie

Les configurations du client de messagerie déterminent le comportement de votre client de messagerie, par exemple si l'adresse De ou l'adresse Répondre doit être affichée. Une configuration s'applique à une table spécifique ServiceNow , qui vous permet de définir le comportement d'un client de messagerie pour un contexte, un objectif ou une application spécifique. Par exemple, si des utilisateurs de Client de messagerie envoient des e-mails concernant les enregistrements de tickets du Service clientèle, vous pouvez créer une configuration qui applique des contrôles de client de messagerie spécifiques au Service clientèle. Vous pouvez également sélectionner les qualificateurs de destinataires d'Email Client pour contrôler les résultats des destinataires de saisie semi-automatique à partir d'une table sélectionnée, telle que la table Contact client.

Une configuration de client de messagerie se compose des composants suivants :

Qualificateurs des destinataires de Client de messagerie

Les qualificateurs de destinataires contrôlent les destinataires d'e-mail renvoyés dans les résultats de saisie semi-automatique pour les champs À, Cc et Cci du client de messagerie. Vous pouvez fournir des qualificateurs supplémentaires affichés dans les résultats de saisie semi-automatique pour différencier les destinataires qui ont les mêmes noms et affiner les résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Utilisez le champ **À est facultatif** dans le formulaire Configuration de Client de messagerie pour rendre le champ **À :** facultatif afin d'envoyer un e-mail.

Client de messagerie Adresses de l'émetteur

Ce contrôle permet l'affichage des adresses De et Répondre. Utilisez le modèle Client de messagerie pour créer un ensemble d'adresses d'expédition autorisées qui peuvent être utilisées lorsqu'un utilisateur envoie un e-mail avec le client de messagerie. Vous pouvez indiquer une adresse d'expédition spécifique à utiliser dans le client de messagerie ou vous pouvez choisir de la masquer entièrement.

Gestion des pièces jointes de Client de messagerie

Par défaut, les pièces jointes envoyées par le client de messagerie sont jointes à l'enregistrement cible. Au lieu de cela, vous pouvez choisir de joindre des fichiers à l'enregistrement d'e-mail [sys_email] ou vous pouvez définir des conditions qui définissent les pièces jointes du client de messagerie à ajouter à l'enregistrement cible. Pour afficher l'état de toutes les pièces jointes d'e-mail, accédez au tableau Pièces jointes d'e-mail [sys_email_attachment].

Vous pouvez également utiliser un modèle de client de messagerie pour définir le contenu d'un message client de messagerie et définir d'autres caractéristiques de message, telles que la configuration de l'expéditeur (Adresse d'envoi).

Processus de configuration de Client de messagerie

Les utilisateurs disposant du rôle admin définissent et modifient les configurations de client de messagerie. Les utilisateurs disposant du rôle email_client_admin peuvent modifier les informations de configuration dans les tables sélectionnées.

1. **Créez les différents contrôles de client de messagerie qui peuvent être utilisés pour créer une configuration de client de messagerie.**
   - Définir les qualificateurs des destinataires du client de messagerie
   - Définir le client de messagerie à partir des adresses
2. **Créez la configuration du client de messagerie.**
   Définissez une configuration de client de messagerie qui détermine le comportement de votre client de messagerie lorsque les utilisateurs créent un message électronique.

Définir les qualificateurs des destinataires du client de messagerie

Créez une configuration qui contrôle la liste de saisie semi-automatique des destinataires affichée dans Client de messagerie.

Avant de commencer
Rôle requis : email_client_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez spécifier des qualificateurs de destinataires qui affichent des champs supplémentaires (à partir d'une table sélectionnée ServiceNow) dans la liste de saisie semi-automatique. Ces champs différencient les destinataires d'e-mail qui ont le même nom et prénom.

Utilisez les onglets suivants du formulaire Qualificateur de destinataire de Client de messagerie pour définir une configuration de destinataire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Configuration de l'affichage** : configurez le comportement de saisie semi-automatique du destinataire de l'e-mail et sélectionnez éventuellement des champs supplémentaires pour différencier les destinataires portant le même nom. Les champs supplémentaires permettent aux utilisateurs de sélectionner le bon destinataire pour un e-mail.
- **Configuration** de la requête : spécifiez une condition ou un script qui interroge la table sélectionnée et filtre les résultats retournés par les destinataires.

Vous pouvez définir différentes configurations de destinataires, qui peuvent être utilisées dans une configuration de client de messagerie.

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Client de messagerie : qualificateur du destinataire** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs en haut du formulaire de qualificateur de destinataire.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette configuration de destinataire d'Email Client.
Demande	Le type d'application incluse dans le périmètre.
Table	Table ServiceNow dans laquelle il faut rechercher les destinataires.
Description	Description brève de la configuration de ce destinataire.

3. Renseignez les champs de l'onglet **Configuration de l'affichage** pour contrôler l'affichage de la saisie semi-automatique dans le client de messagerie.

Champ	Description
Adresses e-mail	Champ de la table qui contient l'adresse e-mail du destinataire.
Nom d'affichage	Champ de la table utilisé pour le nom du destinataire affiché.
Commande	Ordre des résultats renvoyés par rapport aux autres qualificateurs de destinataires définis.
Champs d'affichage supplémentaires	Liste de contenu permettant de choisir des champs supplémentaires dans la table à afficher dans la liste de saisie semi-automatique. Différencie les destinataires qui partagent le même nom.
Champs de recherche supplémentaires	Case à cocher permettant d'activer la recherche dans des champs supplémentaires. Développe les destinataires renvoyés dans la liste de saisie semi-automatique en interrogeant (en recherchant) les **champs d'affichage supplémentaires**.

4. Renseignez les champs de l'onglet Configuration de la requête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Recherche de préfixe	Option permettant de trouver le destinataire souhaité à l'aide du préfixe. **Remarque :** La sélection de l'option **de recherche de préfixe** affiche le menu déroulant **Champ de nom de famille** avec des options permettant de filtrer le nom du destinataire.
Type	Sélectionnez la méthode de filtrage des destinataires renvoyés dans la liste de saisie semi-automatique : ○ Condition ○ Script
Conditions	Si vous avez sélectionné Condition pour le **Type**, utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions qui doivent être remplies pour renvoyer les destinataires appropriés.

Script	Si vous avez choisi Script pour le **Type**, entrez un script qui utilise ces variables pour renvoyer les destinataires appropriés :
	○ *recipientQuery* : GlideRecord pour la table interrogée.
	○ *targetRecord* : GlideRecord pour l'enregistrement cible à partir duquel le client de messagerie a été ouvert.
	
	Par exemple, ce recipientQuery est un GlideRecord qui représente la table Contact client. La variable targetRecord est un ticket du service clientèle à partir duquel le client de messagerie a été ouvert. Cette requête limite les résultats de saisie semi-automatique du client de messagerie aux contacts qui appartiennent au même compte que le ticket du service clientèle.
	`(function (recipientQuery, targetRecord) {`
	`// Limit results to contacts belonging to the account for the case.`
	`var account = targetRecord.getValue('account');`
	`recipientQuery.addQuery('account', account);`
	`})(recipientQuery, targetRecord);`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   La configuration du qualificateur de destinataire est ajoutée à la table Qualificateur de destinataire [sys_recipient_qualifier] et peut être utilisée dans une configuration de client de messagerie.

Définir le client de messagerie à partir des adresses

Définissez une adresse e-mail autorisée qui s'affiche dans l'adresse De d'un message envoyé à partir du client de messagerie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Client de messagerie : adresse initiale** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans Nom **d'affichage**, saisissez le nom à afficher dans le champ De du message du client de messagerie.
3. Saisissez une **adresse e-mail** valide pour l'adresse De dans le client de messagerie.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'adresse d'expédition est ajoutée à la table Adresse d'expédition [sys_email_client_from_address] de Client de messagerie.

Créer une configuration de client de messagerie

Définissez une configuration qui contrôle l'affichage et le comportement du client de messagerie basé sur une table sélectionnée ServiceNow .

Avant de commencer
Rôle requis : email_client_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration détermine les résultats de saisie semi-automatique des destinataires qui s'affichent, les adresses e-mail qui peuvent être saisies et un ensemble d'adresses d'expédition autorisées à utiliser lors de l'envoi d'un message avec le client.

Vous pouvez créer une configuration de client de messagerie par ServiceNow table.

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Configuration de Client de messagerie** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique de cette configuration de client de messagerie.
Demande	Type d'application incluse dans le périmètre.
Actif	Option qui indique que la configuration est active. La configuration est active par défaut.
Table	ServiceNow Table à laquelle cette configuration client s'applique. Sélectionnez une table dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la section Configuration du destinataire, sélectionnez **les qualificateurs de destinataires** à utiliser pour cette configuration de client.

   a. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ).
   Par défaut, deux types de destinataires sont disponibles : les utilisateurs actifs avec des comptes de messagerie et les groupes actifs avec des comptes de messagerie.

   b. Cliquez sur l'icône de recherche (icône de), puis sélectionnez une configuration de destinataire dans la liste des configurations de destinataires disponibles.

   c. Cliquez sur l'icône de verrouillage (icône) pour la verrouiller.

4. Dans la section Configuration de l'affichage :

   a. Sélectionnez l'option **Afficher** l'expéditeur pour afficher l'adresse e-mail de l'expéditeur dans le client de messagerie ou désactivez la case à cocher pour masquer l'adresse e-mail de l'expéditeur dans le client de messagerie.

   b. Sélectionnez l'option **Afficher la réponse** à pour afficher l'adresse de réponse dans le client de messagerie ou désactivez la case à cocher pour masquer l'adresse de messagerie Répondre dans le client de messagerie.

5. Dans la section Gestion des pièces jointes, sélectionnez l'un des trois choix possibles pour le champ **Action d'envoi de pièce jointe** .

6. Dans la section Configuration du filtre, sélectionnez **Filtres d'adresse e-mail** à appliquer au client de messagerie.

   a. Déverrouillez l'icône de verrouillage (icône).

   b. Cliquez sur l'icône de recherche (icône), puis sélectionnez un ou plusieurs filtres d'adresse e-mail.

   c. Cliquez sur l'icône de) pour verrouiller **les filtres d'adresse e-mail**.

   Chaque filtre que vous sélectionnez évalue une adresse e-mail donnée et détermine si l'adresse donnée est valide ou non pour être appliquée à un e-mail sortant.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La configuration est ajoutée à la table Configuration de Client de messagerie [sys_email_client_configuration].

Activer la remise des SMS avec Client de messagerie

Donnez aux utilisateurs la possibilité d'envoyer un message client de messagerie sous forme de message SMS.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans la liste, recherchez et ouvrez l'enregistrement de la `glide.email_client.show_sms_option` propriété.

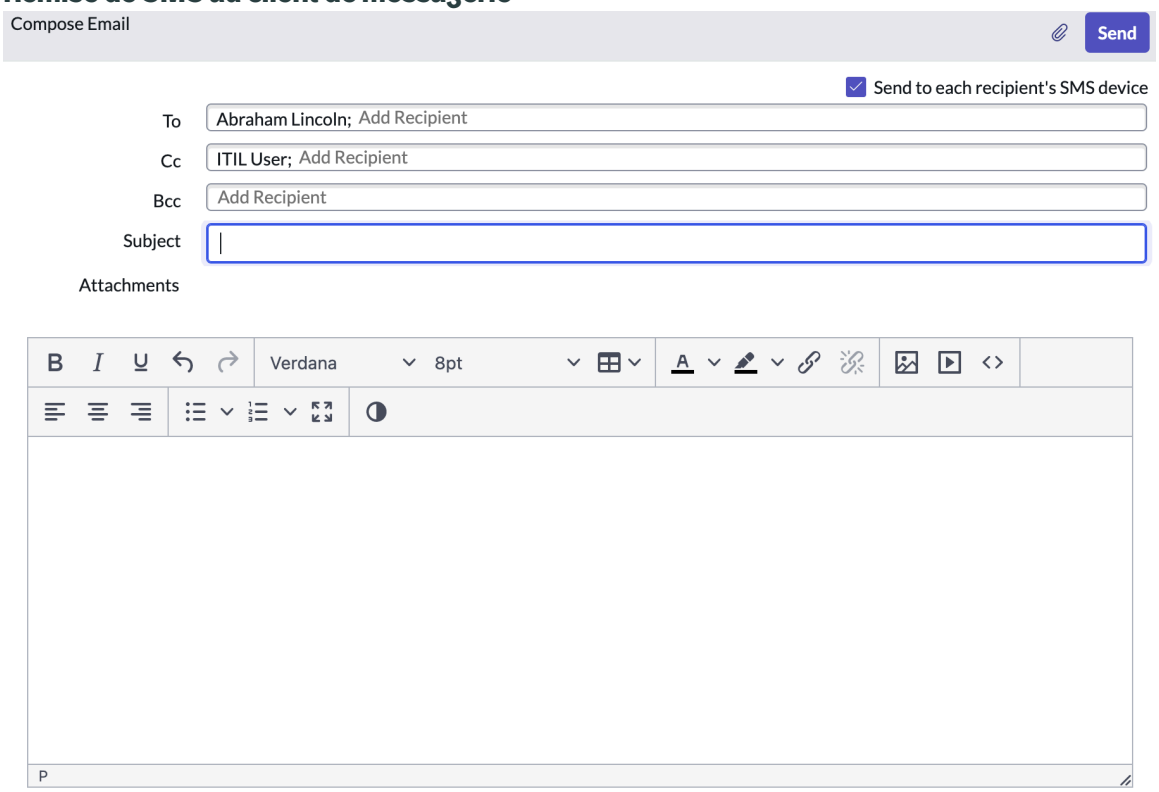
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur le formulaire, remplacez **la valeur** par **vrai**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Dans le client de messagerie, l'utilisateur peut choisir d'envoyer le message sous forme de message SMS.

Remise de SMS au client de messagerie



Si le destinataire ne dispose pas d'un appareil SMS enregistré, le client de messagerie envoie le message à l'appareil de messagerie principal.

Information associée

Ajouter une propriété système

Créer un modèle de client de messagerie

Créez un modèle différent pour chaque table qui utilise le client de messagerie pour pré-remplir les données des destinataires et le contenu d'e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le client de messagerie utilise ses propres modèles d'e-mail pour définir les valeurs par défaut des champs. Utilisez les sections suivantes dans le formulaire Modèle de client de messagerie pour créer un modèle client :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Contenu : corps du message.
- Destinataires : adresses e-mail des utilisateurs qui reçoivent l'e-mail. Les adresses e-mail sont affichées dans les champs À, Cc et Cci du message.
- Configuration de l'expéditeur : méthode utilisée pour générer l'expéditeur (adresse e-mail d'envoi) du message.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Client de messagerie** > **Modèles de client de messagerie**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèle de client de messagerie

Champ	Description
Nom	Nom de modèle unique.
Table	La table à laquelle le modèle s'applique. Activez le client de messagerie pour la même table.
Conditions	Conditions qui déterminent quand ce modèle client est utilisé. Utilisez le générateur de conditions pour identifier l'enregistrement cible qui doit correspondre avant que ce modèle ne soit appliqué au client de messagerie.
Demande	Le type d'application incluse dans le périmètre.
Ordre d'exécution	Nombre indiquant l'ordre dans lequel les conditions du modèle sont évaluées. Le modèle avec l'ordre d'exécution le plus bas est pris en compte.
Inclure la pièce jointe à partir de l'e-mail	Option permettant d'inclure les pièces jointes de l'e-mail vers les modèles de réponses **replyall-received**, **reply-received**, **forward-sent**, **reply-sent**, **replyall-sent** et **forward-received** . **Remarque :** Cette option est applicable uniquement aux e-mails de réponse dans un espace de travail configurable.

4. Renseignez les champs de l'onglet **Contenu** .

Onglet Contenu

Champ	Action
Objet	Saisissez une description de l'e-mail. **Remarque :** Le champ **Objet** du client de messagerie autorise un nombre de caractères plus grand que le paramètre par défaut du champ **Objet** de la table E-mail [sys_email]. Si le texte de l'objet du client est tronqué, augmentez la valeur **de longueur maximale** du champ **Objet** dans la table E-mail.
Type de contenu	Sélectionnez le format du contenu du corps du message : **HTML** ou **texte brut**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Action
HTML de corps	Si vous avez sélectionné **HTML** pour le champ **Type de contenu** , saisissez le contenu du corps du message à l'aide de la barre d'outils de l'éditeur HTML pour formater le code HTML. Pour référencer les valeurs des champs, sélectionnez des variables dans la liste des variables ou tapez manuellement des références de variables à l'aide de la syntaxe ${table_name.nom_variable}. Pour référencer l'utilisateur qui lance le client de messagerie, saisissez la variable ${current_user}. **Remarque :** Les sauts de ligne n'apparaissent pas pour les champs multi-lignes tels que ${description} et ${commentaires} dans le modèle de client de messagerie. Vous pouvez appeler un script de courrier en utilisant ${mail_script :nom du script} dans le champ **HTML du corps** .
Corps de texte	Si vous avez sélectionné le **texte brut** pour le champ **Type de contenu** , entrez le texte ou le script d'e-mail que vous souhaitez voir apparaître dans le corps du message. Vous pouvez insérer un script d'e-mail dans le champ **Corps de texte** à l'aide de la syntaxe suivante : <mail_script> [code] </mail_script>

5. Renseignez les champs de l'onglet **Destinataires** .

Onglet Destinataires

Champ	Action
Vers	Saisissez une liste de noms de champs séparés par des virgules qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateurs ou uniquement des adresses e-mail. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un script include, puis appelez-le dans le champ **À** . Votre script doit commencer par le préfixe javascript : . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules.
Cc	Saisissez une liste de noms de champs séparés par des virgules qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateurs ou uniquement des adresses e-mail. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un include de script, puis appelez l'include de script dans le champ **Cc** . Votre script doit commencer par le préfixe javascript : . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules. Ce champ ne peut pas avoir les mêmes adresses que le champ **À** .
Cci	Entrez une liste séparée par des virgules des noms de champs qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateurs ou des adresses e-mail spécifiques. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un include de script, puis appelez-le dans le champ **Cci** . Votre script doit commencer par le préfixe javascript : . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Action
	Ce champ ne peut pas avoir les mêmes adresses que les champs **À** ou **Cc** .

6. Dans l'onglet **Configuration de l'expéditeur** , sélectionnez la méthode **Type de génération de** l'expéditeur pour déterminer comment l'expéditeur (adresse d'envoi) dans le message du client de messagerie est généré.
   Utilisez cette méthode uniquement si vous souhaitez une adresse d'expédition différente de celle définie dans votre compte de messagerie SMTP.
   - Aucun : l'adresse de l'expéditeur n'est pas générée dans le message du client de messagerie.
   - Compte de messagerie SMTP : utilisez l'adresse d'expédition du compte de messagerie SMTP de l'instance en tant qu'expéditeur.
   - Sélectionner dans la liste : choisissez parmi une liste d'adresses d'expédition autorisées définies dans la table de l'adresse d'expédition [sys_email_client_from_address] de Client de messagerie.
   - Script : exécutez une requête GlideRecord sur la table Adresse d'expédition [sys_email_client_from_address] de Client de messagerie.

     Par exemple, le script suivant définit l'adresse De en fonction de l'emplacement de l'appelant de l'incident :

     ```
     (function (fromAddressQuery, targetRecord) {
        // targetRecord is incident for this template
        var location = targetRecord.caller_id.country;

        if (location == 'us')
           fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
        else if (location == 'japan')
           fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
        else if (location == 'uk')
           fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');

     })(fromAddressQuery, targetRecord);
     ```

   - Texte : Saisissez l'adresse e-mail à utiliser dans le client.

   Remarque :

   L'adresse e-mail de l'expéditeur n'apparaît pas dans le client de messagerie, sauf si vous configurez un client de messagerie pour afficher l'adresse De. Pour plus d'informations sur la gestion du comportement d'un client de messagerie, reportez-vous à la section Configurations de client de messagerie.

   Si le domaine de l'adresse de départ n'est pas le domaine du serveur de compte de messagerie SMTP, le propriétaire de l'adresse de domaine De doit configurer l'enregistrement SPF pour le domaine. Le propriétaire modifie les paramètres de domaine pour permettre à l'instance d'envoyer un e-mail comme s'il provenait de ce domaine. Pour plus d'informations sur l'utilisation des enregistrements SPF, consultez ServiceNow KB0535456 .

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le modèle est ajouté à la table Modèles de client de messagerie [sys_email_client_template].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Includes de script

Appliquer un modèle de client de messagerie

Après avoir créé un modèle de client de messagerie, vous pouvez l'appliquer à un e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes suivantes ne sont implémentées qu'après la création d'un modèle de client de messagerie

Procédure

1. Cliquez sur l'icône avec des points de suspension (...) en haut du modèle pour appliquer le modèle à un e-mail.
2. Sélectionnez **E-mail**.
3. Renseignez les champs pour composer un e-mail.
   Reportez-vous à la section Créer un modèle de client de messagerie pour plus de détails sur les champs.

Remarque :
Le corps de l'e-mail est rempli avec les détails de l'enregistrement d'incident. Si vous modifiez un ou plusieurs champs dans l'enregistrement d'incident et qu'ils ne sont pas enregistrés, les changements non enregistrés sont toujours reflétés dans le corps de l'e-mail.

Remarque :
2 000 caractères est la limite totale pour tous les changements dans l'enregistrement d'incident. Si certains de vos changements ne sont pas reflétés et sont tronqués dans le corps de l'e-mail, c'est parce que le total des changements est supérieur à 2 000 caractères de limite.

Créer un modèle de réponse Email Client

Vous pouvez désormais créer des modèles de réponse Email Client personnalisés qui prennent en charge les conditions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le modèle de client de messagerie est appliqué automatiquement dans le client de messagerie en fonction de la table, des conditions et de l'ordre d'exécution spécifiés.

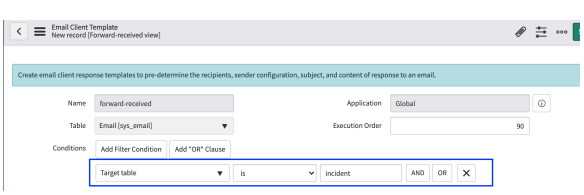
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Client de messagerie** > **Modèles de client de messagerie**.
   Les options suivantes pour **Modèle de réponse : Reçu** et **Modèle de réponse : Envoyé** s'affichent.
2. Cliquez sur l'une des options disponibles pour créer un modèle pour l'option sélectionnée.
3. Renseignez les champs en haut du formulaire Modèle de client de messagerie.

Champ	Description
Nom	Nom du modèle rempli automatiquement en fonction de l'option de modèle sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Il s'agit d'un champ en lecture seule.
Table	Nom de table rempli automatiquement. **Remarque :** Il s'agit d'un champ en lecture seule, car pour les modèles de réponses, le nom de table est toujours sys_email.
Conditions	Conditions qui déterminent quand ce modèle de réponse client est utilisé. Utilisez le générateur de conditions pour identifier l'enregistrement cible qui doit correspondre avant l'application de ce modèle. **Remarque :** Si les conditions ne sont pas true, le client de messagerie obtient le modèle par défaut. Sélectionnez le nom de la table cible dans les conditions auxquelles le modèle s'applique. Activez le modèle de réponse pour la même table. 
Demande	Le type d'application incluse dans le périmètre.
Ordre d'exécution	Nombre indiquant l'ordre dans lequel les conditions de modèle sont évaluées.

4. Renseignez les champs de l'onglet **Contenu** .

Champ	Description
Objet	Saisissez une description de l'e-mail. **Remarque :** Le champ **Objet** du client de messagerie autorise un nombre de caractères plus grand que le paramètre par défaut du champ **Objet** de la table E-mail [sys_email]. Si le texte de l'objet du client est tronqué, augmentez la valeur **Longueur maximale** du champ **Objet** dans la table E-mail.
Type de contenu	Sélectionnez le format du contenu du corps du message : HTML ou texte brut.
HTML de corps	Si vous avez sélectionné HTML pour le **type Contenu**, saisissez le contenu du corps du message à l'aide de la barre d'outils de l'éditeur HTML pour formater le code HTML. Pour référencer les valeurs des champs, sélectionnez des variables dans la liste des variables ou tapez manuellement des références de variables à l'aide de la syntaxe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	${table_name.nom_variable}. Pour référencer l'utilisateur qui lance le client de messagerie, saisissez la variable ${current_user}. **Remarque :** Les sauts de ligne n'apparaissent pas pour les champs multi-lignes tels que ${description} et ${commentaires} dans le modèle de client de messagerie. Vous pouvez appeler un script de courrier en utilisant ${mail_script :nom du script} dans le champ **HTML du corps** .
Corps de texte	Si vous avez sélectionné le texte brut pour le **type Contenu**, entrez le texte ou le script de courrier que vous souhaitez voir apparaître dans le corps du message. Vous pouvez insérer un script d'e-mail dans le champ **Corps de texte** à l'aide de la syntaxe suivante : `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. Renseignez les champs de l'onglet **Destinataires** .

Champ	Description
Vers	Entrez une liste séparée par des virgules des noms de champs qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateurs ou des adresses e-mail spécifiques. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un script include, puis appelez-le dans le champ **À** . Votre script doit commencer par le préfixe javascript : . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules.
Cc	Entrez une liste séparée par des virgules des noms de champs qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateurs ou des adresses e-mail spécifiques. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un include de script, puis appelez l'include de script dans le champ **Cc** . Votre script doit commencer par le préfixe javascript : . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules. Ce champ ne peut pas avoir les mêmes adresses que le champ **À** .
Cci	Entrez une liste séparée par des virgules des noms de champs qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateurs ou des adresses e-mail spécifiques. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un include de script, puis appelez-le dans le champ **Cci** . Votre script doit commencer par le préfixe javascript : . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules. Ce champ ne peut pas avoir les mêmes adresses que les champs **À** ou **Cc** .

6. Dans l'onglet **Configuration de l'expéditeur** , sélectionnez le **type de génération de** l'expéditeur pour déterminer comment l'expéditeur (adresse d'envoi) dans le message du client de messagerie est généré. Utilisez ce champ uniquement si vous souhaitez une adresse d'expédition différente de celle définie dans votre compte de messagerie SMTP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Aucun : l'adresse de l'expéditeur n'est pas générée dans le message du client de messagerie.
- Compte de messagerie SMTP : utilisez l'adresse d'expédition du compte de messagerie SMTP de l'instance en tant qu'expéditeur.
- Sélectionner dans la liste : choisissez parmi une liste d'adresses d'expédition autorisées définies dans la table de l'adresse d'expédition [sys_email_client_from_address] de Client de messagerie.
- Script : exécutez une requête GlideRecord sur la table Adresse d'expédition [sys_email_client_from_address] de Client de messagerie.

  Par exemple, le script suivant définit l'adresse De en fonction de l'emplacement de l'appelant de l'incident :

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
   // targetRecord is incident for this template
   var location = targetRecord.caller_id.country;

   if (location == 'us')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
   else if (location == 'japan')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
   else if (location == 'uk')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');

})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

- Texte : Saisissez l'adresse e-mail à utiliser dans le client.

Remarque :
L'adresse e-mail de l'expéditeur n'apparaît pas dans le client de messagerie, sauf si vous configurez le client de messagerie pour afficher l'adresse De. Pour plus d'informations sur la gestion du comportement du client de messagerie, reportez-vous à la section Configurations de client de messagerie.

Si le domaine de l'adresse de départ n'est pas le domaine du serveur de comptes de messagerie SMTP, le propriétaire du domaine De doit configurer l'enregistrement SPF pour le domaine. Le propriétaire modifie les paramètres de domaine pour permettre à l'instance d'envoyer des e-mails comme s'il s'agissait de ce domaine. Pour plus de détails sur l'utilisation des enregistrements SPF, consultez ServiceNow KB0535456 .

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Composer des e-mails avec des messages rapides

Insérez du contenu prédéfini dans le corps du message des e-mails que vous envoyez à partir du client de messagerie.

Utilisation de messages rapides

Dans le client de messagerie, vous pouvez sélectionner un message rapide pour remplir le corps de l'e-mail avec le contenu spécifié dans le message rapide. Une fois que vous avez défini un ou plusieurs messages rapides, le sélecteur de message rapide apparaît dans le client de messagerie pour vous permettre de créer un e-mail avec plusieurs messages rapides.

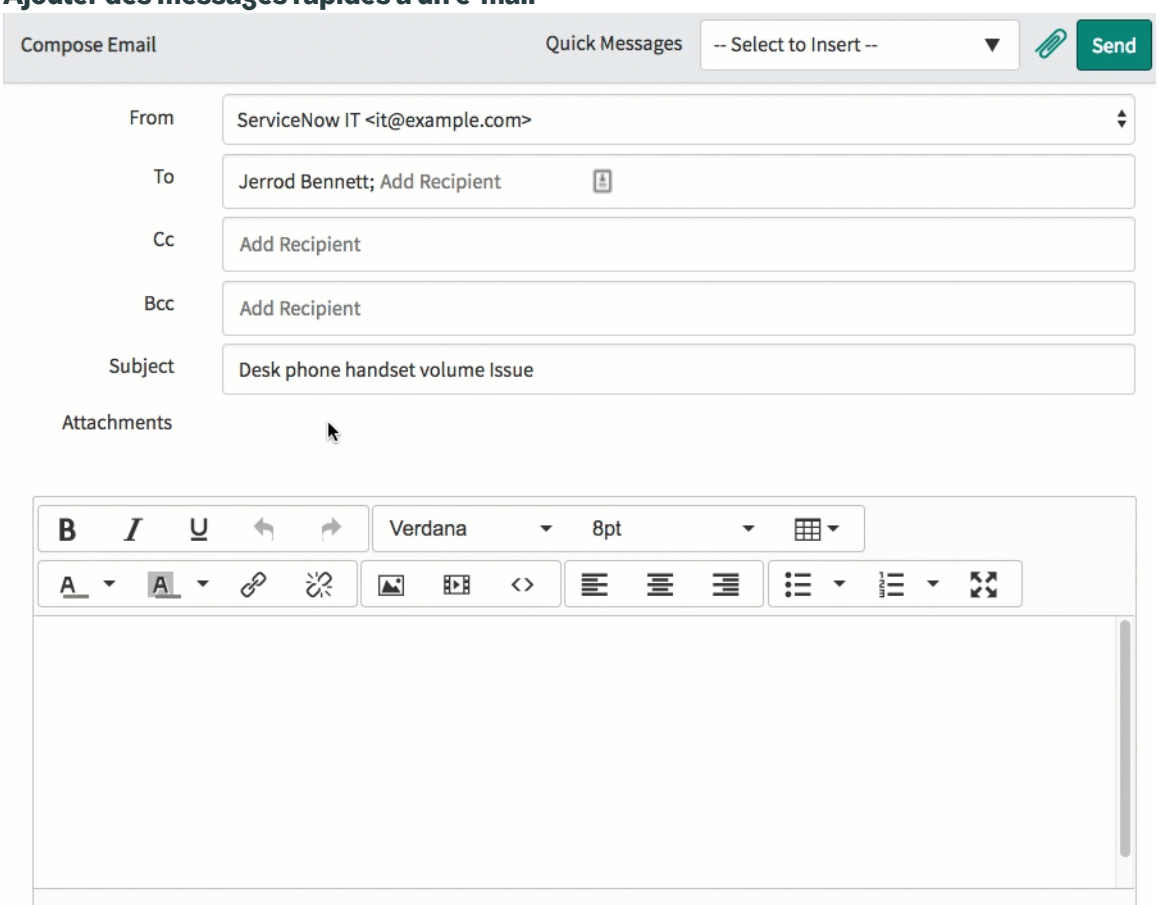
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, le contenu du message rapide est inséré à la place du curseur. Il ne remplace pas le contenu que vous avez créé avant de sélectionner le message rapide. Pour remplacer le contenu d'un message par un message rapide, mettez en surbrillance le texte à remplacer, puis sélectionnez un message rapide.

Remarque :
Pour que le contenu des messages rapides remplace tout le contenu existant dans un brouillon d'e-mail, définissez la `glide.email_client.quick_message.insert` propriété sur **faux**.

Ajouter des messages rapides à un e-mail



Création de contenu de message rapide

Définissez des messages rapides en créant des enregistrements dans la table Messages prédéfinis de Client de messagerie [sys_email_canned_message].

Lorsque vous définissez un message rapide, vous pouvez ajouter l'un des types de contenu suivants dans le corps du message :

- Icônes
- Logos
- Images
- HTML texte enrichi
- Hyperliens
- Variables
- Toute autre construction HTML

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous ajoutez des pièces jointes au message rapide, les pièces jointes ne sont pas envoyées dans le cadre de la distribution d'e-mail.

Affectez le rôle email_client_quick_message_author aux responsables commerciaux afin qu'ils puissent créer des messages rapides pour les utilisateurs de leur groupe.

Définition des conditions de message rapide

Lorsque vous définissez un message rapide, vous pouvez limiter sa disponibilité en fonction des éléments suivants :

- Utilisateur qui lance le client de messagerie
- Groupe de l'utilisateur qui lance le client de messagerie
- Table de l'enregistrement à partir de laquelle vous lancez le client de messagerie
- Enregistrement cible à partir duquel vous lancez le client de messagerie

Par exemple, si vous désignez Beth Anglin comme utilisateur d'un message rapide donné, le message rapide n'est disponible dans le client de messagerie que pour Beth Anglin.

Si vous associez un message rapide à la table Incident [incident], le message rapide n'est disponible dans le client de messagerie qu'après le lancement à partir d'un enregistrement d'incident. Si vous spécifiez un enregistrement cible à partir de la table Incident pour le message rapide, le message rapide devient disponible dans le client de messagerie uniquement pour correspondre aux enregistrements d'incidents.

Définir un message rapide

Créez du contenu prédéfini à ajouter dans le client de messagerie afin que les utilisateurs puissent écrire des e-mails de manière cohérente et efficace.

Avant de commencer

Rôle requis : email_client_quick_message_author ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Messages rapides**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Titre	Nom apparaissant dans le sélecteur de message rapide.
Actif	Option permettant d'activer le message rapide. Lorsque cette option est sélectionnée, le message rapide peut être sélectionné dans le sélecteur de message rapide.
Demande	Type d'application incluse dans le périmètre.
Utilisateur	Utilisateur qui a accès à ce message rapide. La sélection d'un utilisateur restreint l'accès à cet utilisateur uniquement. Laissez le champ vide pour n'avoir aucune restriction basée sur l'utilisateur.
Groupe	Groupe dont les membres ont accès à ce message rapide. La sélection d'un groupe restreint l'accès aux seuls membres de ce groupe. Laissez le champ vide pour n'avoir aucune restriction basée sur le groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Table à laquelle le message rapide s'applique. Pour rendre le message rapide disponible pour toutes les tables, laissez vide.
Conditions	Enregistrement cible qui doit correspondre aux conditions avant que le message rapide n'apparaisse pour sélection dans le client de messagerie.
Détails	Contenu à insérer dans le champ **Texte du message** dans Client de messagerie. Par défaut, le champ prend en charge le format HTML. Pour référencer les valeurs des champs, sélectionnez des variables dans la liste des variables ou tapez manuellement des références de variables à l'aide de la syntaxe `${table_name.nom_variable}`. Pour référencer l'utilisateur qui lance le client de messagerie, saisissez la variable `${current_user}`. Pour référencer le titre de l'utilisateur qui lance le client de messagerie, saisissez la variable `${current_user.title}`. Vous pouvez utiliser ces valeurs pour inclure une signature prédéfinie dans les réponses par e-mail des agents aux clients. **Remarque :** Les sauts de ligne n'apparaissent pas pour les champs multi-lignes tels que `${description}` et `${commentaires}` dans le modèle de client de messagerie.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Internationalisation de l'adresse e-mail

L'internationalisation des adresses e-mail permet la prise en charge des caractères internationaux pour les adresses e-mail pour les caractères non anglais lors de l'envoi et de la réception d'e-mails. Les adresses e-mail peuvent comporter des caractères non ASCII (American Standard Code for Information Interchange).

Activez ou désactivez les caractères internationaux dans un e-mail en exécutant une tâche planifiée.

La *`glide.email_address.rfc6530.enabled`* propriété système ne peut être définie sur vrai que si le serveur SMTP de messagerie configuré pour l'instance prend en charge l'extension SMTP UTF8. Par défaut, cette propriété permet l'envoi et la réception d'e-mails entrants à destination et en provenance d'adresses e-mail internationales, y compris le traitement des e-mails reçus à partir d'adresses e-mail internationales codées.

Activer ou désactiver l'internationalisation des adresses e-mail

Activez l'internationalisation des adresses e-mail en définissant la *`glide.email_address.rfc6530.enabled`* propriété système sur `vrai`.

Désactivez l'internationalisation des adresses e-mail en définissant la *`glide.email_address.rfc6530.enabled`* propriété système sur `false`.

Personnaliser l'internationalisation des adresses e-mail

Personnalisez l'internationalisation des adresses e-mail pour désactiver le traitement des e-mails entrants et sortants, désactiver la prise en charge des e-mails entrants ou pour ajouter un format d'adresse e-mail pour décoder les adresses e-mail internationales.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. **Facultatif :** Désactivez le traitement des e-mails entrants et sortants en provenance ou à destination des adresses e-mail RFC 6530.

   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.

   b. Sélectionnez **Nouveau** pour créer la *`glide.email_address.inbound.rfc6530`* propriété.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Champs	Entrée
Nom	*`glide.email_address.inbound.rfc6530`*
Description	Cette propriété désactive le traitement des e-mails provenant d'adresses e-mail RFC 6530.
Type	true|false
Valeur	faux
Ignorer le cache	Cochez la case. **Remarque :** Lorsque la case Ignorer le cache est cochée, le système vide le cache du serveur lorsque le paramètre est modifié.
Rôles de lecture	Définissez les rôles qui ont un accès en lecture à cette propriété.
Rôles d'écriture	Définissez les rôles qui ont un accès en écriture à cette propriété.

   d. Sélectionnez **Soumettre**.

2. **Facultatif :** Désactivez la prise en charge du traitement des e-mails entrants reçus à partir d'adresses e-mail codées.

   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.

   b. Sélectionnez **Nouveau** pour créer *`glide.inbound.rfc6530.support.encoded.from.address`* une propriété.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Champs	Entrée
Nom	*`glide.inbound.rfc6530.support.encoded.from.addre`*
Description	Cette propriété désactive la prise en charge du traitement des e-mails reçus à partir d'adresses e-mail codées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Entrée
Type	Chaîne
Valeur	faux
Ignorer le cache	Cochez la case. **Remarque :** Lorsque la case Ignorer le cache est cochée, le système vide le cache du serveur lorsque le paramètre est modifié.
Rôles de lecture	Définissez les rôles qui ont un accès en lecture à cette propriété.
Rôles d'écriture	Définissez les rôles disposant d'un accès en écriture à cette propriété.

d. Sélectionnez **Soumettre**.
Les adresses e-mail codées sont reçues-ignorées.

3. **Facultatif :** Ajoutez un format d'adresse e-mail pour décoder les adresses e-mail internationales si le format n'est pas ISO-8859-1, ISO-8859-8 ou ISO-8859-15.
   a. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
   b. Ouvrez la propriété système `glide.inbound.rfc6530.supported.encoding.formats`.
   c. Ajoutez le format requis au champ de valeur, pour des formats multiples, utilisez une liste séparée par des virgules.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Composants installés avec Client de messagerie

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation des modules d'extension Client de messagerie (com.glide.email_client) et Modèle de client de messagerie (com.glide.email_client_template), y compris les tables et les rôles d'utilisateur et les tables.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Tables installées

Table	Description
Configuration de Client de messagerie [sys_email_client_configuration]	Contrôles pour le client de messagerie. Il n'existe qu'un seul enregistrement de configuration de Client de messagerie pour chaque table qui utilise le client de messagerie.
Client de messagerie : adresse initiale [sys_email_client_from_address]	Adresses e-mail que les utilisateurs peuvent sélectionner comme adresse d'envoi d'un message client de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Qualificateur du destinataire [sys_recipient_qualifier]	Adresses e-mail auxquelles les utilisateurs peuvent envoyer des messages client de messagerie.
Modèle de client de messagerie [sys_email_client_template]	Modèles appliqués automatiquement aux messages clients de messagerie qualifiés.

Administrateur de client de messagerie [email_client_admin]

Configure le client de messagerie pour qu'il corresponde aux besoins de votre organisation et peut lire ou écrire des modèles de client de messagerie.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- email_client_quick_message_author
- email_client_template_write

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Compositeur d'e-mail [email_composer]

Crée les messages du client de messagerie et peut lire les modèles du client de messagerie.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : email_client_template_read.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Rôle de lecture seule pour les modèles de client de messagerie [email_client_template_read]

Lit les modèles de client de messagerie.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Rôle de lecture/écriture pour les modèles de client de messagerie [email_client_template_write]

Lit et écrit des modèles de client de messagerie.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : email_client_template_read.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Auteur de message rapide [email_client_quick_message_author]

Crée des messages rapides pour les utilisateurs de son groupe.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Référence

La section de référence fournit des informations supplémentaires sur le client de messagerie.

Générez une réponse par e-mail basée sur le contexte de la conversation à l'aide du menu Écrire avec Now Assist le contexte. Cette compétence peut aider les agents à ébaucher des e-mails et à rester concentrés. Pour plus d'informations, consultez .

Traduction automatique

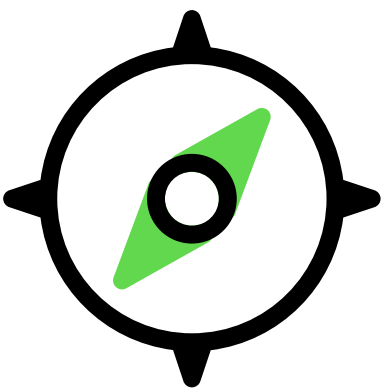
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

E-mail entrant

Gagnez du temps en évitant de répondre manuellement aux e-mails lorsque vous configurez votre instance pour envoyer des réponses, créer des incidents ou mettre à jour automatiquement des enregistrements en réponse aux e-mails entrants.

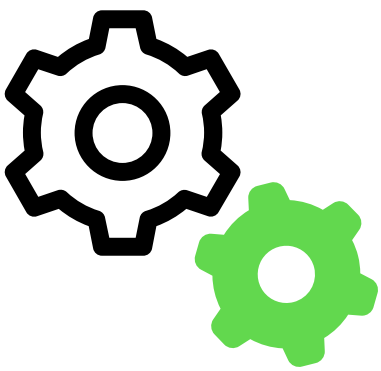
Premiers pas

Explorer



Explorer les réponses système automatisées aux e-mails entrants

Configurer



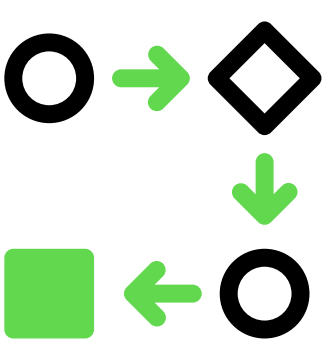
Configurer un ordre de traitement pour les actions sur e-mail entrant

Actions



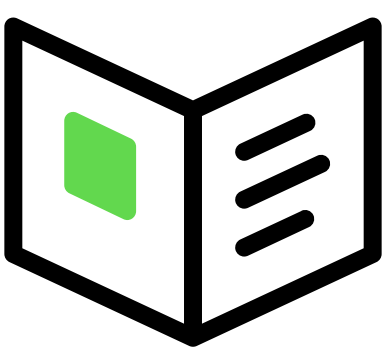
Exécuter les actions entrantes en comparant le type d'e-mail entrant et les conditions d'action entrante

Utiliser



Traiter les actions sur e-mail entrant

Références et exemples



Consultez des exemples d'actions d'e-mail entrant, d'intégration d'événements entrants et des détails sur les objets d'e-mail, la correspondance d'e-mail, l'emprunt d'identité de l'utilisateur et la redirection des e-mails

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Dépannage des e-mails de notification
- Poser des questions ou y répondre dans la communauté de la plateforme
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer l’e-mail entrant

En savoir plus sur les e-mails entrants.

Avantages des e-mails entrants

Avantages des e-mails entrants

Avantage	Fonctionnalité
Gagnez du temps en configurant votre instance pour envoyer des réponses, créer des incidents ou mettre à jour automatiquement des enregistrements en réponse aux e-mails entrants	Automatisation des réponses système aux e-mails entrants
Définissez une action et un traitement d’e-mail entrant pour scripter la façon dont le système répond à un e-mail entrant	Actions sur e-mail entrant
Configurer un ordre de traitement pour les actions sur e-mail entrant et utiliser l’ordre pour gérer plusieurs filtres dans les actions sur e-mail entrant	Configurer les actions sur e-mail entrant
Créez des actions sur e-mail entrant et retraitez les e-mails reçus.	Créer une action sur e-mail entrant
Biffez les données sensibles telles que le numéro de sécurité sociale, les détails de la carte de crédit, l’adresse e-mail, le numéro de téléphone et d’autres informations personnelles des e-mails entrants pour protéger les données et la confidentialité	Caviardage de données sensibles

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l’utilisation des e-mails entrants, consultez :

- Automatisation des réponses système aux e-mails entrants
- Actions sur e-mail entrant
- Configurer les actions sur e-mail entrant
- Utiliser Inbound Email Actions
- Références pour l’e-mail entrant

Automatisation des réponses système aux e-mails entrants

Gagnez du temps en évitant de répondre manuellement aux e-mails lorsque vous configurez votre instance pour envoyer des réponses, créer des incidents ou mettre à jour automatiquement des enregistrements en réponse aux e-mails entrants.

Vous pouvez définir les réponses système aux e-mails entrants de deux manières :

- Créer un flux d’e-mails entrants dans Studio de workflow
- Scripter une action d’e-mail entrant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

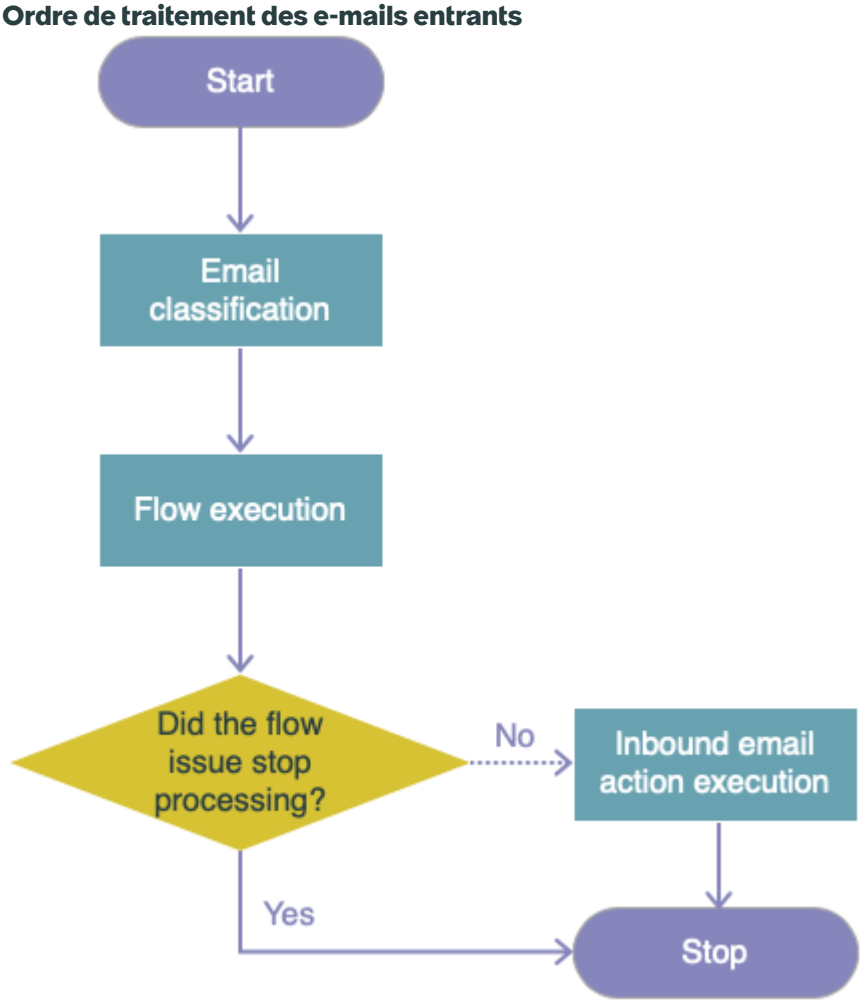
Déclencheur d'e-mail entrant dans Studio de workflow

Avec le déclencheur d'e-mail entrant dans Studio de workflow, vous pouvez créer des flux qui définissent les processus automatisés que votre instance prend lorsqu'elle reçoit un e-mail.

Les flux d'e-mails entrants ont priorité sur les actions sur e-mails entrants. Si vous créez des flux avec des déclencheurs d'e-mails entrants, les e-mails sont d'abord traités par les déclencheurs d'e-mails entrants avant d'être traités par les actions d'e-mail entrant.

Le diagramme suivant montre l'ordre de traitement des e-mails entrants. Lorsqu'un e-mail est envoyé à votre instance, le système le classe d'abord comme un e-mail de réponse, de transfert ou de nouvel e-mail. Ensuite, le système exécute l'e-mail entrant via un flux d'e-mails entrants. Si les problèmes de flux arrêtent le traitement, le traitement de l'e-mail est terminé. Si le flux n'arrête pas le traitement, le système tente de faire correspondre l'e-mail à un autre flux d'e-mails entrants. Si, à un moment donné, l'e-mail ne correspond pas à un flux d'e-mails entrants, le système associe l'e-mail à une action d'e-mail entrant.

Ordre de traitement des e-mails entrants



Les avantages de l'automatisation des réponses système aux e-mails Studio de workflow entrants sont les suivants :

- Fournit une interface simple et accessible qui utilise le langage naturel.
- Consolide les informations de configuration et d'exécution dans un environnement unique afin que les propriétaires et développeurs de processus puissent créer, exploiter et dépanner les flux à partir d'une seule interface.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Réduit les coûts de mise à niveau, grâce à une logique de Now Platform sécurité de mise à niveau remplaçant le script personnalisé complexe.
- Réduit les coûts de développement en fournissant une bibliothèque d'actions réutilisables.

Pour plus d'informations sur la création de flux d'e-mails entrants dans , reportez-vous à Studio de workflowla section Workflow Studio flow trigger types ou suivez les étapes de la section Create a flow with an inbound email trigger . Pour afficher ou gérer vos flux d'e-mails entrants, accédez à **Concepteur de flux** > **Flux d'e-mails entrants**.

Actions sur e-mail entrant

Définissez une action et un traitement d'e-mail entrant pour scripter la façon dont le système répond à un e-mail entrant.

Actions sur e-mail entrant

Définissez une action d'e-mail entrant pour scripter la façon dont le système répond à un e-mail entrant.

Remarque :
Les flux d'e-mails entrants ont priorité sur les actions sur e-mails entrants. Si vous créez des flux avec des déclencheurs d'e-mails entrants, les e-mails sont d'abord traités par les déclencheurs d'e-mails entrants avant d'être traités par les actions d'e-mail entrant.

Les actions sur e-mail entrant sont similaires aux règles métier : les deux utilisent des conditions et des scripts qui prennent des mesures sur une table cible. Une action d'e-mail entrant recherche dans l'e-mail un filigrane qui l'associe à une tâche et vérifie d'autres conditions. Si les conditions sont remplies, le système exécute l'action sur e-mail entrant que vous configurez. Le système peut prendre deux types d'actions :

- Action d'enregistrement : définition d'une valeur pour un champ dans la table cible.
- Réponse par e-mail : renvoi d'un e-mail à la source qui a déclenché l'action.

Par défaut, si un e-mail ne comporte pas de filigrane identifiable, une action d'e-mail entrant tente de créer un incident à partir du message. Si l'e-mail comporte un filigrane d'un incident existant, une action d'e-mail entrant met à jour l'incident existant en fonction du script de l'action.

Regardez cette vidéo de six minutes pour découvrir les actions pouvant être effectuées par l'instance en réponse aux messages des utilisateurs. Elle explique également comment créer ou modifier les notifications par e-mail envoyées aux utilisateurs. Configuration des actions sur e-mail entrant et des notifications par e-mail

Types de réception d'e-mails entrants

Le système classe tous les e-mails entrants dans l'un des trois types suivants : transférer, répondre ou nouveau.

Classifications des actions entrantes

Commande	Type	Critères
1	Transférer	Le système classe un e-mail comme un transfert uniquement lorsqu'il répond à tous ces critères :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classifications des actions entrantes (suite)

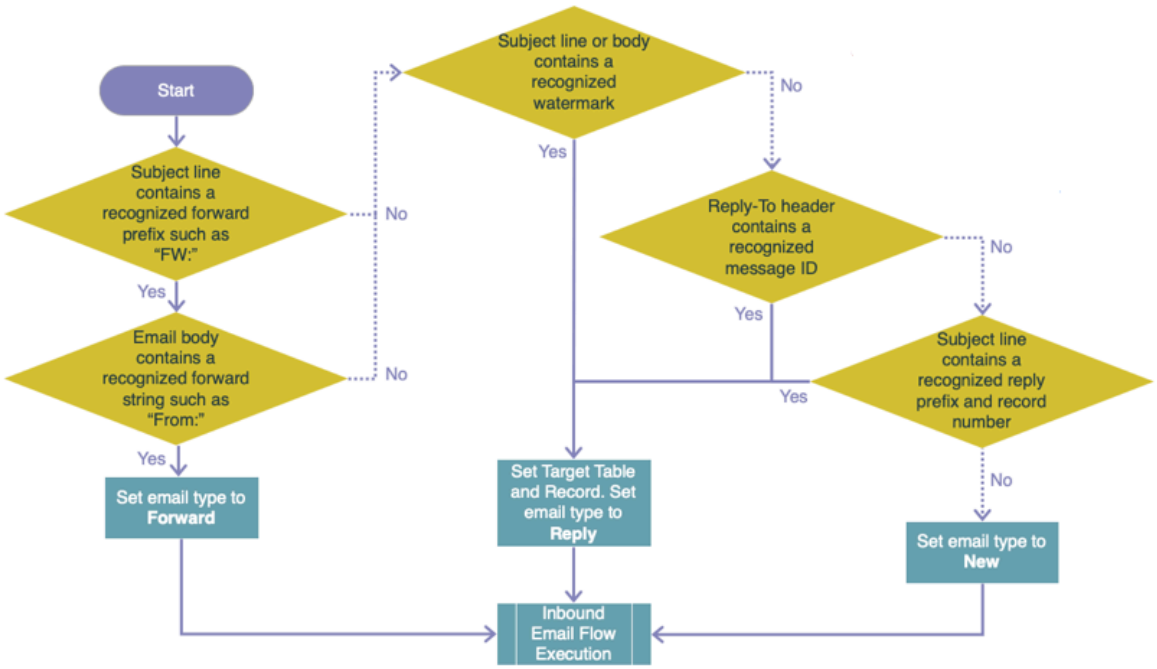
Commande	Type	Critères
		• La *ligne d'objet* contient un préfixe direct reconnu, tel que **FW :**. • Le *corps de l'e-mail* contient une chaîne de transfert reconnue, telle que **De :**. Le système classe tout e-mail qui répond à ces critères comme un transfert, même si le message contient un filigrane ou un numéro d'enregistrement qui le classe autrement comme une réponse.
2	Répondre	Le système classe un e-mail comme une réponse lorsqu'il ne parvient pas à le faire correspondre au type Transférer et recevoir et qu'il répond à l'un de ces critères : • La ligne d'objet ou le corps de l'e-mail contient un *filigrane* reconnu, tel que **Réf :MSG0000008**. • Il n'y a pas de filigrane et *l'en-tête Répondre* à contient un ID de message reconnu d'un e-mail avec filigrane. • Il n'y a pas de filigrane et la ligne d'objet contient un préfixe de réponse reconnu, tel que **RE,** et un numéro d'enregistrement reconnu, tel que **INC0005574** **Remarque :** *L'en-tête Répondre à* de l'e-mail associé doit être associé à un filigrane. S'il n'y a pas de filigrane, il sera classé comme nouveau.
3	Nouvelle	Le système classe un e-mail comme nouveau lorsqu'il ne parvient pas à le faire correspondre aux types de transfert et de réception de réponse.

Remarque :
À partir de Paris la version et au-delà, si le corps d'un e-mail comporte plusieurs filigranes, le dernier filigrane dans le corps de l'e-mail est pris en compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détermination du type d'e-mail entrant



Pièces jointes

Si un e-mail entrant contient une ou plusieurs pièces jointes, l'action d'e-mail entrant ajoute les pièces jointes au premier enregistrement produit par l'action.

Codage des caractères

- Si le codage de l'e-mail est ASCII-7 ou UTF-8, les actions d'e-mail entrant conservent le codage des caractères dans tous les enregistrements de tâches associés qu'elles produisent.
- Si le codage de l'e-mail est ISO-8859-1, l'action d'e-mail entrant tente de convertir l'e-mail vers Windows 1252.
- Les actions d'e-mail entrant convertissent tous les autres codages (par exemple, Mac OS Roman) en texte brut, lisible ou non.

Consultez les Journal des e-mails système et boîtes aux lettres pour obtenir des exemples de ce que vous pouvez voir si une notification ou une action sur e-mail entrant n'est pas traitée.

Remarque :
L'état de tous les e-mails entrants qui ont été exécutés par rapport aux actions d'e-mail entrant, même s'il n'y a aucune action correspondante, est changé **en Traité**.

Séparation de domaine

Le système ignore le domaine dans lequel se trouve l'enregistrement de l'action d'e-mail entrant lorsqu'il crée un enregistrement basé sur l'action d'e-mail entrant. Conserver les actions entrantes dans le domaine global. Par exemple, si votre action sur e-mail entrant crée un incident, le système crée l'incident dans le même domaine que l'utilisateur dans le champ **Appelant** . Si cet utilisateur ne figure pas dans la table Utilisateur [sys_user], l'incident se trouve dans le domaine global.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Variables de notification

Filigranes sur les e-mails de notification

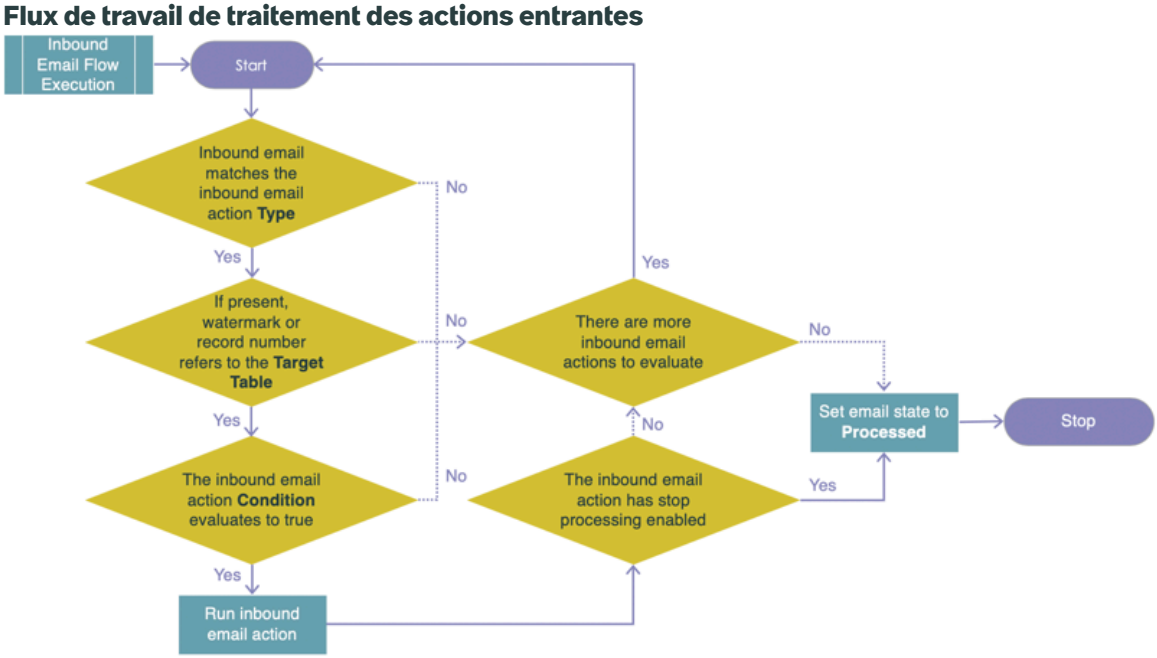
Traitement de l'action sur e-mail entrant

Le système détermine les actions entrantes à exécuter en comparant le type d'e-mail entrant et les conditions d'action entrante au message électronique entrant. Certaines propriétés sont disponibles pour définir les préfixes de réponse et de transfert dans les lignes d'objet des e-mails que votre instance reconnaît lors du traitement des e-mails entrants.

Remarque :
Les flux d'e-mails entrants ont priorité sur les actions sur e-mails entrants. Si vous créez des flux avec des déclencheurs d'e-mails entrants, les e-mails sont d'abord traités par les déclencheurs d'e-mails entrants avant d'être traités par les actions d'e-mail entrant.

Le système suit ce flux de traitement pour déterminer s'il convient d'exécuter une action entrante.

Flux de travail de traitement des actions entrantes



Le système exécute une action entrante uniquement dans les cas suivants :

- Le type d'e-mail entrant correspond au **type** d'action entrante.
- S'il est présent, le filigrane ou le numéro d'enregistrement fait référence à un enregistrement de la **table cible**.
- Les **conditions** d'action entrante sont évaluées comme vraies.

Si l'un de ces critères n'est pas rempli, le système ignore l'action entrante active actuelle et évalue la prochaine action entrante active. Le système traite les actions entrantes de la valeur d'ordre la plus basse à la valeur **d'ordre** la plus élevée. Si **l'arrêt du traitement** est activé pour l'action entrante, le système met à jour **l'état** de l'enregistrement d'e-mail sur **Traité** après l'exécution du **script** d'action entrante.

La vidéo suivante montre comment une condition d'action entrante empêche la création d'un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préfixes reconnus dans les lignes d'objet des e-mails

Préfixes de réponse aux e-mails

En l'absence de filigrane ou lorsque l'en-tête d'e-mail En réponse à est présent, l'instance reconnaît l'e-mail contenant un préfixe de la `glide.email.reply_subject_prefix` propriété comme e-mail de réponse. Vous pouvez utiliser cette propriété pour définir des préfixes de réponse non standard dans votre système de messagerie.

Propriété	Description
glide.email.reply_subject_prefix	Spécifie la liste des préfixes séparés par des virgules dans la ligne d'objet qui identifient une réponse par e-mail. • Type : chaîne • Valeur par défaut : re :,aw :,r :,Accepté :,Provisoire :,Refusé : **Remarque :** La casse du préfixe de réponse dans l'e-mail, par exemple RE :, doit correspondre exactement à la casse des préfixes définis dans cette propriété. Si, par exemple, un e-mail contient le préfixe Re : et que seul RE : est défini dans la propriété, l'e-mail ne sera pas reconnu comme une réponse. Par conséquent, il est recommandé de définir plusieurs versions du préfixe, y compris des versions mixtes, telles que RE :, Re :, etc.

Préfixes de transfert d'e-mail

Les e-mails avec certains préfixes déclenchent le type Transférer l'action sur e-mail entrant. L'instance reconnaît comme transféré tout e-mail dont la ligne d'objet contient un préfixe de la `glide.email.forward_subject_prefix` propriété. Les e-mails portant ces préfixes déclenchent des actions sur e-mail entrant de type transférer. Utilisez cette propriété pour définir des préfixes de transfert non standard dans votre système de messagerie ou vous souhaitez que les transferts d'e-mail se comportent comme des réponses. Si la valeur de la propriété système est vide, le système revient à l'utilisation des valeurs **fw :** et **fwd :**.

Propriété	Description
`glide.email.forward_subject_prefix`	Spécifie la liste des préfixes (séparés par des virgules) dans la ligne d'objet qui identifient un e-mail transféré. • Type : chaîne • Valeur par défaut : fw :,fwd : • Emplacement : l'ajouter à la table Propriétés système [sys_properties] **Remarque :** Les préfixes ne sont pas sensibles à la casse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Transferts d’e-mails en tant que réponses

Des propriétés sont disponibles pour forcer les actions entrantes à traiter le courrier transféré comme un courrier répondu. Ces propriétés contrôlent le préfixe d’objet utilisé par les actions entrantes.

Propriété	Valeur requise
`glide.email.reply_subject_prefix`	re :,Re :,RE :,aw :,r :,fw :,fwd :,Fwd :,FWD :
`glide.email.forward_subject_prefix`	[tout texte qui n’est pas un préfixe avant]

Ces propriétés entraînent le traitement par l’action entrante Mettre à jour l’incident de tous les e-mails transmis et répondus.

Remarque :
La `glide.email.forward_subject_prefix` propriété doit contenir du texte afin que l’e-mail transféré puisse être traité comme une réponse. Il peut s’agir de n’importe quel texte, à l’exception d’un préfixe direct (c’est-à-dire fw :,fwd :,Fwd :,FWD :).

Faire correspondre une adresse e-mail d’expéditeur à un utilisateur

L’instance associe une adresse e-mail d’expéditeur à un utilisateur actif dans la table Utilisateur [sys_user] à l’aide d’actions entrantes.

Lors du traitement d’un e-mail, l’instance définit l’utilisateur actuel sur l’utilisateur dont l’adresse e-mail correspond **à email.from**. Les actions entrantes peuvent alors faire référence à cet utilisateur actuel. Par exemple, l’action entrante du système de base Créer un incident définit la **caller_id** de l’incident sur la valeur renvoyée par gs.getUserID().

Si plusieurs utilisateurs ont la même adresse e-mail, l’instance recherche d’abord un utilisateur actif avec l’adresse e-mail. L’instance ne correspond pas aux utilisateurs inactifs.

Remarque :
Chaque enregistrement utilisateur doit avoir une adresse e-mail unique afin que l’instance puisse faire correspondre de manière fiable l’e-mail à l’utilisateur approprié.

S’il est impossible d’attribuer une adresse e-mail unique à chaque utilisateur, affectez une adresse e-mail partagée à un seul utilisateur actif afin que l’instance fasse toujours correspondre les e-mails entrants de cette adresse à l’utilisateur actif.

Filigranes correspondants dans la ligne d’objet ou le corps

Les exemples suivants illustrent comment l’instance fait correspondre les filigranes aléatoires dans la ligne d’objet ou le corps d’un e-mail.

Remarque :
Pour les instances mises à niveau à partir d’une version antérieure à Jakarta, le système peut reconnaître les filigranes aléatoires et non aléatoires pendant une période de transition de filigrane.

Exemples de filigranes correspondants dans la ligne ou le corps de l’objet

Ligne d’objet ou contenus du corps	Résultats correspondants
Réf :MSG0000008_ aLJc130zDhCVuh3spXmt	L’instance reconnaît cette chaîne comme un filigrane et recherche dans la table Filigranes d’e-mail [sys_watermark] un enregistrement portant le numéro MSG0000008_aLJc130zDhCVuh3spXmt. Si ce filigrane

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de filigranes correspondants dans la ligne ou le corps de l'objet (suite)

Ligne d'objet ou contenus du corps	Résultats correspondants
	existe, l'instance associe l'e-mail à l'enregistrement associé. Si ce filigrane n'existe pas, le système traite les messages électroniques entrants comme décrit dans .Critères de correspondance entre l'e-mail et les actions entrantes
Réf :MSGWTR0000008_wfLLz42IxCgUvG2JlYnh	L'instance reconnaît cette chaîne comme filigrane et recherche dans la table Filigranes d'e-mail [sys_watermark] un enregistrement avec le numéro MSGWTR0000008_wfLLz42IxCgUvG2JlYnh. Si ce filigrane existe, l'instance associe l'e-mail à l'enregistrement associé. Si ce filigrane n'existe pas, le système traite les messages électroniques entrants comme décrit dans .Critères de correspondance entre l'e-mail et les actions entrantes

Numéros d'enregistrement correspondants dans la ligne d'objet ou le corps

Les exemples suivants illustrent comment l'instance fait correspondre les numéros d'enregistrement dans la ligne d'objet d'un e-mail à un enregistrement existant en l'absence de filigrane.

Exemples de numéros d'enregistrement correspondants dans la ligne d'objet

Contenus des lignes d'objet	Résultats correspondants
RE : Exemple INC0005574	L'instance reconnaît cette ligne d'objet comme une réponse et reconnaît le préfixe INC comme appartenant à la table Incident. L'instance recherche un INC0005574 d'enregistrement existant dans la table Incident. Si cet incident existe, l'e-mail est associé à cet incident. Si cet enregistrement d'incident n'existe pas, l'instance utilise l'action entrante pour les nouveaux e-mails afin de créer un incident et associe le nouvel incident à l'e-mail.
RE : Exemple « INC0005574 » RE : Exemple *INC0005574	L'instance reconnaît cette ligne d'objet comme une réponse, mais ne reconnaît pas le préfixe « INC comme appartenant à la table Incident à cause du guillemet. La même erreur se produit pour tout caractère autre qu'un espace avant le numéro d'enregistrement. L'instance utilise plutôt l'action entrante pour les nouveaux e-mails afin de créer un incident et associe le nouvel incident à l'e-mail.
RE : « Exemple INC0005574 » RE : Exemple INC0005574*	L'instance reconnaît cette ligne d'objet comme une réponse et reconnaît le préfixe INC comme appartenant à la table Incident. L'instance recherche dans la table Incident un enregistrement existant INC0005574", qu'elle ne peut pas trouver en raison du guillemet. La même erreur se produit pour tout caractère autre qu'un espace à la fin du numéro d'enregistrement. L'instance utilise plutôt l'action entrante pour les nouveaux e-mails afin de créer un incident et associe le nouvel incident à l'e-mail.
RE : CHG0008593 et INC000576	L'instance reconnaît cette ligne d'objet comme une réponse et reconnaît l'un des préfixes de numéros, mais pas les deux. Il n'y a aucun moyen de prédire à quel préfixe l'instance correspond en premier. Quel que soit le préfixe correspondant, il recherche un enregistrement correspondant dans la table correspondante. Si l'enregistrement existe, l'e-mail est associé à la table. Si l'enregistrement n'existe pas, l'instance utilise l'action

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de numéros d'enregistrement correspondants dans la ligne d'objet (suite)

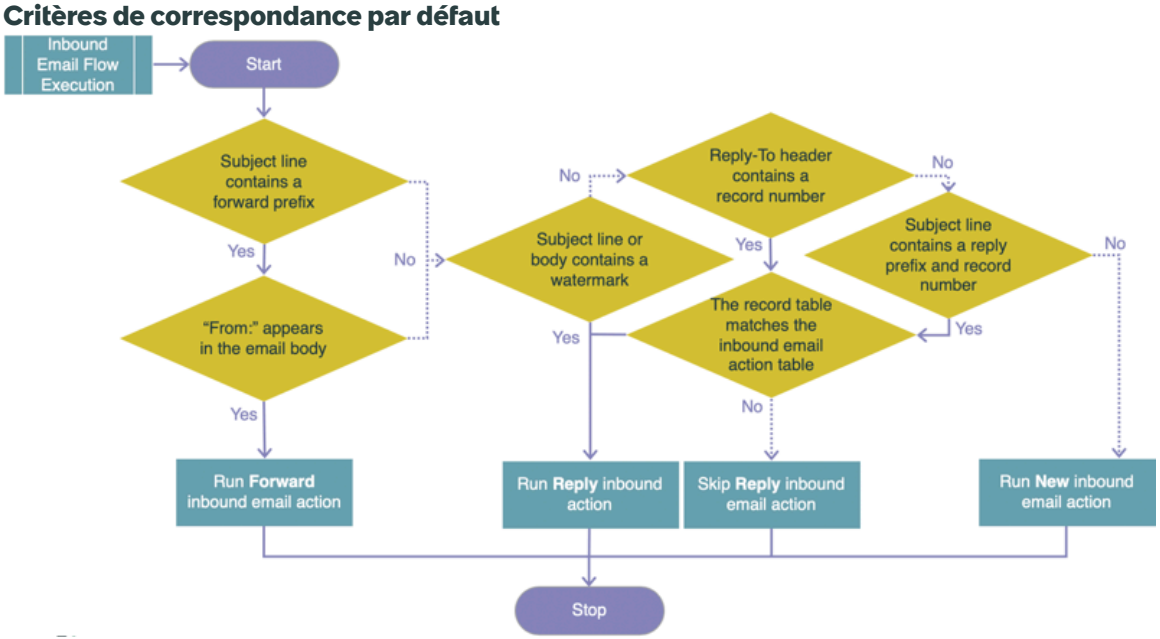
Contenus des lignes d'objet	Résultats correspondants
	entrante pour les nouveaux e-mails afin de créer un incident et associe le nouvel incident à l'e-mail. **Remarque :** L'instance ne prend pas en charge le traitement des e-mails contenant plusieurs numéros dans la ligne d'objet, car il n'existe aucun moyen de prédire à quel enregistrement l'instance correspond en premier. Pour cette raison, n'incluez pas plus d'une variable $number dans vos notifications.
FW : exemple INC0005574	L'instance reconnaît cette ligne d'objet comme un transfert à cause du préfixe `FW :` . Elle utilise l'action entrante pour les e-mails transférés afin de créer un incident et associe le nouvel incident à l'e-mail.
Exemple INC0005574	L'instance reconnaît cet objet comme un nouvel e-mail, car il ne contient pas de préfixe de réponse ou de transfert correspondant. Elle utilise l'action entrante pour les nouveaux e-mails afin de créer un incident et associe le nouvel incident à l'e-mail.

Critères de correspondance entre l'e-mail et les actions entrantes

Le système fait correspondre les e-mails entrants aux conditions des actions entrantes actives.

Les actions entrantes par défaut créent ou mettent à jour un enregistrement de tâche dans ces conditions.

Critères de correspondance par défaut

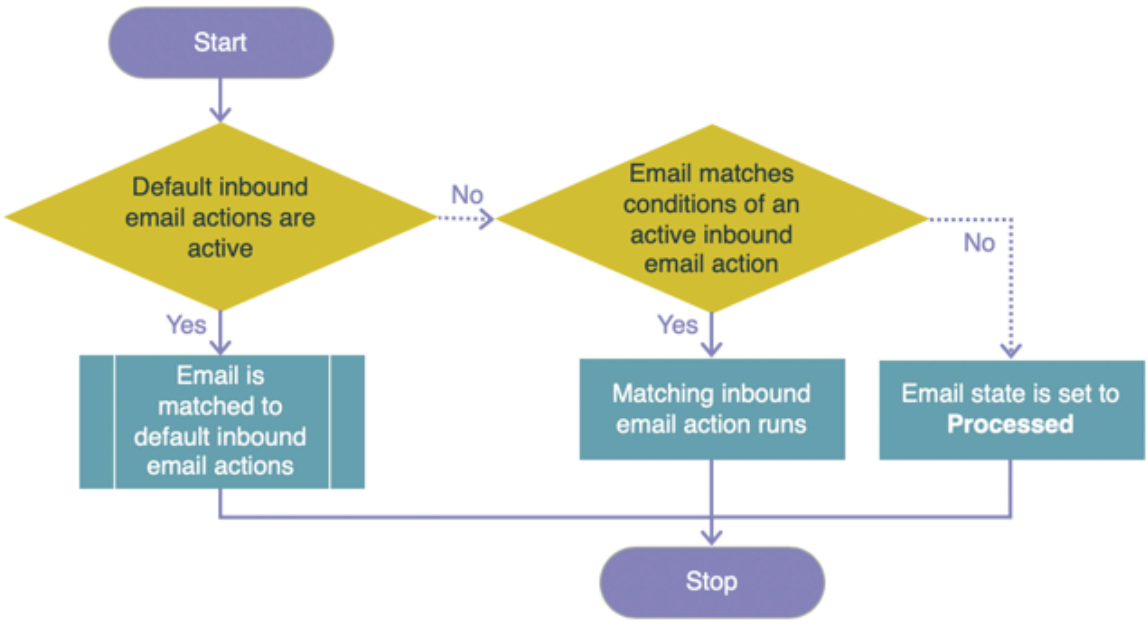


Si vous personnalisez ou désactivez les actions entrantes par défaut, le système vérifie les conditions des actions entrantes actives. Si le système ne trouve pas d'action entrante avec des conditions **correspondantes**, il définit l'état sur Traité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Critères de correspondance personnalisés



Critère du type d'action entrante

Type d'action d'e-mail entrant	Critères de correspondance requis	Nom de l'action par défaut (table Incidents)	Résultat de l'action par défaut
Transférer	L'e-mail contient les conditions suivantes : **1.** Objet commençant par un préfixe direct reconnu (même si un filigrane ou un en-tête En réponse à est présent). **2.** De <e-mail de l'utilisateur> apparaît n'importe où dans le corps de l'e-mail.	Créer un incident (transféré)	Créer un enregistrement
Répondre	L'e-mail contient l'une des conditions suivantes et la table spécifiée dans l'e-mail correspond à la table de l'action entrante : **1.** Filigrane valide qui correspond à un enregistrement existant. **2.** Un en-tête d'e-mail En réponse à (lorsqu'aucun filigrane n'est présent) qui correspond à un enregistrement existant. **3.** Ligne d'objet commençant par un préfixe de réponse reconnu (lorsqu'il n'y a ni filigrane ni en-tête En réponse) et un numéro d'enregistrement valide qui correspond à un enregistrement existant.	Mettre à jour l'incident (BP)	Mettre à jour l'enregistrement existant
Nouvelle	L'e-mail ne répond pas aux conditions d'action d'e-mail entrant de type répondre ou transférer	Créer un incident	Créer un enregistrement

Si plusieurs actions entrantes sont disponibles pour un type particulier, l'instance utilise le champ Table pour faire correspondre l'e-mail à une table particulière. S'il existe également

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plusieurs actions pour la table de l'action entrante, l'instance utilise le champ **Ordre** pour déterminer l'ordre dans lequel les actions s'exécutent.

Configurer les actions sur e-mail entrant

Configurez un ordre de traitement pour les actions sur e-mail entrant et utilisez cet ordre pour gérer plusieurs filtres dans les actions sur e-mail entrant.

Activer la Création automatique d'utilisateur

Un administrateur peut définir une propriété d'e-mail pour créer automatiquement des utilisateurs à partir d'un e-mail entrant. L'administrateur fournit une liste de domaines de confiance pour empêcher la création automatique d'utilisateurs non approuvés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez empêcher les e-mails provenant d'utilisateurs extérieurs au domaine de votre entreprise de créer des incidents. Lorsqu'une instance reçoit un message et qu'il n'y a pas d'adresse e-mail correspondante de l'expéditeur, l'instance peut créer un utilisateur avec l'ID d'utilisateur [sys_user.user_name] défini sur l'adresse e-mail complète de l'expéditeur.

Les utilisateurs de votre instance doivent toujours avoir un accès en écriture et à jour aux enregistrements qu'ils créent ou mettent à jour via des actions sur e-mail entrant.

Remarque :

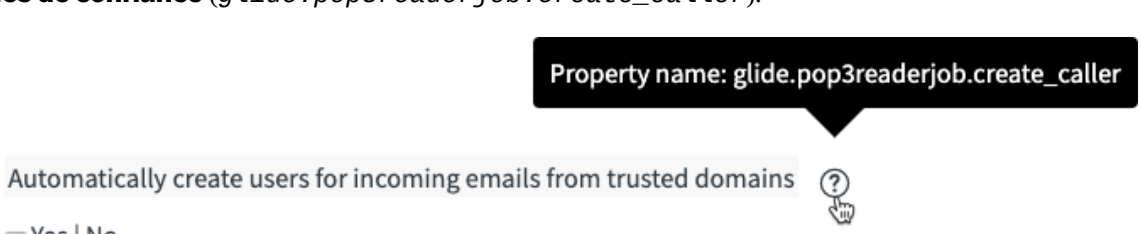
Pour en savoir plus sur la propriété, qui affecte la création automatique d'e-mails, consultez Restreindre les `glide.user.trusted_domain`e-mails par domaine pour la création d'utilisateurs (renforcement de la sécurité de l'instance) dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

Création d'utilisateurs à partir d'un e-mail entrant

Valeur de la variable email.from	ID d'utilisateur créé	Adresses e-mail	Nom
new.user@company.com	new.user@company.com	new.user@company.com	Nouvel utilisateur
« Nouvel utilisateur » <new.user@company.com>	new.user@company.com	new.user@company.com	Nouvel utilisateur
« Utilisateur, nouveau » <new.user@company.com>	new.user@company.com	new.user@company.com	Nouvel utilisateur
« Utilisateur » <nuser@company.com>	nuser@company.com	nuser@company.com	Utilisateur

Procédure

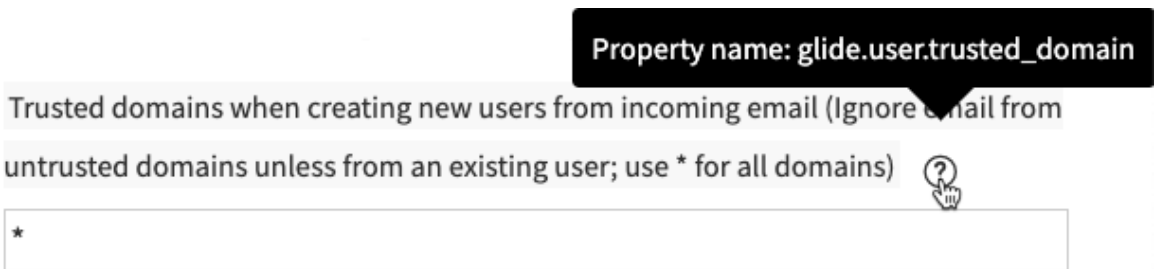
1. Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Propriétés d'e-mail**.
2. Cochez la case Créer **automatiquement des utilisateurs pour les e-mails entrants provenant de domaines de confiance** (`glide.pop3readerjob.create_caller`).



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Saisissez la liste des domaines de confiance dans **Domaines de confiance pour la création d'utilisateurs à partir d'e-mails entrants** (`glide.user.trusted_domain`).



Remarque :
La `glide.user.trusted_domain` propriété empêche la création d'un utilisateur si l'expéditeur n'est pas issu d'un domaine de confiance. Toutefois, le système peut toujours traiter les actions entrantes pour les e-mails reçus du domaine. Pour que le système ignore ces e-mails, configurez un filtre d'adresse système. Pour plus d'informations sur la configuration des filtres d'adresse système, reportez-vous à la section Filtres d'adresse du système. Vous pouvez également empêcher les utilisateurs non approuvés de déclencher des actions entrantes en verrouillant l'utilisateur invité.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. **Facultatif :** Pour verrouiller l'utilisateur invité, procédez comme suit.
   a. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** et sélectionnez **l'invité** de l'utilisateur.
   b. Sélectionnez le champ **Verrouillé pour** désactiver le compte invité.

Que faire ensuite

Lorsque la propriété `glide.pop3readerjob.create_caller` est définie sur `false`, l'instance exécute des actions entrantes à partir d'utilisateurs qui ne correspondent pas à un utilisateur existant en empruntant l'identité de l'utilisateur invité.

Si la propriété `glide.pop3readerjob.create_caller` est définie sur `true`, mais qu'un utilisateur a une adresse e-mail valide associée à un appareil non primaire, l'instance crée un nouvel enregistrement d'utilisateur pour cette adresse e-mail s'il n'y a pas d'adresse e-mail correspondante dans la table Utilisateurs [sys_user]. L'instance ne valide pas les adresses e-mail non primaires par rapport à la table Récepteurs de notification [cmn_notif_device].

La méthode que l'instance utilise pour créer des utilisateurs peut être mise à niveau pour utiliser l'adresse e-mail complète en activant le module d'extension Création automatique d'utilisateur d'e-mail.

Le module d'extension définit la propriété `glide.email.create_userid_from_email` sur **vrai** par défaut. Après avoir activé le module d'extension, activez la création automatique d'utilisateur à partir de l'e-mail.

Remarque :
Le `glide.email.create_userid_from_email` n'est pas utilisé par le système lorsque l'enregistrement est créé à l'aide du créateur d'enregistrement ou est créé manuellement.

Avertissement :
Examinez vos enregistrements d'utilisateurs existants pour rapprocher ceux qui contiennent des adresses e-mail identiques. Si vous activez le module d'extension avant de rapprocher les adresses e-mail, votre instance ne peut pas distinguer les utilisateurs avec des adresses e-mail identiques et sélectionne au hasard l'un des utilisateurs avec l'adresse e-mail correspondante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de valeurs de champ à partir du corps de l'e-mail

Les valeurs d'un e-mail entrant peuvent définir des valeurs de champ dans un enregistrement de tâche.

Toute paire nom-valeur dans le corps d'un e-mail entrant est analysée dans une paire variable/valeur dans le script d'e-mail entrant. La paire nom-valeur doit être sur sa propre ligne. Notez que la plupart des clients de messagerie limitent le nombre de caractères autorisés par ligne et peuvent tronquer des paires nom-valeur trop longues.

Conseil :
Pour éviter toute analyse inattendue, assurez-vous que tous les noms dans les paires nom-valeur sont uniques.

Voir Redirection des e-mails pour obtenir un exemple d'utilisation `setDisplayValue()` dans une action d'e-mail entrant.

Remarque :
L'action génère toujours un nom de variable en minuscules. En outre, cette fonctionnalité ne fonctionne pas sur les champs de référence.

Par exemple, si le corps d'un e-mail contient cette ligne :

```
Foo:bar
```

Le script d'e-mail entrant crée la variable `email.body.foo` avec la **valeur bar.** Vous pouvez utiliser ces variables pour créer des conditions telles que :

```
if(email.body.foo!=undefined){
  current.[field]=email.body.foo;}
```

Dans cet exemple, le script définit la valeur de `[champ]` sur la **barre** de valeur.

Remarque :
Les espaces sont rendus sous forme de traits de soulignement lorsqu'une paire nom-valeur est analysée dans une paire variable/valeur. Par exemple, si le corps d'un e-mail contient une ligne avec des espaces comme my variable :data, le script d'e-mail entrant crée la variable `email.body.my_variable`. La valeur de la variable est **des données**.

Spécification de l'ordre de traitement des e-mails entrants

Vous pouvez configurer un ordre de traitement pour les actions sur e-mail entrant et utiliser cet ordre pour gérer plusieurs filtres dans les actions sur e-mail entrant.

Le module d'extension Traitement des e-mails commandés (com.glide.email_ordered_processing) est activé par défaut pour les nouvelles instances. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent activer le module d'extension pour les instances mises à niveau. Le module d'extension ajoute la colonne **Ordre** à la table Règles [sysrule], que l'instance utilise pour déterminer quand traiter les e-mails. Les administrateurs peuvent également ajouter une commande à un script d'action qui arrête le traitement après l'exécution du script.

Configurer l'ordre de traitement

Configurez l'ordre de traitement des actions sur e-mail entrant afin de les forcer à s'exécuter dans un ordre prescrit.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **E-mail** > **Actions entrantes**.
2. Ouvrez une action entrante existante ou créez-en une.
3. Remplissez le formulaire et affectez un numéro d'ordre au champ **Ordre** pour établir quand cette règle entrante doit s'exécuter par rapport à d'autres règles.
   Si vous avez mis à niveau et activé le module d'extension, le champ **Ordre** peut être nommé **Ordre d'exécution**.

   Remarque :
   Assurez-vous que chaque action entrante possède une valeur **d'ordre** unique pour garantir que le système arrête le traitement comme prévu. Si plusieurs actions entrantes ont la même valeur **d'ordre** , le système peut évaluer toutes les actions entrantes, même si l'une d'entre elles contient le script `event.state="stop_processing » ;` ou si l'option **Arrêter le traitement** est sélectionnée.

4. Pour arrêter le traitement des règles lorsqu'une action sur e-mail entrant s'exécute avec succès : Ajoutez la ligne suivante au bas du script :
   - Cochez la case **Arrêter le traitement** .
   - Ajoutez la ligne suivante au bas du script **Actions** :

     ```
     event.state="stop_processing";
     ```

Gérer plusieurs filtres dans une action d'e-mail entrant

Utilisez l'ordre des processus et la commande `stop_processing` pour gérer plusieurs filtres dans les actions sur e-mail entrant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple, vous pouvez créer de nouveaux enregistrements de problèmes lorsque `prb :` apparaît dans la ligne d'objet et de nouvelles demandes de changement lorsque `chg :` apparaît dans la ligne d'objet. Tous les autres e-mails sont utilisés pour créer un incident. Les actions sont configurées de la façon suivante :

Procédure

1. Créez une action avec une condition `d'objet > commence par > chg :` et la commande `event.state="stop_processing » ;` ajoutée au script.
2. Affectez à cette action une valeur d'ordre de `100`.
3. Créez une action avec une condition `d'objet > commence par > prb :` et la commande `event.state="stop_processing » ;` ajoutée au script.
4. Affectez à cette action une valeur d'ordre de `200`.
5. Créez une action pour un incident sans condition et avec une valeur d'ordre de `300`.

   Il n'est pas nécessaire d'ajouter la commande `stop_processing` au script pour l'action d'incident, sauf si vous souhaitez que le traitement s'arrête à cette règle pour éviter de continuer vers une autre action.

Résultats

Si une demande de changement ou un problème est créé, la commande `stop_processing` arrête le traitement et aucun enregistrement d'incident n'est créé. Si ni demande de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changement ni problème n'est créé, l'action sur e-mail entrant pour l'incident crée un enregistrement.

Utiliser Inbound Email Actions

Créez des actions sur e-mail entrant et retraitez les e-mails reçus.

Créer une action sur e-mail entrant

Créez des actions sur e-mail entrant pour définir les actions que le système prend lorsqu'il reçoit un e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **E-mail** > **Actions entrantes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs comme décrit dans la table suivante.

Remarque :
Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour afficher tous les champs.

Champs du formulaire Actions sur e-mail entrant

Champ	Description
Quand exécuter	
Nom	Entrez un nom descriptif pour cette action sur e-mail.
Table cible	Sélectionnez la table dans laquelle l'action ajoute ou met à jour des enregistrements.
Type d'action	Sélectionnez le type d'action que l'instance réalise. Sélectionnez **Action d'enregistrement** pour modifier un enregistrement dans l'instance, ou sélectionnez **E-mail de réponse** pour que l'instance renvoie un e-mail à la source de l'e-mail entrant.
Actif	Cochez cette case pour activer l'action sur e-mail entrant. Décochez la case pour empêcher l'action.
Arrêter le traitement	Cochez cette case pour empêcher le système d'exécuter des actions sur e-mails entrants supplémentaires après l'exécution de cette action.
Biffer les données sensibles	Sélectionnez cette option pour masquer les données sensibles telles que les données personnelles, le NSS, les détails de la carte de crédit. **Remarque :** Disponible uniquement lorsque le module d'extension Caviardage des données sensibles pour les e-mails entrants est activé.
Type	Sélectionnez le type de message requis pour exécuter l'action. L'action s'exécute uniquement si l'e-mail entrant correspond au type sélectionné. Les types disponibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ *Nouveau* : e-mail qui n'est pas reconnu comme réponse ou transfert. ○ *Réponse* : e-mail avec un filigrane et un en-tête d'e-mail En réponse à, ou dont la ligne d'objet commence par un préfixe de réponse reconnu. ○ *Transfert* : e-mail dont la ligne d'objet commence par un préfixe de transfert reconnu, même si l'e-mail contient également un filigrane ou un en-tête En réponse à. **Remarque :** Par défaut, les e-mails entrants de type *Transfert* génèrent toujours de nouveaux incidents, indépendamment de la présence d'un filigrane. Si ce comportement ne correspond pas à votre logique métier, vous pouvez modifier les préfixes de réponse et de transfert reconnus pour traiter les transferts comme des réponses.
Rôles requis	Spécifiez les rôles requis que l'expéditeur doit avoir pour déclencher l'action entrante.
Commande	Entrez un nombre qui spécifie quand cette action entrante s'exécute par rapport aux autres actions entrantes qui utilisent la même table cible. L'instance traite d'abord l'action avec le numéro d'ordre le plus bas.
De	Sélectionnez l'utilisateur requis pour exécuter l'action. Si un utilisateur est sélectionné, l'action s'exécute uniquement lorsque l'expéditeur de l'e-mail correspond au nom d'utilisateur. Laissez ce champ vide pour effectuer l'action pour tous les utilisateurs. **Remarque :** Si l'utilisateur sélectionné est archivé ou supprimé ultérieurement, la restriction est levée et tout le monde peut déclencher l'action d'e-mail entrant.
Condition	Spécifiez la condition qui doit être définie sur true pour que l'action entrante soit déclenchée. Créez une condition avec les listes de choix ou entrez une instruction qui détermine quand l'action sur e-mail entrant s'exécute. Par exemple : `email.subject. startsWith ( "chg:" )`
Actions	
Actions de champ	Ce champ s'affiche si le **type d'action** est **Action d'enregistrement**. Spécifiez comment les informations contenues dans l'e-mail sont insérées dans l'enregistrement. Par exemple, sélectionnez **[Créé par] [À partir de l'e-mail] [Expéditeur]** pour que, lorsque la demande est insérée, vous puissiez voir à qui elle est destinée.
E-mail de réponse	Ce champ s'affiche si le **type d'action** est **E-mail de réponse**. Composez le message de l'e-mail à envoyer à la source qui a déclenché l'action sur e-mail entrant.
Script	Entrez le script que l'action exécute. En règle générale, ce script utilise les variables script include et e-mail des validateurs. Un modèle est fourni : `(function runAction(/*GlideRecord*/ current, /*GlideRecord*/ event, /*EmailWrapper*/ email, /*ScopedEmailLogger*/ logger) {`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

	``
	// Implement email action here
	
	})(current, event, email, logger);
	``
	Les objets suivants sont disponibles :
	○ **current** : accédez à l'enregistrement auquel l'e-mail entrant fait référence. Par exemple, `current.assigned_to` accède à la personne affectée à la tâche.
	○ **event** : accédez à l'un des paramètres de l'événement d'origine. Par exemple, `event.parm1` accède au premier paramètre de l'événement et `event.parm2` au deuxième. Voir Événements pour plus d'informations.
	○ **email** : accédez à l'enregistrement d'e-mail entrant actuel. Par exemple, `email.subject` accède au contenu dans la ligne d'objet de l'e-mail. Consultez Accéder aux variables d'objet d'e-mail pour plus d'informations.
	○ **logger** : ajoutez un message au fichier journal avec la source définie sur `email.<ID système de l'e-mail entrant>`. Par exemple : `logger.log ("quelques informations")`

Description	
Description	Entrez une explication détaillée de la fonction de cette action sur e-mail entrant.
Autres champs	
Ordre	Entrez un nombre pour définir l'ordre dans lequel cette action d'e-mail doit être traitée. Les actions avec les numéros les plus bas sont traitées en premier. Le module d'extension Traitement des e-mails commandés n'active pas ce champ.

Retraiter les e-mails reçus

Lorsqu'un e-mail a été mal traité, corrigez le problème sous-jacent, puis retraitez-le. Vous pouvez retraiter les e-mails individuellement ou par lots.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Différents scénarios peuvent entraîner des e-mails mal traités. Après avoir pris des mesures correctives, retraitez les e-mails pour obtenir des enregistrements d'e-mails corrects. Deux des scénarios les plus courants sont :

- L'action entrante ne s'est pas déclenchée correctement. Après avoir mis à jour ou corrigé l'action entrante, retraitez les e-mails affectés pour créer les enregistrements corrects.
- Des e-mails se sont accidentellement retrouvés sur une instance de développement, généralement en raison de la réutilisation du nom d'utilisateur ou du mot de passe d'une instance de production ou de test sur l'instance de développement. Dans ce cas, vous exportez d'abord les e-mails de l'instance de développement au format XML et les importez vers l'instance appropriée. Sur la bonne instance, retraitez les e-mails importés pour obtenir des enregistrements d'e-mail corrects.

Vous pouvez retraiter les e-mails avec les types `reçu` ou `reçu-ignoré`. Ces e-mails sont traités dans les boîtes aux lettres **système Reçu** et **Courrier indésirable**, respectivement.

Ne suivez les étapes suivantes qu'après avoir résolu le problème sous-jacent. Cette procédure ne fait que retraiter les e-mails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **boîte de réception système** pertinente ou accédez à **Tout** > **Journaux système** > **E-mail**.
2. Décidez si vous souhaitez retraiter les e-mails individuellement ou par lots.
   - Pour traiter à nouveau un e-mail individuel, ouvrez-le, puis cliquez sur **Retraiter l'e-mail**.
   - Pour traiter à nouveau plusieurs e-mails à la fois, sélectionnez-les dans la boîte aux lettres ou le journal des e-mails et appliquez l'action **Retraiter les e-mails reçus** .

   N'oubliez pas que vous ne pouvez retraiter que les e-mails reçus ou ignorés.

Caviardage de données sensibles

Supprimez les données sensibles telles que le numéro de sécurité sociale, les détails de la carte de crédit, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone et d'autres informations personnelles des e-mails entrants pour protéger les données et la confidentialité.

Lorsqu'un e-mail entrant est reçu, les données sensibles sont masquées. Les données sensibles sont biffées du corps, body_text, objet dans la table [sys_email] après l'exécution des flux et des actions entrantes.

Remarque :
Les données qui ont été caviardées ne peuvent pas être récupérées.

L'option Biffer les données sensibles est disponible dans les actions d'e-mail entrant une fois que les éléments suivants sont activés :

- Module d'extension Rédaction de données sensibles pour les e-mails entrants
- Application de découverte de données

Remarque :
Détection de données L'application ne nécessite pas d'abonnement payant lorsqu'elle est utilisée avec le module d'extension Rédaction de données sensibles pour les e-mails entrants.

Pour créer des actions sur e-mail entrant, reportez-vous à la section Créer une action sur e-mail entrant.

Vous pouvez consulter l'heure de rédaction de l'enregistrement en consultant le **journal des e-mails**. Pour plus d'informations, consultez System email log and mailboxes .

Activer le module d'extension Caviardage des données sensibles pour les e-mails entrants

Vous pouvez activer le module d'extension Caviardage des données sensibles pour les e-mails entrants (com.glide.email_inbound.redaction) si Notifications vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension connexes, le cas échéant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Sensitive Data Redaction for Inbound Emails (com.glide.email_inbound.redaction) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Que faire ensuite

Activating Data Discovery

> **Remarque :**
> Détection de données L'application ne nécessite pas d'abonnement payant lorsqu'elle est utilisée avec le module d'extension Rédaction de données sensibles pour les e-mails entrants.

Détection de données **Modèles**

Default data patterns sont utilisés pour filtrer les entrées de table en vue d'un classement ultérieur. Le Détection de données modèle définit l'expression régulière utilisée pour faire correspondre les données à une table cible. Pour plus d'informations, consultez Configure Data Discovery patterns .

Personnaliser le comportement pour la rédaction de données sensibles

Personnalisez le comportement de rédaction des données sensibles en créant des propriétés système pour les flux déclenchés par les e-mails entrants, les enregistrements sys_email et les actions entrantes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. **Facultatif :** Créez une propriété système pour activer/désactiver la caviardage dans les flux.

> **Remarque :**
> Lorsque cette propriété est activée, toutes les actions entrantes et tous les enregistrements sys_email sont biffés par défaut, quelles que soient les valeurs de propriété ci-dessous mentionnées aux étapes 2 et 3.

   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.

   b. Sélectionnez **Nouveau** pour créer `glide.email.inbound.email_redaction.trigger_flow.enabled` une propriété.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Entrée
Nom	*glide.email.inbound.email_redaction.trigger_flow*
Description	Il s'agit d'une propriété globale dans laquelle activer/désactiver la rédaction Studio de workflow
Type	true|false
Valeur	faux

d. Sélectionnez **Soumettre**.

2. Facultatif : Créez une propriété système pour activer/désactiver la caviardage dans l'enregistrement sys_email.

a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.

b. Sélectionnez **Nouveau** pour créer *glide.email.inbound.email_redaction.sys_email.enabled* une propriété.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Champs	Entrée
Nom	*glide.email.inbound.email_redaction.sys_email.en*
Description	Cette propriété active/désactive la rédaction dans sys_email enregistrement
Type	true|false
Valeur	VRAI

d. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Facultatif : Créez une propriété système pour activer/désactiver la rédaction dans toutes les actions entrantes.

a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.

b. Sélectionnez **Nouveau** pour créer *glide.email.inbound.email_redaction.email_wrapper.enabled* une propriété.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Champs	Entrée
Nom	*glide.email.inbound.email_redaction.email_wrappe*
Description	Cette propriété active/désactive la rédaction dans tous les e-mails entrants

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Entrée
Type	true|false
Valeur	faux

d. Sélectionnez **Soumettre**.

Références pour l'e-mail entrant

Variables d'objet d'e-mail, emprunts d'identité de l'utilisateur et actions entrantes, ainsi que des exemples de traitement des actions d'e-mail entrant.

Accéder aux variables d'objet d'e-mail

Un script d'action d'e-mail entrant contient l'objet d'e-mail permettant d'accéder à divers éléments d'un e-mail entrant via des variables. Vous pouvez utiliser la variable globale `sys_email` avec les actions sur e-mail entrant.

Accéder aux objets d'e-mail avec des variables

Variable	Contenus
`email.to`	Contient une liste d'adresses e-mail séparées par des virgules dans les zones À : et Cc :.
`email.direct`	Contient une liste d'adresses e-mail séparées par des virgules dans la zone À :.
`email.cocopié`	Contient une liste d'adresses e-mail séparées par des virgules dans la zone Cc :.
`email.body_text`	Contient le corps de l'e-mail sous forme de chaîne de texte brut.
`email.body_html`	Contient le corps de l'e-mail sous forme de chaîne HTML.
`email.de`	Contient une adresse e-mail qui dépend des conditions suivantes : • Si l'adresse indiquée dans le champ **En-têtes** d'e-mail correspond à **l'adresse e-mail** d'un utilisateur existant, cette variable contient l'adresse e-mail de l'utilisateur. • Si l'adresse indiquée dans le champ **En-têtes** d'e-mail ne correspond pas à **l'adresse e-mail** d'un utilisateur existant, cette variable contient l'adresse répertoriée dans le champ **En-têtes** d'e-mail.
`email.from_sys_id`	Contient l'ID système de l'utilisateur qui a envoyé l'e-mail à l'instance.
`email.fromAddress`	Si la propriété système `glide.email.inbound_action.extract_from_header` est définie sur vrai, elle `origemail` est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder aux objets d'e-mail avec des variables (suite)

Variable	Contenus
	calculée à partir des en-têtes. La valeur par défaut est faux si la propriété n'existe pas.
email.origemail	Contient l'adresse de l'expéditeur de l'e-mail, telle que répertoriée dans le champ **En-têtes** d'e-mail.
email.objet	Contient l'objet de l'e-mail sous forme de chaîne de texte brut.
email.destinataires	Contient une liste d'adresses de destinataires séparées par des virgules sous forme de chaîne de texte brut, dans la zone À :.
email.recipients_array	Contient les adresses des destinataires sous forme de tableau.
email.content_type	Contient le type de contenu MIME de l'e-mail (par exemple, *text/plain ; charset="us-ascii »* ou *text/html ; charset="us-ascii »).*
e-mail.en-têtes	Contient des détails sur l'expéditeur, l'itinéraire et le destinataire sous la forme d'une chaîne de texte brut au format du client de messagerie d'envoi.
email.importance	Contient une indication de l'expéditeur sur l'importance d'un message. La valeur peut être **élevée**, **faible** ou vide.

Remarque :
L'instance suit la RFC 2822 (Internet Message Format), qui exige que plusieurs adresses e-mail d'un groupe soient séparées par des virgules, et non par des points-virgules. L'instance ne peut définir les valeurs des variables *email.to*, *email.direct* et *email.copié* que si les e-mails adressés aux groupes suivent le format RFC attendu.

E-mail entrant.variables de destinataire

Les variables de *destinataires (email.recipients*, *email.recipients-array*) permettent le traitement des e-mails entrants en fonction des destinataires de l'e-mail. Par exemple, vous pouvez créer un script pour traiter les e-mails en fonction des valeurs de tableau :

```
var rarray = email.recipients_array ; for ( var i = 0 ; i < rarray.length ; i ++ ) { var recipient = rarray [i ] ; // do something with it }
```

La variable sys_email

Cette variable vous permet d'accéder à l'enregistrement de sys_email reçu qui a déclenché l'action sur e-mail entrant. Il peut être utilisé pour référencer des champs sur l'enregistrement d'e-mail, tels que **uid**, **sys_id**, **content_type**, etc.

Correspondance d'utilisateur par e-mail

Lorsque l'instance reçoit un message électronique, le système recherche un enregistrement utilisateur existant avec la même adresse e-mail que l'expéditeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Faire correspondre l'e-mail aux utilisateurs existants

Valeur de la variable email.from	ID d'utilisateur correspondant	Adresses e-mail	Nom
michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michael Tossi
« Michael Tossi » <michael.tossi@company.com>	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michael Tossi
« Tossi, Michael » <michael.tossi@company.com>	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michael Tossi
« Tossi » <mtossi@company.com>	mtossi@company.com	mtossi@company.com	Tossi

Remarque :
Cette fonctionnalité nécessite l'activation du module d'extension Création automatique d'utilisateur par e-mail.

Les scripts d'action d'e-mail entrant ne prennent plus en charge la méthode `gs.createUser( )`. Utilisez soit les variables d'e-mail générées automatiquement, soit le `gs.GetUserID()` à la place.

Emprunts d'identité de l'utilisateur et actions entrantes

Lorsque l'instance reçoit un e-mail, elle peut prendre diverses mesures en empruntant l'identité de l'expéditeur.

Si l'expéditeur d'un e-mail entrant correspond à un utilisateur existant, l'instance emprunte l'identité de l'utilisateur correspondant pour effectuer toutes les actions sur e-mail entrant. Si l'expéditeur ne correspond pas à un utilisateur existant, l'instance emprunte l'identité de l'utilisateur invité pour effectuer toutes les actions sur e-mail entrant. Si l'utilisateur dont l'identité a été empruntée est verrouillé, l'action sur e-mail entrant échoue.

Remarque :
Si l'e-mail entrant provient d'un domaine non approuvé, l'instance emprunte l'identité de l'utilisateur invité, sauf si vous empêchez explicitement les utilisateurs de domaines non approuvés de déclencher des actions entrantes. Pour plus d'informations sur le filtrage des domaines, consultez Désigner des domaines de messagerie non approuvés et approuvés .

Autoriser les utilisateurs verrouillés à traiter les actions sur e-mail entrant

Une propriété est disponible pour permettre aux utilisateurs verrouillés de déclencher des actions entrantes. Par exemple, l'activation de la propriété peut permettre aux utilisateurs verrouillés de réinitialiser leur mot de passe et d'envoyer un e-mail à l'instance pour demander de l'aide.

Propriété permettant aux utilisateurs verrouillés de déclencher des actions sur e-mail entrant

Propriété	Description
glide.pop3.process_locked_out	Active (vrai) ou désactive (faux) la possibilité pour les utilisateurs verrouillés de déclencher des actions entrantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété permettant aux utilisateurs verrouillés de déclencher des actions sur e-mail entrant (suite)

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : faux • Table Propriétés système [sys_properties]

⚠ Avertissement :
L'activation de cette propriété (`glide.pop3.process_locked_out`) permet également aux utilisateurs de domaines non approuvés de déclencher des actions entrantes. L'utilisateur doit toujours être actif.

Redirection de l'e-mail vers le compte POP3 de l'instance

Configurez d'autres boîtes aux lettres pour transférer les e-mails vers le compte POP3 de l'instance.

Par défaut, la `POP Reader` tâche planifiée recherche de nouveaux e-mails toutes les deux minutes. Elle se connecte au serveur de messagerie et au compte spécifiés dans les propriétés de messagerie. Télécharge `POP Reader` tous les e-mails en attente sur le serveur de messagerie et crée `email.read` des événements. Une fois que l'instance traite les événements, les actions sur e-mail entrant s'exécutent.

Affiche `POP Reader` le nombre d'e-mails traités lors de la dernière exécution du lecteur. Le message indique le nombre d'e-mails traités par le lecteur ou `0 traité` si aucun e-mail n'était disponible. Le lecteur réinitialise l'état à chaque exécution.

Il n'est pas possible de spécifier plus d'un compte POP3 pour une instance, mais vous pouvez transférer d'autres boîtes aux lettres vers le compte POP3 désigné. Ce script peut être ajouté à l'action Créer un incident sur e-mail entrant pour différencier le contenu en fonction du destinataire d'origine, puis définir une valeur `assignment_group` .

Il peut y avoir plusieurs comptes POP3 actifs avec des adresses e-mail différentes, mais un seul compte POP3 d'instance.

```
if(email.direct.indexOf('facilities@anycorp.com')>-1)
current.assignment_group.setDisplayValue('Facilities Management');
```

Exemples d'actions d'e-mails entrants

Différents exemples d'actions d'e-mail entrant sont disponibles pour vous aider à créer vos propres actions d'e-mail entrant. Ces exemples montrent comment configurer des actions sur e-mail entrant pour gérer les réponses aux e-mails, créer (journaliser) un enregistrement de problème, demander un changement et mettre à jour un incident.

Exemple d'action d'e-mail entrant : gestion des réponses aux e-mails

Cet exemple vous montre comment configurer des actions sur e-mail entrant pour gérer les réponses que les utilisateurs renvoient à l'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'action sur e-mail entrant analyse l'e-mail et répond à l'aide d'un script. Par défaut, un e-mail reçu par l'instance crée un nouvel incident et le corps de l'e-mail est ajouté à la zone de texte **Commentaires supplémentaires** . Des actions d'e-mail entrant plus précises peuvent créer des tickets d'incident avec plus de données, ce qui permet à l'équipe de gestion des incidents de gagner un temps précieux.

Normalement, lorsqu'un utilisateur répond à un e-mail envoyé par l'instance, l'action sur e-mail entrant fait correspondre le filigrane à un incident existant et met à jour l'incident plutôt que de créer un nouvel enregistrement. Toutefois, si le filigrane est manquant, cette action d'e-mail entrant tente de faire correspondre une réponse à l'incident d'origine.

Cette action d'e-mail entrant est répliquée en Studio de workflow tant qu'exemple de flux **Flux d'e-mails entrants Exemple : gestion des réponses aux e-mails**. Pour afficher l'exemple de flux, accédez à **Concepteur de flux** > **Concepteur**.

Procédure

1. Accédez à la **Politique système** > **Actions entrantes** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez le formulaire comme suit :

Valeurs de champ d'action entrante

Champ	Valeur
Nom	Mettre à jour l'incident
Type	Répondre
Table cible	Incident [incident]

3. Dans **Script**, entrez ce code.

```
gs.include('validators');

//Note: current.caller_id and current.opened_by are already set to the first UserID that
 matches the From: email address

if (current.getTableName() == "incident") {
 current.comments = "reply from: " + email.origemail + "\n\n" + email.body_text;

 if (email.body.assign != undefined)
  current.assigned_to = email.body.assign;

 if (email.body.priority != undefined && isNumeric(email.body.priority))
  current.priority = email.body.priority;

 if (email.body.category != undefined)
  current.category = email.body.category;

 if (email.body.short_description != undefined)
  current.short_description = email.body.short_description;

 current.update();
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'action d'e-mail entrant : journalisation d'un problème

Cet exemple vous montre comment configurer des actions sur e-mail entrant pour créer un enregistrement de problème.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les actions sur e-mail entrant permettent aux utilisateurs de consigner ou de mettre à jour des incidents sur une instance par e-mail. L'action sur e-mail entrant analyse l'e-mail et répond à l'aide d'un script.

Cette action d'e-mail entrant est répliquée en Studio de workflow tant qu'exemple de flux **Flux d'e-mails entrants Exemple : journalisation d'un problème**. Pour afficher l'exemple de flux, accédez à **Concepteur de flux** > **Concepteur**.

Procédure

1. Accédez à la **Politique système** > **Actions entrantes** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez le formulaire comme suit :

Champ	Entrée
Nom	Problème de journal
Type	Nouvelle
Actif	Vrai
Table cible	Problème [problem]
Condition	`email.subject.indexOf("Problem: ") == 0`

Script	`current.description = email.body_text;`
	`current.short_description = email.subject.toString().substring(9);`
	
	`current.assignment_group.setDisplayValue("Development");`
	
	`if (email.body.assign != undefined)`
	`current.assigned_to = email.body.assign;`
	
	`current.insert();`

Exemple d'action d'e-mail entrant : demander un changement

Cet exemple vous montre comment configurer des actions sur e-mail entrant pour créer un enregistrement de demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les actions sur e-mail entrant permettent aux utilisateurs de consigner ou de mettre à jour des incidents sur une instance par e-mail. L'action sur e-mail entrant analyse l'e-mail et répond à l'aide d'un script.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **Actions entrantes** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez le formulaire comme suit :

Champ	Entrée
Nom	Demande de changement
Type	Nouvelle
Actif	Vrai
Table cible	Demande de changement [change_request]
Condition	`email.subject.indexOf("Change Request: ") == 0`

Script	`current.comments = email.body_text;`
	`current.short_description = email.subject;`
	
	`current.notify = 2;`
	
	`if (email.body_text.assign != undefined)`
	`current.assigned_to = email.body_text.assign;`
	
	`if (email.body_text.priority != undefined)`
	`current.priority = email.body_text.priority;`
	
	`if (email.body_text.category != undefined)`
	`current.category = email.body_text.category;`
	
	`current.insert();`

Valeurs définies automatiquement à partir de l'e-mail entrant

L'action entrante par défaut de la table Incident définit automatiquement les valeurs de champ suivantes lorsqu'elle reçoit un e-mail entrant.

Valeurs définies automatiquement à partir de l'e-mail entrant

Ensemble de valeurs de champ	Valeur utilisée à partir de l'e-mail entrant
`current.caller_id`	ID du premier utilisateur dont l'adresse e-mail correspond à la variable `email.from` .
`current.opened_by`	ID du premier utilisateur dont l'adresse e-mail correspond à la variable `email.from` .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si plusieurs utilisateurs ont la même adresse e-mail, l'instance recherche d'abord un utilisateur actif avec l'adresse e-mail. Dans la mesure du possible, utilisez des adresses e-mail uniques pour chaque enregistrement utilisateur. Si ce n'est pas le cas, le fait de n'avoir qu'un seul utilisateur actif avec l'adresse e-mail partagée garantit que l'instance fait toujours correspondre les e-mails entrants de cette adresse à l'utilisateur actif.

Intégrer des événements entrants

Cet exemple illustre comment créer une notification à partir d'une demande JSON entrante.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous aurez terminé, vous pourrez :

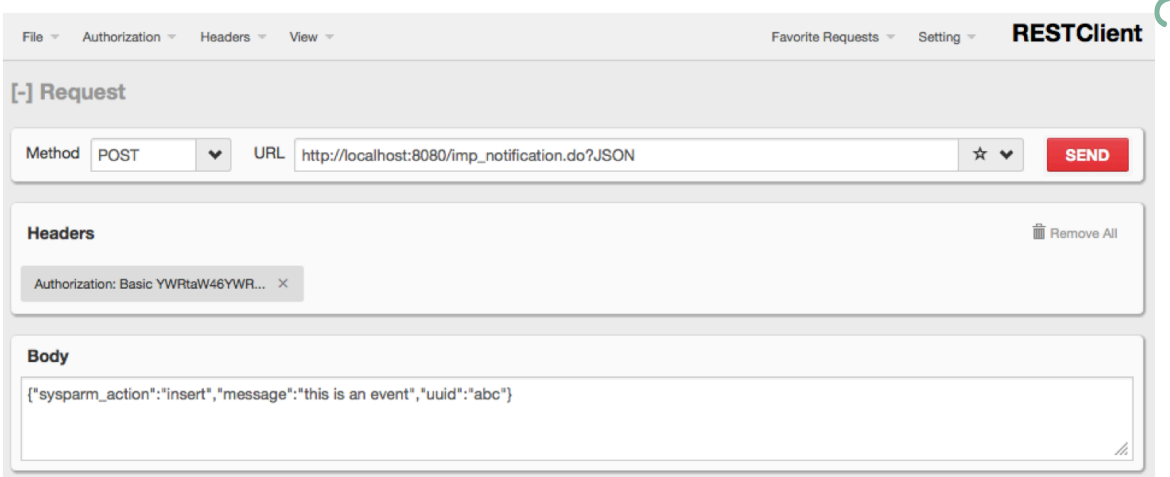
- Envoyer une demande JSON au jeu d'importation de service Web [imp_notification] avec le processeur JSON
- Créer un jeu d'importation dans la table [imp_notification] de l'instance à l'aide des données de la demande JSON

Les exemples d'étapes suivants supposent que vous disposez de votre propre instance de démonstration.

Procédure

1. Activez le module d'extension JSON Web Service.
2. Installez le module d'extension RESTClient Firefox.
3. Ouvrez le RESTClient.
4. Créez la demande JSON suivante.
   - **Méthode** : `POST`
   - **URL** : http://<nom d'instance>.service-now.com/imp_notification.do?JSON
   - **En-têtes** : Autorisation : de base
   - **Corps** :

```
{"sysparm_action":"insert","message":"this is an event","uuid":"abc"}
```



5. Cliquez sur **Envoyer**.

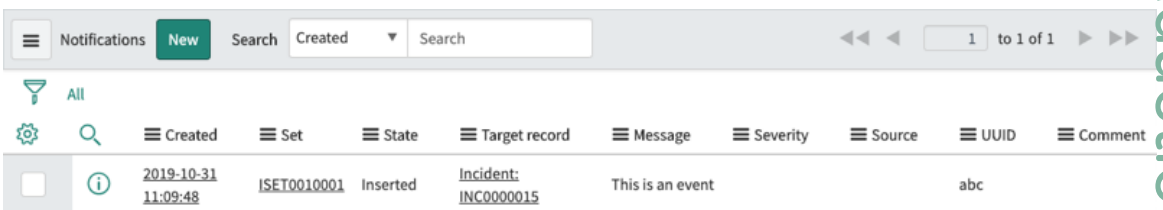
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Accédez à la **Réponse** > **Corps de la réponse (brut)**.
7. Vérifiez que l'instance renvoie une réponse avec une `sys_id`.



8. Connectez-vous à votre instance de développement.
9. Dans le filtre de navigation, saisissez `imp_notification.list`.
10. Vérifiez que la table de jeu d'importation a un événement correspondant à votre demande JSON.



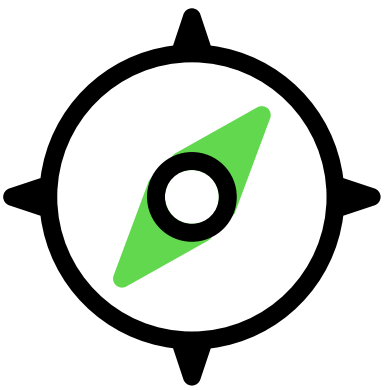
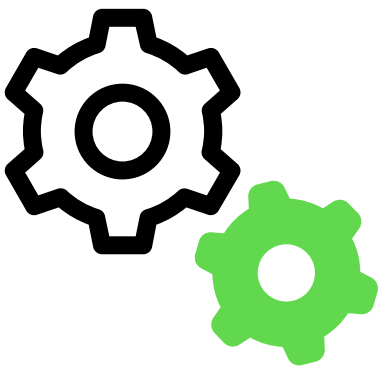
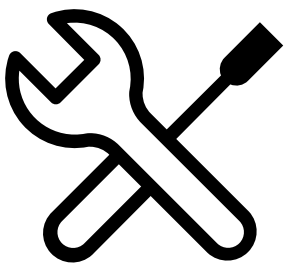
Préférences de notification

Grâce aux préférences de notification, vous pouvez gérer et choisir les notifications que vous souhaitez recevoir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer	Préférences de notification dans Next Experience	Préférences de notification dans l'interface utilisateur principale
		
En savoir plus sur les préférences et choisir les notifications que vous souhaitez recevoir	Gérer et définir les préférences de notification, y compris les notifications et canaux personnalisés	Définir les préférences de notification, y compris les abonnements et canaux personnels

Dépannage et demande d'aide

- Dépannage des e-mails de notification
- Poser des questions ou y répondre dans la communauté de la plateforme
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer les préférences

Grâce aux préférences de notification, vous pouvez gérer et choisir les notifications que vous souhaitez recevoir. Les préférences de notification vous permettent de définir des préférences globales, de rechercher des notifications, d'activer et de désactiver les notifications, et de personnaliser la façon dont vous recevez les notifications système.

Préférences de notification pour Next Experience

Vous pouvez gérer vos propres préférences de notification pour Next Experience, y compris les notifications personnelles et les canaux pour les recevoir. Avec **les préférences avancées,** la gestion des préférences de notification dans Next Experience est plus efficace et prend également en charge les notifications des fournisseurs.

Pour plus d'informations, consultez Préférences système et personnalisées en matière de notification et de canal de livraison dans Next Experience.

Préférences de notification pour Interface utilisateur principale

Dans , vous définissez les Interface utilisateur principalepréférences de notification personnelles, y compris les abonnements personnels et les canaux pour les recevoir, via l'onglet Notifications de la fenêtre **Paramètres** système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour basculer vers l'interface Interface utilisateur principaleNext Experience utilisateur, définissez la propriété `glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled` sur vrai.

Pour plus d'informations, consultez Définir les préférences de notification dans Interface utilisateur principale.

Avantages des préférences de notification

avantages

Avantage	Fonctionnalité
Gérez et définissez vos propres notifications dans lesNext Experience préférences, y compris les notifications personnalisées et les canaux pour les recevoir	Préférences système et personnalisées en matière de notification et de canal de livraison dans Next Experience
Définissez vos propres préférences de notification dans Interface utilisateur principale, y compris les abonnements personnels et les canaux pour les recevoir. Tous les utilisateurs peuvent définir ces préférences via l'onglet Notifications de la fenêtre Paramètres système.	Définir les préférences de notification dans Interface utilisateur principale

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de , consultez :

-
-
-

Préférences système et personnalisées en matière de notification et de canal de livraison dans Next Experience

Vous pouvez gérer et définir vos propres préférences de notification, y compris les notifications personnalisées et les canaux pour les recevoir.

Les préférences de notification vous permettent de contrôler les notifications système et les notifications personnalisées que vous recevez, d'appliquer des conditions pour limiter la remise des notifications et choisir la façon dont les notifications vous sont remises.

Remarque :
Les formulaires standardisés entre les préférences de notification personnalisées et les canaux de livraison ont été activés à partir de Yokohama maintenant. Pour utiliser des formulaires standardisés, définissez la propriété `glide.notification.preference.sn_form_enabled` sur true.

Notifications de recherche

Vous pouvez également rechercher des notifications dans les notifications système et personnalisées. Il existe 2 types de recherche, la recherche sur les préférences qui ne recherche que si elle correspond au nom de la notification et la recherche IA.

Avec Recherche IA, la fonctionnalité de recherche va désormais au-delà de la simple recherche de noms de notifications. Il peut également effectuer des recherches dans les champs des enregistrements de notification, offrant ainsi une expérience de recherche plus large et plus précise. Pour utiliser Recherche IA, le module d'extension Recherche IA pour les notifications doit être installé et indexe **les sources Platform Notifications V1** et **Platform**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications V2, pour plus d'informations, reportez-vous à Activer Recherche IA pour le module d'extension Notifications et Indexer Recherche IA pour les notifications.

Notifications système

Les notifications système vous avertissent des changements d'enregistrement susceptibles de vous préoccuper ou de vous intéresser. Vous pouvez recevoir des notifications par e-mail, SMS, notifications push ou applications de messagerie.

Avec les notifications système, vous pouvez :

- Définissez vos préférences pour des notifications spécifiques en effectuant une recherche dans la liste de vos notifications ou en les filtrant par catégorie.
- Définissez les préférences à un niveau global.
- Activez ou désactivez facilement toutes les notifications ou notifications individuelles.
- Utilisez les options de filtrage avancées en fonction des catégories, des canaux de livraison, des notifications actives ou inactives, des synthèses d'e-mails et des notifications auxquelles il est possible de s'abonner.
- Ajoutez ou modifiez un calendrier de notification pour des canaux de livraison individuels pour chaque notification système.
- Définissez un calendrier pour toutes les notifications, les notifications système individuelles ou les canaux de livraison.

  Pour plus d'informations, voir Appliquer les conditions de notification

Notifications personnalisées

Une notification personnalisée est une notification système à laquelle vous pouvez vous abonner et personnaliser en ajoutant des conditions.

Avec les notifications personnalisées, vous pouvez :

- Recherchez une notification spécifique dans la liste de vos notifications pour pouvoir définir vos préférences pour cette notification.
- Utilisez des options de filtrage avancées basées sur des catégories, des canaux de livraison, des abonnements actifs ou inactifs et d'un résumé d'e-mail.
- Créez et modifiez des notifications personnalisées, qui correspondent à des abonnements aux notifications qui sont importantes pour vous.
- Définissez les préférences à un niveau global.
- Activez ou désactivez facilement toutes les notifications ou notifications individuelles.
- Activer ou désactiver les canaux de notification.
- Ajoutez ou modifiez un calendrier de notification pour des canaux de livraison individuels pour chaque notification système.
- Définissez un calendrier pour toutes les notifications, les notifications système individuelles ou les canaux de livraison.

  Pour plus d'informations, voir Appliquer les conditions de notification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Les notifications personnalisées pour Next Experience ne prennent pas en charge les notifications qui nécessitent un enregistrement affecté connexe. Pour ces notifications, vous devez définir la préférence dans le fichier Interface utilisateur principale. Pour plus d'informations, consultez Définir les préférences de notification dans Interface utilisateur principale.

Remarque :
Les notifications basées sur l'abonnement ne sont pas sensibles aux domaines et ne peuvent pas prendre en charge des paramètres spécifiques à un domaine.

Canaux de livraison

Les canaux de livraison sont une liste des canaux que vous avez choisis, tels que les e-mails, les SMS, les messages instantanés et les canaux vocaux pour la réception des notifications.

Avec les canaux de livraison, vous pouvez :

- Activer ou désactiver un canal particulier pour la réception des notifications.
- Créez, modifiez ou supprimez des canaux de notification pour les messages instantanés, les e-mails, les SMS et les appels vocaux.

  Remarque :
  Seuls les administrateurs peuvent supprimer des canaux de la table cmn_notif_device.

- Choisissez le mode de remise des notifications.
- Définissez un calendrier pour l'enregistrement dans le canal et appliquez-le aux notifications que vous souhaitez recevoir.

Activer Recherche IA pour le module d'extension Notifications

Vous pouvez activer le module d'extension Recherche IA pour les notifications (com.glide.notification.ais) si Notifications vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments suivants sont installés avec Notifications :

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Recherche IA pour Notifications (com.glide.notification.ais) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Recherche des composants installés avec une application .

Que faire ensuite

Indexer Recherche IA pour les notifications

Indexer Recherche IA pour les notifications

Rendez le contenu provenant de plusieurs sources indexées internes consultable en effectuant un index de table complet. Cette procédure indexe les enregistrements existants à partir des tables sources et de toutes les tables enfants configurées pour l'indexation.

Avant de commencer

Vos sources indexées doivent être actives et internes (se référant aux Now Platform tables). Pour indexer le contenu à partir de sources indexées pour les documents externes, reportez-vous à la section Indexation et recherche de contenu externe dans Recherche IA.

Rôle requis : ais_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez défini une source indexée, Recherche IA l'indexation commence automatiquement pour refléter les changements apportés aux enregistrements dans la table source sélectionnée et ses tables enfants spécifiées. Les résultats de toutes les opérations de création, de mise à jour et de suppression d'enregistrements dans ces tables sont reflétés dans l'index de recherche. Recherche IA n'indexe pas le contenu des enregistrements non modifiés dans ces tables tant que vous n'avez pas effectué un index de table complet

Suivez ces étapes pour indexer le contenu pouvant être recherché à partir d'enregistrements existants dans des sources indexées. Utilisez les mêmes étapes pour réindexer manuellement le contenu des sources indexées qui ont déjà été indexées.

Si une source indexée contient des enregistrements non indexés, la liste des sources indexées affiche un message d'information et marque la nouvelle source avec une icône en forme de triangle d'alerte. Un message d'information similaire apparaît sur le formulaire Source indexée. Assurez-vous d'effectuer un index de table complet pour chaque source indexée qui affiche l'icône en forme de triangle d'alerte.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Recherche IA* > *Recherche IA* **Index** > **Sources indexées**.
2. Recherchez **les notifications de plateforme V1** et **les notifications de plateforme V2**.
3. Dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées...** , sélectionnez **Indexer toutes les tables**.
   La page Historique de la source indexée du dernier index sélectionné s'affiche. Signale un message qui Recherche IA a mis en file d'attente une tâche d'indexation pour la source indexée.
4. **Facultatif :** Actualisez la page du formulaire Historique de la source indexée pour surveiller la progression de la tâche d'indexation.
   Lorsque la tâche est terminée, le champ **État d'ingestion** affiche *indexed*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir les préférences de notification

Affichez, activez et désactivez les paramètres généraux relatifs aux préférences de notification et aux canaux de livraison.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Remarque :
Les formulaires standardisés entre les préférences de notification personnalisées et les canaux de livraison ont été activés à partir de Yokohama la version. Pour utiliser des formulaires standardisés, définissez la propriété `glide.notification.preference.sn_form_enabled` sur vrai.

Procédure

1. Depuis votre profil d'utilisateur, accédez à **Préférences** > **Notifications**.
2. Sélectionnez l'onglet **Général**.
3. Définissez les préférences de notification globales.

Personnaliser les notifications système

Créez des notifications personnalisées, qui correspondent à des abonnements aux notifications importantes pour vous, et appliquez des conditions qui contrôlent le contenu spécifique inclus dans votre notification personnalisée. Vous pouvez également activer ou désactiver les canaux de diffusion.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les notifications personnalisées pour Next Experience ne prennent pas en charge le paramètre de l'enregistrement affecté sur lequel la notification est basée. Pour les notifications qui nécessitent un enregistrement affecté associé, reportez-vous à la section Créer des notifications personnelles.

Procédure

1. Depuis votre profil d'utilisateur, accédez à **Préférences** > **Notifications** , puis sélectionnez **Préférences avancées**.
2. Sélectionnez l'onglet **Notifications personnalisées** .
3. Sélectionnez **Créer une notification**.
4. Sélectionnez la notification que vous souhaitez recevoir.
   a. Entrez un nom pour la notification dans le champ Nom de la **notification personnelle** .
   b. Sélectionnez la notification système que vous souhaitez recevoir dans la liste déroulante **Notification** .
   c. Sélectionnez **Suivant**.
5. Sélectionnez les canaux parmi les canaux de livraison par lesquels vous souhaitez recevoir les notifications.
6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Définissez un calendrier ou des conditions pour la réception des notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Choisissez d'envoyer les notifications uniquement pendant les heures de travail en semaine en sélectionnant **du lundi au vendredi (de 9h à 17h**).

b. **Facultatif :** Définissez un filtre avec autant de conditions que vous le souhaitez pour limiter les notifications que vous recevez.

(Optional) Par exemple, vous pouvez choisir d'être averti uniquement lorsqu'un plan de communication des incidents est créé pour un élément de configuration spécifique.

Remarque :
Toutes les conditions sont définies sur **[Active][is][true]** par défaut.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier une notification

Modifiez une notification en établissant un calendrier ou en définissant des conditions pour contrôler les notifications que vous recevez.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Depuis votre profil d'utilisateur, accédez à **Préférences** > **Notifications** , puis sélectionnez **Préférences avancées**.
2. Déterminez le type de notification que vous souhaitez modifier en sélectionnant l'onglet **Notifications système** ou **Notifications personnalisées** .
3. Accédez à la boîte de dialogue Ajouter/Modifier un calendrier.
   - Dans l'onglet **Notifications système** , sélectionnez et développez la notification, puis sélectionnez **Planifier**.
   - Dans l'onglet **Notifications personnalisées** , sélectionnez **Planifier** dans l'entrée de notification.
4. Choisissez d'envoyer les notifications 24h/24 et 7j/7 en sélectionnant **Aucun** ou uniquement pendant les heures de travail en semaine en sélectionnant **du lundi au vendredi (de 9h à 17h**) dans le champ **Calendrier** .
5. **Facultatif :** Définissez un filtre avec autant de conditions que vous le souhaitez pour limiter les notifications que vous recevez.
   - Dans l'onglet **Notifications système** , cochez la case **Filtre avancé** et définissez le filtre dans le champ **Conditions** .
   - Dans l'onglet **Notifications personnalisées** , définissez le filtre dans le champ **Conditions** .

   (Optional) Par exemple, vous pouvez choisir d'être averti uniquement lorsqu'un plan de communication des incidents est créé pour un élément de configuration spécifique.

   Remarque :
   Toutes les conditions sont définies sur **[Active][is][true]** par défaut.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer une notification personnalisée

Supprimez les notifications personnalisées dont vous n'avez plus besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Depuis votre profil d'utilisateur, accédez à **Préférences** > **Notifications** , puis sélectionnez **Préférences avancées**.
2. Sélectionnez l'onglet **Notifications personnalisées** .
3. Dans l'entrée de notification, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône), puis sélectionnez **Supprimer**.

Ajouter un nouveau canal de livraison de notifications

Ajoutez de nouveaux canaux pour les e-mails, la messagerie instantanée, les SMS et les appels vocaux afin de recevoir des notifications et définissez un calendrier pour le canal pour les notifications que vous souhaitez recevoir.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Depuis votre profil d'utilisateur, accédez à **Préférences** > **Notifications** , puis sélectionnez **Préférences avancées**.
2. Sélectionnez l'onglet **Canaux de livraison** .
3. Dans le type de canal de livraison approprié, sélectionnez **+Ajouter**.
4. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez l'entrée **Informations sur le canal** .
5. Entrez un nom de canal et les détails pertinents.
6. Sélectionnez **Définir le calendrier** et sélectionnez un calendrier dans la liste déroulante **Calendrier**pour planifier des notifications pour le canal.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier un canal de livraison

Modifiez un canal e-mail, message instantané, SMS ou vocal pour recevoir des notifications et planifiez le moment où le canal peut recevoir des notifications.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Depuis le profil d'utilisateur, accédez à **Préférences** > **Notifications** , puis sélectionnez **Préférences avancées**.
2. **Sélectionnez les canaux de livraison**.
3. Développez le canal de livraison que vous souhaitez modifier.
4. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires pour le canal et sélectionnez **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Apportez les modifications au nom du canal, à l'adresse e-mail ou au calendrier.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Définir les préférences de notification dans Interface utilisateur principale

Vous pouvez définir vos propres préférences de notification, y compris les abonnements personnels et les canaux pour les recevoir. Tous les utilisateurs peuvent définir ces préférences via l'onglet **Notifications** de la fenêtre Paramètres système.

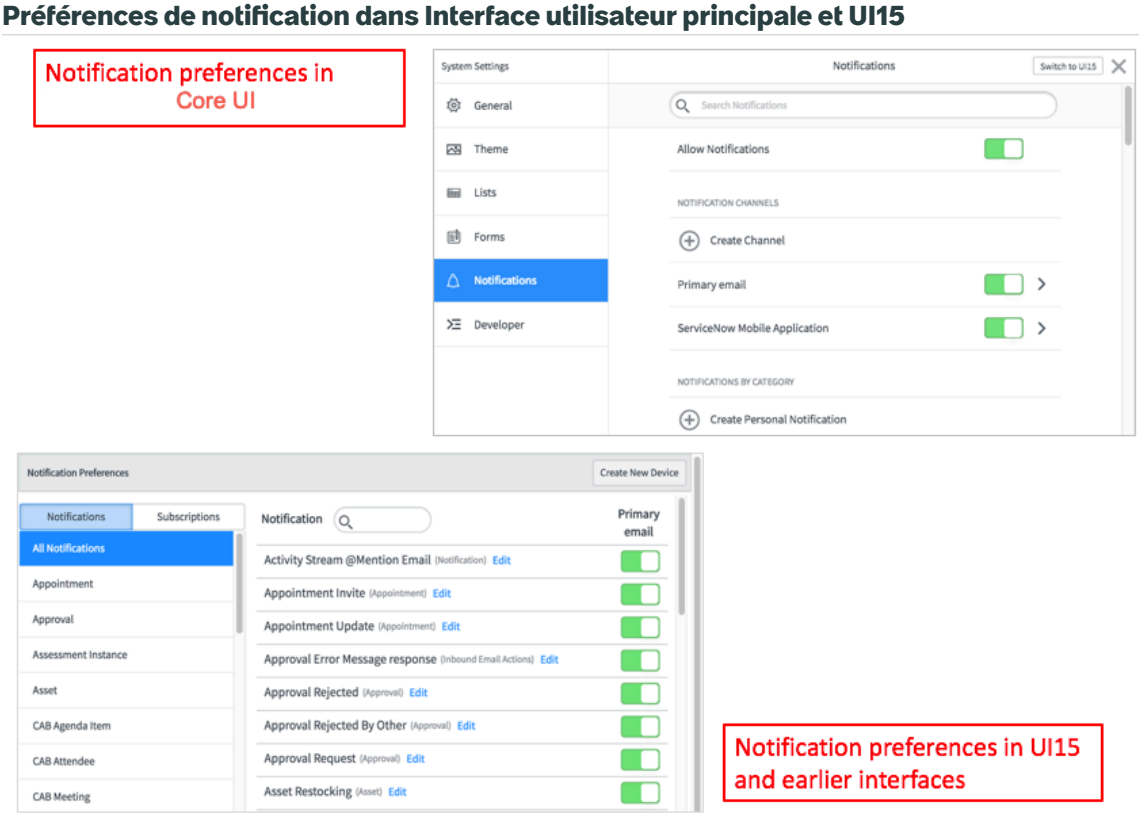
Avec l'onglet **Notifications** , vous pouvez :

- Recherchez une notification spécifique dans la liste de vos notifications.
- Utilisez un commutateur global pour activer ou désactiver toutes vos notifications.
- Activer ou désactiver un canal particulier pour recevoir des notifications, et créer, modifier ou supprimer des canaux.
- Contrôlez les notifications que vous recevez et appliquez des conditions pour restreindre la livraison des notifications.
- Créez des notifications personnelles, qui correspondent à des abonnements aux notifications qui sont importantes pour vous.

Comparaison entre les préférences de notification dans Interface utilisateur principale et les interfaces antérieures

Dans les instances nouvelles ou mises à niveau qui utilisent l'interface Interface utilisateur principale , la fenêtre Paramètres système est l'emplacement central pour la gestion de vos préférences de notification pour Next Experience. Le module d'extension Notification Preference User Interface (com.glide.notification.preference.ui) est activé par défaut.

Préférences de notification dans Interface utilisateur principale et UI15



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans UI15 et les interfaces antérieures :

- Les utilisateurs définissent les préférences de notification via le lien **Préférences de notification** du formulaire Utilisateur (**Libre-service** > **Mes préférences de notification**).
- Les administrateurs ont créé les appareils des utilisateurs et défini les préférences de notification pour les utilisateurs via le lien **Préférences de notification** du formulaire Utilisateur, accessible via le module Administration utilisateurs (**Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**).

Remarque :

Les administrateurs peuvent revenir à l'interface des préférences de notification UI15 en définissant la `glide.notification.preference.UI.enabled` propriété sur false.

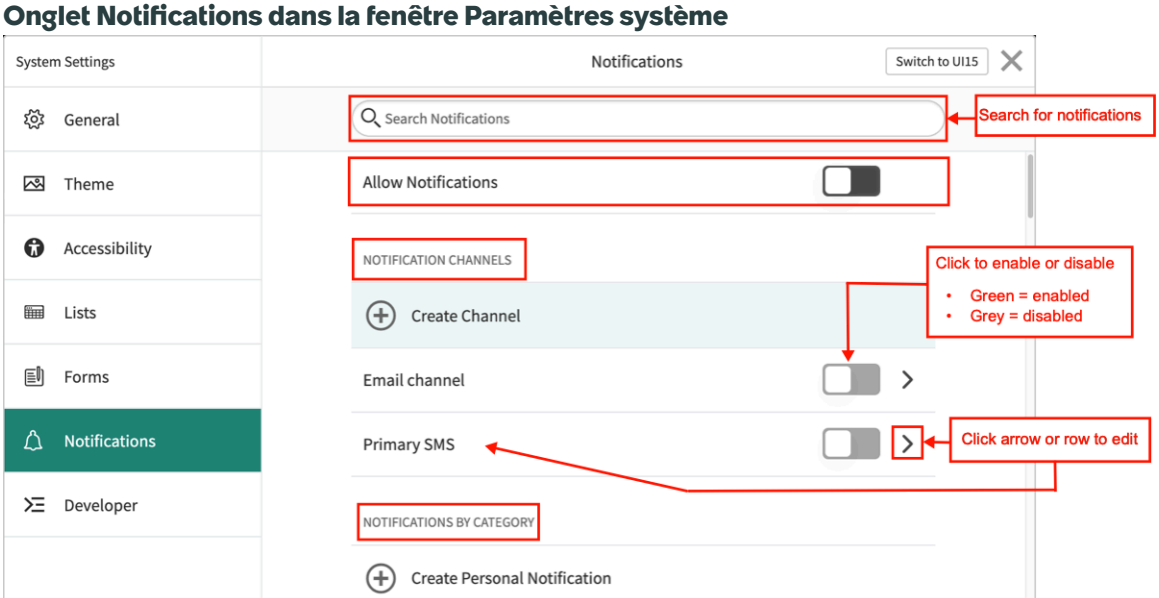
Gérer vos préférences de notification dans Interface utilisateur principale

Remarque :

Pour basculer vers la Interface utilisateur principale propriété de Next Experience, définissez la propriété `glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled` sur vrai.

Pour accéder à vos préférences de notification, cliquez sur l'icône Engrenage (icône) dans la bannière, puis dans la fenêtre Paramètres système, cliquez sur l'onglet **Notifications** . Vous pouvez également accéder aux paramètres système en accédant à **Libre-service** > **Mes préférences de notification**.

Onglet Notifications dans la fenêtre Paramètres système



Dans l'onglet **Notifications** , utilisez les paramètres du tableau suivant pour gérer vos notifications.

Paramètre	Description
Rechercher	Barre de recherche pour trouver des notifications. Pour rechercher une notification :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	• Entrez le nom de la notification que vous recherchez. Lorsque vous tapez les trois premiers caractères, le système renvoie automatiquement une liste de notifications correspondant aux caractères saisis. • Entrez deux astérisques pour renvoyer une liste de toutes les notifications par ordre alphabétique (les notifications ne sont pas organisées par catégorie).
Autoriser les notifications	Commutateur global pour activer ou désactiver toutes les notifications.
Canaux de notification	Liste de vos canaux pour recevoir des notifications. Utilisez cette section pour : • Activez ou désactivez un canal à l'aide de son interrupteur. Si vous désactivez un canal, les notifications ne sont pas remises via ce canal. • Ajoutez des canaux à l'aide de l'option **Créer un canal** . • Modifiez les informations du canal. Cliquez sur la ligne du canal ou sur la flèche vers la droite (**>**) en regard du canal approprié pour le modifier ou le supprimer.
Notifications par catégorie	Liste des catégories de notification qui identifient et regroupent les notifications connexes. Chaque catégorie contient les notifications auxquelles vous pouvez vous abonner. Pour afficher les notifications d'une catégorie donnée, cliquez sur la ligne de catégorie ou sur la flèche vers la droite (**>**) en regard de la catégorie appropriée. Vous pouvez : • Modifier les paramètres d'une notification : ○ Activez ou désactivez les canaux pour la notification sélectionnée. ○ Appliquez les conditions de notification, telles que les calendriers et les filtres, qui affectent la remise de la notification. • Créez des notifications personnelles, qui sont des abonnements à des notifications spécifiques importantes pour vous.

Remarque :
Les notifications basées sur l'abonnement ne sont pas sensibles aux domaines et ne peuvent pas prendre en charge des paramètres spécifiques à un domaine.

Notifications basées sur l'abonnement

Les notifications basées sur l'abonnement permettent aux utilisateurs de s'abonner de manière proactive aux éléments qui les intéressent et de se désabonner des messages qui ne sont pas obligatoires.

Les utilisateurs peuvent également spécifier des canaux de notification supplémentaires pour lesquels chacune de leurs notifications peut être configurée.

Avant que les utilisateurs puissent gérer les notifications qui leur sont envoyées, les administrateurs doivent créer des notifications par e-mail auxquelles les utilisateurs peuvent s'abonner. Les administrateurs peuvent également rendre obligatoires les notifications basées sur un abonnement afin que les utilisateurs ne puissent pas s'en désabonner. Les utilisateurs peuvent ensuite s'abonner ou se désabonner des notifications, et ajouter des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

calendriers et des filtres à l'abonnement pour limiter les notifications qui peuvent être reçues.

Les notifications que les administrateurs marquent comme étant en abonnement possible sont automatiquement disponibles dans les paramètres de notification de l'utilisateur. Les utilisateurs sont limités à un abonnement par notification.

Les administrateurs doivent créer des notifications basées sur un abonnement lorsqu'ils ne souhaitent pas spécifier d'utilisateurs pour une notification et permettre aux utilisateurs de s'abonner de manière proactive à la notification.

Remarque :
Les notifications basées sur l'abonnement ne sont pas sensibles aux domaines et ne peuvent pas prendre en charge des paramètres spécifiques à un domaine.

Module d'extension Subscriptions 2.0

Le module d'extension Subscription Based Notifications 2.0 doit être actif pour utiliser les notifications auxquelles il est possible de s'abonner. Ce module d'extension est actif par défaut sur toutes les instances nouvelles et mises à niveau.

Le module d'extension installe la table Abonnement aux notifications [sys_notif_subscription], qui contient les abonnements des utilisateurs à toutes les notifications.

Préférences d'abonnements et de notification

Les utilisateurs peuvent s'abonner aux notifications qui leur sont proposées via leurs préférences de notification. Dans l'interface Interface utilisateur principale , tous les utilisateurs peuvent définir et modifier leurs préférences de notification via l'onglet **Notifications** de la fenêtre Paramètres système.

Créer des notifications personnelles

Vous pouvez créer des notifications personnelles, qui correspondent à des abonnements aux notifications importantes pour vous. Vous pouvez appliquer des conditions qui contrôlent un contenu spécifique inclus dans votre notification personnelle, et également activer ou désactiver les canaux de remise.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une notification personnelle est une notification à abonnement possible que vous pouvez personnaliser en ajoutant des conditions. Vous pouvez attribuer à la notification un nom significatif pour vous et filtrer les informations reçues dans cette notification.

Remarque :
Les utilisateurs sont limités à un abonnement par notification.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône) dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres système, puis cliquez sur l'onglet **Notifications** .
2. Cliquez sur **Créer une notification personnelle**.
3. Remplissez le formulaire de nouvelle notification personnelle (voir table).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Un nom descriptif pour votre notification personnelle. Utilisez un nom significatif pour le différencier des notifications système.
Notification	La notification à laquelle s'abonner. Vous ne pouvez vous abonner qu'aux notifications configurées pour autoriser les abonnements. En fonction de la notification que vous sélectionnez, les champs **Table**, **Enregistrement affecté** et **Envoyer lorsque** sont affichés.
Table	Table de base de données à laquelle la notification est liée.
Enregistrement affecté	Enregistrement spécifique sur lequel la notification est basée. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez une notification qui a un enregistrement affecté (par exemple, une notification pour un enregistrement de problème qui a plusieurs CI affectés). Cliquez sur l'icône de recherche, sélectionnez la table et un document spécifique (enregistrement) dans cette table, puis cliquez sur **OK**.
Quand envoyer	Une autre condition qui doit être remplie pour envoyer la notification. Par exemple, vous pouvez créer un filtre dont les conditions envoient des notifications lorsqu'un incident avec une priorité de **1 - Critique** est ouvert pour un problème réseau.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Dans l'exemple suivant, notez la catégorie dans laquelle le système a placé la notification personnelle.
   Le système crée la notification personnelle et l'ajoute à la catégorie de notification appropriée.
5. Activez ou désactivez les canaux pour votre notification personnelle.
6. Revenez à la liste des notifications pour la catégorie en cliquant sur la flèche arrière gauche (**<**) en haut du formulaire.
   Notez que vos notifications personnelles sont répertoriées au-dessus des notifications système dans la catégorie donnée.
7. Revenez en arrière en cliquant sur la flèche arrière gauche (**<**) en haut du formulaire ou en cliquant sur l'onglet **Notifications** .

Créer un fournisseur de service

Les administrateurs peuvent configurer les fournisseurs de services pour les appareils qui utilisent des SMS.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs ont également la possibilité de configurer la façon dont le fournisseur de service d'un appareil affecte la construction de l'adresse e-mail de l'appareil.

Procédure

1. Accédez à la table Fournisseur de service de notification [cmn_notif_service_provider] en saisissant `cmn_notif_service_provider.list` dans le filtre du navigateur d'application.
2. Remplissez ou modifiez les champs du formulaire (voir table).
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Cliquez sur **Enregistrer** sur la page Préférences de notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Fournisseur de service de notification

Champ	Description
Nom	Nom configuré du fournisseur de service.
Type	Type d'appareil, en l'occurrence **SMS.**
Actif	Active ou désactive cet appareil de notification.
Notification avancée	Supprime toutes les options précédentes et affiche le champ **Script avancé** .
Script avancé	Utilisé pour les notifications personnalisées qui exécutent un script plutôt que de construire un SMS/e-mail traditionnel. Cette fonction est généralement utilisée lorsque tous les messages SMS sortants doivent passer par un concentrateur SMS central, au lieu d'être envoyés directement depuis l'instance au fournisseur de SMS. Les utilisateurs avancés peuvent créer un script dans ce champ qui enverra une notification à un pager numérique de style ancien qui ne peut pas recevoir de communications par SMS. Ce champ est rarement utilisé et utilise des scripts avancés. Contactez votre représentant pour vous aider avec tout script SMS avancé.
Construire l'adresse manuellement	Supprime les options de préfixe et de suffixe et affiche le champ **Script de construction** .
Script de construction	Vous permet de scripter la construction de l'adresse e-mail comme vous le feriez dans une règle métier. Par exemple, `abc + current.phone_number + def@text.att.net` construirait une adresse e-mail de `abc2223334444def@text.att.net`. **Remarque :** `Current` est une référence à l'appareil, pas au fournisseur de service, d'où la variable `current.phone_number` qui utilise la valeur `phone_number` de l'appareil.
Préfixe de l'e-mail de fournisseur de SMS	Place le texte fourni avant le numéro de téléphone spécifié de l'appareil ; Par exemple : `PREFIX2223334444@text.att.net`
Suffixe de l'e-mail de fournisseur de SMS	Place le texte fourni après le signe « @ » ; Par exemple : `2223334444@SUFFIX`
Variables d'équipements de notification	Attributs facultatifs d'un appareil SMS utilisé dans le **script avancé** d'un fournisseur de service SMS. Ceci est généralement utilisé pour transmettre des notifications par SMS à une technologie de distribution de SMS interne. Il s'agit d'une procédure de scripting avancée qui n'est pas nécessaire pour configurer des fournisseurs de SMS externes.

Sélectionner un fournisseur de service

Vous pouvez configurer la façon dont le fournisseur de service d'un appareil affecte la construction de l'adresse e-mail de l'appareil.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs** et ouvrez l'enregistrement de n'importe quel utilisateur.
2. Sous *Liens connexes*, cliquez sur **Préférences de notification**, puis sur un appareil de notification par SMS.
3. Si aucun appareil SMS n'est présent, cliquez sur **Nouvel appareil** et configurez-en un.
4. Sélectionnez le fournisseur de service approprié, puis cliquez sur l'icône de référence pour le champ *Fournisseur de service* .
   Les fournisseurs de services sont enregistrés dans la table Fournisseur de service de notification [cmn_notif_service_provider]. Seuls les fournisseurs actifs sont visibles.

Écriture de scripts avancés pour les notifications par SMS

Vous pouvez utiliser ces objets et leurs attributs dans vos scripts de notification avancée sur le formulaire Fournisseur de service de notification par SMS.

Objets et attributs

Objet	Exemples d'attributs
current	• nombre.actuel • current.assigned_to • entreprise.actuelle • état.actuel
E-mail	• email.notify • email.tablesource • email.contentType • e-mail.pièces jointes • email.HTML • en-tête email.dataVersionHeader • Messagerie électronique. UID • email.allowSavingNoRecipientEmail • email.destinataires • email.ignore • email.save • e-mail.en-têtes • email.sysID • email.attachmentLimits • email.class • email.sysId • email.textBody

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objets et attributs (suite)

Objet	Exemples d'attributs
	• email.hashCode • email.weight • email.equals • email.logEmail • email.reset • email.wait • email.body • Messagerie électronique. SMSText • email.filigrane • email.textBodyLegacy • en-tête email.source • email.objet • email.instance • email.importance
appareil	• device.service_provider • appareil.groupe • device.order • device.sys_id • device.sys_updated_by • device.sys_created_by • device.primary_email • device.schedule • device.name • device.sys_created_on • device.email_address • Appareil.actif • device.phone_number • device.sys_mod_count • device.sys_updated_on • appareil.utilisateur • device.sys_méta • device.type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rendre une notification obligatoire

Pour empêcher les utilisateurs de désactiver ou de supprimer un abonnement à une notification, rendez la notification obligatoire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous rendez une notification obligatoire, la notification est verrouillée dans les préférences de notification de l'utilisateur, empêchant l'utilisateur de supprimer ou de se désabonner de la notification, de la filtrer ou de modifier le calendrier.

Les utilisateurs reçoivent des notifications obligatoires même s'ils désactivent les notifications.

Remarque :
Les notifications obligatoires s'appliquent uniquement à l'appareil principal de l'utilisateur. Vous ne pouvez pas rendre une notification obligatoire pour les appareils secondaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Ouvrez la notification appropriée.
3. Configurez le formulaire et ajoutez le champ **Obligatoire** .

   Remarque :
   Ce champ ne s'affiche pas par défaut.

   a. Cliquez sur l'icône de menu contextuel (icône) et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page du formulaire.**
   b. Sélectionnez le champ **obligatoire** et l'ordre dans lequel vous souhaitez que le champ apparaisse.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cochez la case **Obligatoire**.

   Lorsqu'un utilisateur vérifie ses préférences de notification, le bouton de contrôle de la notification obligatoire est activé et est en lecture seule.

Forcer l'envoi d'une notification

Pour forcer l'envoi d'une notification aux utilisateurs spécifiés, activez la livraison forcée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Forcer une notification signifie que les utilisateurs concernés reçoivent la notification, même s'ils ne sont pas abonnés à la notification ou ont désactivé l'abonnement. En outre, les utilisateurs reçoivent la notification même si le champ **Notification** est défini sur **Désactiver**.

Remarque :
La livraison forcée s'applique uniquement à l'appareil principal de l'utilisateur. Vous ne pouvez pas forcer l'envoi d'une notification aux appareils secondaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Ouvrez la notification appropriée.
3. Configurez le formulaire et ajoutez le champ **Forcer la livraison** .
4. Cochez la case **Forcer la livraison** .
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Contrairement à l'utilisation de l'option **Obligatoire** , la diffusion forcée ne verrouille pas la préférence de l'utilisateur et ne l'empêche pas de se désabonner de la notification.

Créer un filtre de notification

Les filtres de notification permettent à un utilisateur de contrôler la remise des messages en créant des conditions spéciales sur plusieurs tables dans un seul filtre réutilisable.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez créer un filtre qui contrôle la remise des messages lorsque les incidents actifs, les problèmes et les demandes de changement pour des problèmes réseau atteignent un état critique. Pour Interface utilisateur principale, les filtres pour les notifications ou les canaux sont définis via l'onglet Notifications de la fenêtre Paramètres système. Pour plus de détails, voir Appliquer les conditions de notification.

Remarque :
Le système applique les conditions de filtre de l'utilisateur après évaluation des conditions de l'administrateur. Si les conditions de l'administrateur échouent, le système ignore les filtres de notification.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Filtres de notification** et créez un enregistrement.
2. Dans la liste connexe Conditions de *notification* du nouvel enregistrement, créez et soumettez des conditions de filtre sur une ou plusieurs tables.
3. Répétez la procédure pour créer des conditions supplémentaires sur d'autres tables pour ce filtre.

Filtrer les notifications d'appareil à l'aide d'une planification

Vous pouvez associer des appareils, tels que des messages électroniques, SMS et vocaux, à des calendriers qui définissent quand les appareils peuvent et ne peuvent pas recevoir de notifications.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notifications qui sont déclenchées en dehors des jours et heures prévus pour l'appareil ne sont pas mises en file d'attente pour une livraison ultérieure. Par exemple, si un administrateur sélectionne le calendrier Jours de la **semaine** pour un appareil de messagerie, celui-ci reçoit des notifications par e-mail déclenchées entre le lundi et le vendredi. Si les notifications sont déclenchées le samedi, elles ne sont pas envoyées à l'appareil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Définir des calendriers selon les besoins à l'aide de **Planificateur système** > **Calendriers** > **Calendriers**.
2. Ajoutez ou modifiez un appareil.
3. Configurez le formulaire Nouvel appareil pour l'administrateur système et ajoutez le champ **Calendrier** .
4. Dans le champ **Calendrier** , sélectionnez le calendrier de l'appareil.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Modifier la planification ou le filtre d'un message de notification existant

Vous pouvez mettre à jour un calendrier ou un filtre qui a été créé précédemment pour une notification par e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour modifier la planification ou le filtre d'un message de notification existant :

Procédure

1. Dans l'écran Préférences de notification, cliquez sur le message à modifier.
   Vous ne pouvez pas modifier les attributs d'un message obligatoire.
2. Apportez les modifications appropriées dans le formulaire.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer des canaux de notification

Vous pouvez ajouter des canaux pour recevoir vos notifications. Un canal de notification est un compte de messagerie ou un système de messagerie vocale auquel vous avez accès.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les canaux de notification incluent les adresses e-mail, les fournisseurs de services de SMS et les applications mobiles. Vous pouvez créer des canaux de notification vocale pour prendre en charge des applications telles que Notification.

Remarque :
Si vous utilisez l'application ServiceNow mobile ou une application push personnalisée, vous n'avez pas besoin de créer un canal push pour votre appareil mobile. Le système crée automatiquement un canal pour l'application mobile après que vous vous êtes connecté à votre instance à partir de votre équipement mobile.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône  dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres système, puis cliquez sur l'onglet **Notifications** .
2. Cliquez sur **Créer un canal**.
3. Renseignez les champs du formulaire Nouveau canal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Un nom descriptif pour le canal, tel que l'appareil ou le compte de messagerie.
Type	Le type de canal : ◦ **E-mail** : pour les messages électroniques. **Remarque :** Tous les utilisateurs disposant d'une adresse e-mail disposent d'un canal de messagerie principal, qui est créé automatiquement après l'envoi d'une notification. ◦ **SMS** : pour les messages SMS. ◦ **Voix** : pour les messages téléphoniques. Si vous utilisez l'application ServiceNow mobile ou une application push personnalisée, le système crée automatiquement un canal pour l'application mobile une fois que vous vous êtes connecté à votre instance à partir de votre équipement mobile.
Adresse e-mail	Adresse e-mail du canal.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone pour les messages SMS ou pour les messages vocaux.
Fournisseur de service	Le fournisseur de services pour les messages SMS.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le système crée et active le canal, puis l'ajoute à la liste des canaux de notification.

Que faire ensuite

Pour recevoir des notifications sur votre nouveau canal de notification, vous devez activer le canal pour les notifications individuelles. Après avoir activé le canal pour une notification, vous pouvez définir des conditions afin de contrôler davantage les notifications que vous recevez sur le canal. Pour plus d'informations, consultez Appliquer les conditions de notification.

Modifier les canaux de notification

Vous pouvez mettre à jour les informations de canal pour vos notifications.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Cliquez sur l'icône) dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres système, puis cliquez sur l'onglet **Notifications** .
2. Dans la section Canaux de notification, cliquez sur la ligne du canal ou sur la flèche vers la droite (**>**) en regard du nom du canal.
3. Dans le formulaire Modifier le canal, mettez à jour les champs (voir Créer des canaux de notification pour une description des champs de formulaire).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le système met à jour et enregistre les informations de canal que vous avez modifiées.

Supprimer un canal de notification

Supprimez un canal de notification afin de ne plus recevoir de notifications via ce canal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Cliquez sur l'icône) dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres système, puis cliquez sur l'onglet **Notifications** .
2. Dans la section Canaux de notification, cliquez sur la ligne du canal ou sur la flèche vers la droite (**>**) en regard du nom du canal.
3. Dans le formulaire Modifier le canal, cliquez sur **Supprimer**.

Résultats
Le système supprime le canal de la liste des canaux de notification et ne transmet plus les notifications à ce canal.

Appliquer les conditions de notification

Définissez diverses conditions et filtres pour contrôler les notifications que vous recevez. Vous pouvez également activer ou désactiver une synthèse d'e-mail et la livraison de notifications individuelles par canal.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Activez ou désactivez une synthèse d'e-mail si une synthèse est disponible pour la notification. Une synthèse d'e-mail est un e-mail unique qui résume l'activité de la notification pendant un intervalle de temps que vous spécifiez. Les administrateurs configurent le contenu de synthèse d'e-mail pour une notification.
- Activez ou désactivez un canal sur lequel la notification est reçue.
- Définissez des calendriers et des filtres préconfigurés qui déterminent à quel moment vous recevez vos notifications.
- Définissez des conditions de filtre plus avancées pour limiter les notifications qui vous sont remises.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône d'engrenage des paramètres système ( ) pour ouvrir la fenêtre Paramètres système.
2. Sélectionnez l'onglet **Notifications** .
3. Sélectionnez la notification :
   a. Dans la section Notifications par catégorie, sélectionnez la ligne ou la flèche vers la droite (**>**) de la catégorie que vous souhaitez afficher.
   b. Dans la liste des notifications de la catégorie, sélectionnez la ligne ou la flèche vers la droite (**>**) en regard de la notification que vous souhaitez modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Activez ou désactivez une synthèse d'e-mail pour la notification, si une synthèse d'e-mail est disponible :

   a. Sélectionnez le commutateur **Synthèse d'e-mail** .
   La synthèse d'e-mail est activée lorsque le commutateur est vert et désactivée lorsque le commutateur est gris.

   b. Pour activer la synthèse, sélectionnez **l'intervalle** (durée) pendant lequel les notifications sont accumulées.

   L'intervalle commence à la première occurrence d'une activité de notification au cours de l'intervalle spécifié. Par exemple, si vous avez sélectionné l'intervalle quotidien et que la première notification se produit à 07h00, le système commence à accumuler les notifications à 07h00 et s'arrête à 07h00 le lendemain. Peu de temps après la fin de l'intervalle, le système envoie la synthèse par e-mail au lieu d'envoyer les notifications individuelles qui ont été déclenchées pendant l'intervalle de synthèse. Si vous désactivez la synthèse, le système arrête immédiatement d'accumuler les notifications et n'envoie pas la synthèse par e-mail.

5. Activer/désactiver le commutateur de canal Activer ou désactiver un canal sur lequel la notification est reçue.
6. Pour appliquer des conditions de remise de notification, sélectionnez la ligne ou la flèche vers la droite (**>**) en regard du canal de notification.

   a. Remplissez le formulaire Appliquer les conditions.

Champ	Description
Calendrier	Détermine quand la notification peut être reçue ou non.
Filtre	Filtre préconfiguré avec les critères qui déterminent quand la notification peut être envoyée. Par exemple, vous pouvez sélectionner un filtre dont les conditions envoient des notifications lorsqu'un incident de priorité **1 - Critique** est ouvert pour un problème réseau.
Filtre avancé	Case à cocher pour utiliser le générateur de conditions afin de créer des critères supplémentaires. Lorsque vous cochez la case, les champs **Table** et **Conditions** s'affichent.
Table	Table pour la notification. Par exemple, si vous avez sélectionné une notification liée à un incident, vous pouvez sélectionner la table Incident [incident].
Conditions	Définissez autant de conditions que nécessaire pour limiter les notifications que vous recevez. Par exemple, vous pouvez choisir d'être averti uniquement lorsqu'un plan de communication des incidents est créé pour un élément de configuration spécifique.

   b. Sélectionnez **Enregistrer**.

Événements système

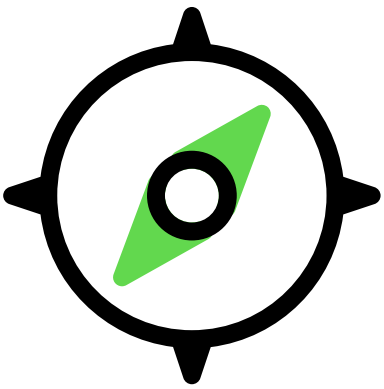
Les événements système dans ServiceNow sont essentiels pour automatiser les processus et maintenir l'efficacité de la plateforme. Ils agissent comme des déclencheurs pour les règles métier, les notifications, les flux de travail et d'autres actions, garantissant une exécution rapide et cohérente des tâches. En surveillant ces événements et en y répondant, les organisations peuvent rationaliser les opérations, améliorer les délais de réponse et améliorer l'expérience utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

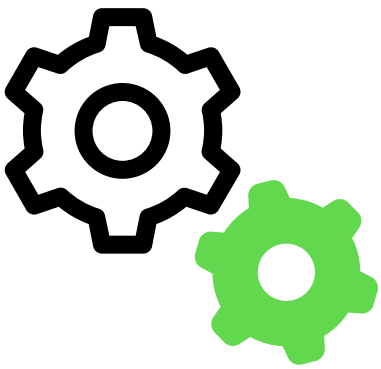
Commencez

Exploration des événements système



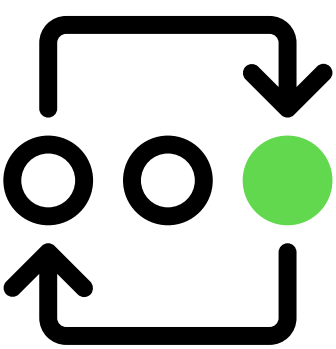
Découvrez comment les événements système fonctionnent comme des déclencheurs d'actions et permettent l'automatisation des processus.

Configuration des événements système



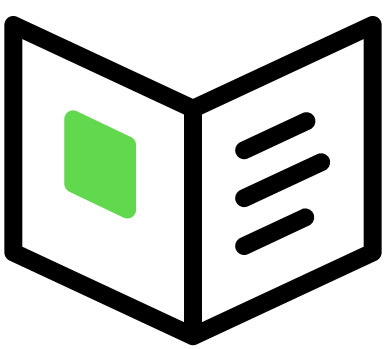
Configurez et gérez les événements système pour déclencher des actions et automatiser les processus.

Gestion des événements système



Connectez les événements système à des systèmes et applications externes pour permettre un échange de données transparent et des flux de travail automatisés.

Référence des événements système



Plus d'informations sur les événements système prédéfinis disponibles et leur utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Événements système dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Exploration des événements système

Les événements sont des enregistrements spéciaux que le système utilise pour enregistrer lorsque certaines conditions se produisent et pour prendre des mesures en réponse.

Vue d’ensemble des événements système

Découvrez comment les événements système fonctionnent comme des déclencheurs d’actions et permettent l’automatisation des processus.

Bénéficiez des avantages de l’exploitation des événements système en effectuant les tâches suivantes dans votre instance :

- Créer des événements
- Journaliser les événements
- Implémenter la planification automatisée des tâches
- Déplacer un événement
- Enregistrer les événements
- Retraiter les événements
- Transmettre les paramètres d’événement d’un workflow à une notification

Utilisateurs d’événements système

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur	Les administrateurs exploitent les événements système pour déclencher des actions automatisées et des flux de travail en fonction d’occurrences spécifiques dans la plateforme, permettant un traitement asynchrone et une automatisation réactive. Ils peuvent générer des événements via des scripts ou des règles métier, les enregistrer dans le registre des événements et les gérer à l’aide de notifications, d’actions de script ou de flux.
Analystes d’entreprise	Les analystes d’entreprise analysent les tendances et les processus en exploitant des événements pour capturer des activités système spécifiques, générer des journaux ou envoyer des données à des outils d’analyse afin de prendre une meilleure décision et d’améliorer les processus.
Agents de conformité	Les responsables de la conformité contribuent à garantir le respect des exigences réglementaires en utilisant des événements pour consigner les activités critiques, générer des rapports de conformité ou initier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
	des actions correctives lorsque des écarts par rapport aux normes sont détectés.
Service clientèle	Les employés de l'assistance clientèle utilisent les événements système pour améliorer le service clientèle en déclenchant des réponses automatisées aux demandes des clients, en créant des tâches de suivi ou en faisant remonter les tickets non résolus aux équipes appropriées.
Développeurs	Les développeurs créent et gèrent des événements système pour intégrer des modules, déclencher des flux de travail et implémenter une logique personnalisée en réponse aux actions de l'utilisateur ou aux modifications apportées aux enregistrements, ce qui contribue à garantir l'extensibilité et le comportement dynamique du système.
Administrateurs RH	Les professionnels des RH utilisent les événements système pour automatiser les processus RH, par exemple en informant les employés des mises à jour, en générant des flux de travail d'intégration lorsqu'une nouvelle recrue est enregistrée ou en déclenchant des examens de documents pendant la séparation.
ITOM/ITSM	Les gestionnaires de services informatiques utilisent les événements système pour surveiller et automatiser les processus ITSM, tels que l'envoi de notifications pour les violations de SLA, l'escalade d'incidents ou le déclenchement de flux de travail de tâches, ce qui contribue à garantir une prestation de services IT efficace et la conformité avec les SLA.
Équipes marketing	Les équipes marketing automatisent l'engagement client en utilisant des événements pour déclencher des actions de campagne, telles que l'envoi d'e-mails promotionnels ou la mise à jour des systèmes CRM lorsque des conditions spécifiques (par exemple, l'interaction avec le client) sont remplies.
Équipes d'opérations	Les équipes des opérations surveillent et répondent aux alertes opérationnelles ou aux changements du système en déclenchant des événements qui initient des actions correctives, telles que le redémarrage des services, la mise à jour des enregistrements CMDB ou la notification des calendriers de maintenance aux équipes concernées.
Chefs de projet	Les chefs de projet utilisent les événements système pour déclencher des notifications de mises à jour de projet, créer automatiquement des dépendances de tâches ou informer les personnes concernées lorsque des jalons sont atteints, ce qui permet un meilleur suivi et une meilleure communication du projet.
Analystes de la sécurité	Les analystes de sécurité exploitent les événements système pour déclencher des réponses immédiates aux incidents de sécurité, telles que la création d'alertes, la génération de journaux ou le lancement de flux de travail de confinement en réponse aux menaces ou vulnérabilités détectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages des événements système

Avantages des événements système

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Permet aux utilisateurs de définir de nouveaux événements qui peuvent être déclenchés par des conditions ou des actions spécifiques, permettant ainsi des flux de travail personnalisés et des réponses automatisées.	Créer un événement	Développeurs, administrateurs, gestionnaires des services informatiques
capture l'activité des événements dans des journaux pour auditer, déboguer et surveiller le comportement du système, fournissant des informations sur les performances et les goulots d'étranglement des événements.	Journaux des événements	Administrateurs, Responsables de la conformité, Analystes de la sécurité
Planifie l'exécution automatique des tâches à des moments ou des intervalles spécifiques, garantissant que les tâches courantes sont exécutées sans intervention manuelle.	Implémenter la planification automatisée des tâches	Équipes d'exploitation, gestionnaires des services informatiques, administrateurs
Transfère les événements entre les files d'attente ou les catégories, ce qui permet d'optimiser la priorité de traitement et l'équilibrage de charge dans les systèmes pilotés par les événements.	Déplacer un événement	Administrateurs, développeurs
Enregistre les événements personnalisés ou définis par le système dans la plateforme afin de les rendre disponibles pour déclencher des actions ou des flux de travail spécifiques.	Enregistrer un événement	Développeurs, administrateurs
Offre la possibilité de retraiter les événements ayant échoué ou incomplets, garantissant ainsi la fiabilité du système et minimisant l'impact des erreurs.	Retraiter un événement	Équipes des opérations IT, développeurs, administrateurs
Permet un transfert transparent des données contextuelles des flux de travail vers les notifications, en veillant à ce que les messages contiennent des informations pertinentes et exploitables pour les destinataires.	Transmettre les paramètres d'événement d'un workflow à une notification	Développeurs, gestionnaires de services informatiques, professionnels des RH

Traduction automatique

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation des événements système, consultez :

- Configuration des événements système
- Gestion des événements système
- Référence des événements système

Événements système

Les événements sont des enregistrements spéciaux que le système utilise pour enregistrer lorsque certaines conditions se produisent et pour prendre des mesures en réponse à ces conditions.

Le système utilise des règles métier pour surveiller les conditions système et pour générer des enregistrements d'événements dans la table d'événements [sysevent], également appelée journal des événements ou file d'attente des événements.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les règles métier génératrices d'événements utilisent généralement cette logique de script :

Si [une condition est vraie pour l'enregistrement actuel], alors [ajoutez un événement spécifique à la file d'attente].

Par exemple, voici quelques-unes des conditions de la règle métier **d'événement d'incident** :

- Si un utilisateur ajoute un commentaire à un enregistrement d'incident, ajoutez un *`incident.commented`* événement.
- Si un utilisateur ajoute un enregistrement d'incident, ajoutez un *`incident.inserted`* événement.
- Si un utilisateur met à jour un enregistrement d'incident, ajoutez un *`incident.updated`* événement.

Les règles métier génératrices d'événements utilisent la méthode GlideSystem `eventQueue` pour insérer des enregistrements d'événements, qui contiennent généralement les informations suivantes :

Champs d'événement

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'événement. Les noms d'événements de base de référence incluent l'enregistrement affecté et l'action déclencheur, telle que *`incident.commented`*.
Param1	Paramètre spécifique à l'événement que le système utilise pour transmettre des informations d'enregistrement à d'autres parties du système, telles qu'un ID système d'enregistrement ou une valeur de champ.
Parm2	Paramètre spécifique à l'événement que le système utilise pour transmettre des informations d'enregistrement à d'autres parties du système, telles qu'un ID système d'enregistrement ou une valeur de champ.
Table	Table à laquelle l'événement s'applique. Il s'agit de la même table sur laquelle la règle métier s'est exécutée.
Instance	ID système de l'enregistrement auquel cet événement s'applique.

Les travaux planifiés lisent régulièrement la file d'attente des événements et les transmettent au gestionnaire approprié pour traitement. Le gestionnaire utilise les informations des enregistrements d'événements pour effectuer une action telle que :

- Exécuter une action de script
- Planifier une tâche
- Envoyer une notification
- Déclencher une activité de workflow
- Déclencher un moniteur d'inactivité

Par défaut, le système fournit des événements couvrant une vue générale de l'activité de l'application. Si les événements existants ne répondent pas à vos besoins, vous pouvez créer vos propres événements pour surveiller les changements spécifiques apportés aux enregistrements.

Pour la formation des développeurs, consultez Exécutions de script planifiées et Objectifs d'événements sur le ServiceNow® Site Developer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le tableau de bord des événements système et des travaux pour surveiller le système de traitement des événements système et le système de traitement des travaux planifiés.

Traitement des événements pendant la mise à niveau de la plateforme

Déterminez quels événements doivent être traités pendant une mise à niveau de la plateforme en configurant les propriétés suivantes :

- **glide.event_processor.all_events_upgrade_safe** : définir sur **vrai** pour traiter tous les événements pendant la mise à niveau de la plateforme. Valeur par défaut = **faux**.
- **glide.event_processor.upgrade_safe_events** : configurez une liste de noms d'événements séparés par des virgules pour indiquer que seuls les événements spécifiés sont traités. Valeur par défaut = <vide>.

  Cette propriété n'est pertinente que lorsque *.glide.event_processor.all_events_upgrade_safe = false*

Registre des événements

Le registre des événements répertorie les événements reconnus par le système. Utilisez les événements enregistrés pour automatiser d'autres activités, telles que les actions des scripts ou les notifications.

Après avoir créé un nouvel événement et une règle métier qui utilise l'événement, vous devez l'enregistrer.

L'inscription permet à d'autres parties du système, telles que les notifications par e-mail et SMS et les actions des scripts, de voir l'événement dans leur liste d'événements disponibles et de réagir à l'événement lorsqu'il se produit.

Information associée

Enregistrer un événement

Configuration des événements système

Planifiez, configurez et implémentez des événements système sans avoir à effectuer de configurations supplémentaires au préalable. Suivez la tâche répertoriée dans la vue d'ensemble de la configuration pour implémenter la planification automatisée des tâches.

Vue d'ensemble de la configuration

Implémenter la planification automatisée des tâches

Implémentez le cadre de travail de traitement des messages (planification automatisée des tâches) en utilisant le lien Inscription dans la file d'attente sur le formulaire d'inscription à l'événement.

Implémenter la planification automatisée des tâches

Implémentez le cadre de travail de traitement des messages (planification automatisée des tâches) en utilisant le lien Inscription dans la file d'attente sur le formulaire d'inscription à l'événement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyse des performances** > **Système** > **Registre des événements**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour enregistrer un nouvel événement.

   Remarque :
   Vous pouvez également sélectionner un événement existant pour mettre à jour les configurations.

3. Cliquez sur le lien Inscription à la file d'attente dans le message de la bannière sur le formulaire d'inscription à l'événement.

   Remarque :
   Vous pouvez également désactiver la planification automatisée des tâches en sélectionnant le bouton **Désactiver la planification automatique des tâches** sur la page de liste Registre de file d'attente.

   Si vous avez lancé un nouvel événement, la liste Registre de file d'attente s'affiche. Si vous avez sélectionné un événement existant, le nouvel enregistrement Inscription dans la file d'attente s'affiche.

4. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une file d'attente.
   Le formulaire Inscription à la file d'attente s'affiche.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
File d'attente	Nom de la file d'attente
Demande	Périmètre de l'application
Planification automatique de tâche	Option d'implémentation de la planification automatisée des tâches
Ordre de traitement des événements	Option permettant de sélectionner le mode de traitement des événements ○ Parallèle : traiter plusieurs événements simultanément ○ Séquentiel : traitez un seul événement à la fois. Les événements sont interdépendants et ne peuvent être traités qu'une fois l'événement précédent terminé **Remarque :** Une fois que vous avez configuré l'ordre de traitement et soumis la file d'attente, celle-ci ne peut plus être modifiée. Vous pouvez supprimer la file d'attente et en créer une nouvelle.
Type de configuration de la tâche	Type de configuration de la tâche

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ est désactivé lorsque vous sélectionnez Séquentiel comme ordre de traitement des événements. Si vous sélectionnez Parallèle comme ordre de traitement des événements, vous avez 2 options. ○ Constante : crée le nombre requis de tâches ○ Mettre à l'échelle avec le nœud : multiplie les tâches par le nombre de nœuds. Vous pouvez utiliser cette option si vous ne connaissez pas le nombre de nœuds disponibles
Facteur de mise à l'échelle	Nombre total de tâches basées sur le type de configuration de tâche sélectionné
Intervalle d'interrogation	Détermine la fréquence à laquelle les tâches doivent interroger et traiter les événements de cette file d'attente
Description	Champ facultatif permettant de décrire les informations relatives à cette file d'attente

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   La liste Registre de file d'attente s'affiche. Elle affiche également la mise à jour apportée à la file d'attente récente.
7. Sélectionnez la file d'attente récemment ajoutée.
   Le formulaire Inscription à la file d'attente s'affiche.
8. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section Listes connexes.
9. Sélectionnez l'entrée **État** dans la liste connexe Détails de la file d'attente.

   Remarque :
   Étant donné que la nouvelle file d'attente a été soumise, l'entrée État est Active.

   Le formulaire Détails de la file d'attente s'affiche.
10. **Facultatif :** Mettez à jour le nombre de tâches de cette file d'attente selon les besoins.
    Vous pouvez désormais augmenter ou réduire manuellement en fonction des besoins sans avoir à tout configurer et vous pouvez éventuellement éviter les erreurs de configuration.
11. **Facultatif :** Cliquez sur le lien connexe Restaurer sur le formulaire Inscription de file d'attente si vous souhaitez restaurer une file d'attente à ses configurations précédentes sans planification automatisée des tâches.

    Remarque :
    Le lien connexe Restaurer s'affiche uniquement si vous êtes dans une configuration de planification automatisée des tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. **Facultatif :** Sélectionnez **Récupérer les configurations** si vous souhaitez récupérer des configurations de tâche existantes pour cette file d'attente.

    Remarque :
    Ce processus n'est possible que si vous êtes dans une configuration de planification des tâches automatisées.

    Si une file d'attente avec le nom de file d'attente suggéré existe déjà dans la configuration de la planification des tâches manuelles, les configurations de la file d'attente existante sont récupérées. Vous pouvez ensuite les valider et les mettre à jour selon vos besoins.

Gestion des événements système

La gestion des événements système implique la création, la surveillance et la gestion d'événements pour automatiser et rationaliser les processus. Les administrateurs et les développeurs peuvent définir des événements personnalisés, les enregistrer dans le système et configurer des actions ou des flux de travail qui répondent à ces événements. Cette fonctionnalité permet de garantir une exécution efficace des tâches, d'améliorer la surveillance du système et de renforcer la gestion des erreurs pour une fiabilité opérationnelle accrue.

Vue d'ensemble de la gestion des événements système

- Créer un événement

  Créez des événements système personnalisés.

- Déplacer un événement

  Accélérez le processus d'exécution en déplaçant les événements de priorité élevée de la file d'attente par défaut vers une file d'attente isolée.

- Transmettre les paramètres d'événement d'un workflow à une notification

  Transmettez deux paramètres d'événement qui envoient des informations sur un enregistrement ou des enregistrements connexes d'un workflow à une notification.

- Enregistrer un événement

  Enregistrez un événement pour une table spécifique et une règle métier qui déclenche l'événement.

- Retraiter un événement

  Redéclencher un événement à des fins de test ou de diagnostic.

Référence des événements système

Pour plus d'informations, consultez Référence des événements système.

Créer un événement

Si vous ne trouvez pas d'événement existant approprié, vous pouvez créer le vôtre.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le gs. La fonction EventQueue fonctionne directement avec le backend et donc les règles métier qui sont appelées par gs. EventQueue() ne sont pas invoqués.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **Événements** > **Registre**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Achèvement du formulaire d'inscription à un événement

Champ	Description
Nom d'événement	Nom de votre nouvel événement.
Table	Table de base de données pour cet événement. **Remarque :** Seules les tables et les vues de base de données du même champ d'application que l'événement apparaissent sur la liste.
File d'attente	Nom de la file d'attente dans laquelle l'événement est placé lorsqu'il est déclenché. Utilisez uniquement des lettres minuscules, pas d'espace et aucun caractère spécial à l'exception du trait de soulignement (_). Par exemple, `my_queue`. Consultez Using custom queues to process events .
Priorité	Ordre dans lequel les messages seront traités. Les valeurs inférieures ont une priorité plus élevée. **Remarque :** La propriété système com.glide.sysevent.priority.enabled est activée par défaut. Si vous le désactivez, le traitement des événements n'est pas effectué par priorité.
Accès pour l'appelant	Paramètres d'accès restreint pour l'appelant. ○ Restriction de l'appelant : les appels à la ressource doivent être approuvés manuellement. ○ Suivi de l'appelant : les appels vers la ressource sont automatiquement approuvés.
Déclenché par	Nom de la règle métier qui exécute l'événement. Ce champ n'est fourni qu'à titre de référence et n'est utilisé par aucun processus. Assurez-vous qu'il y a suffisamment d'informations pour localiser à nouveau votre événement.
Description	Brève description du but de l'événement.

3. Cliquez sur le lien connexe **Règles métier** .
4. Si vous créez un événement pour une table système de base, sélectionnez la règle métier d'événement existante pour la table.

Example

Par exemple, sélectionnez la *`sc request events`* règle métier pour créer un événement de demande personnalisé.

5. Si vous mettez à jour une règle métier d'événement existante, ajoutez une nouvelle condition au **script**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example
L'exemple de script suivant ajoute un *`request.commented`* événement avec l'ID système de l'utilisateur en tant que parm1 et le nom d'utilisateur de l'utilisateur en tant que parm2.

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue('request.commented', current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

6. Si vous créez un événement pour une table personnalisée, créez une règle métier qui s'exécute après les opérations de base de données.

Example
Par exemple, cette règle métier définit plusieurs événements pour une application personnalisée appelée Événements marketing.

Exemple de règle métier d'événement

Champ	Valeur
Nom	Événements des participants
Table	Participant [x_snc_marketing_ev_attendee]
Demande	Événements marketing
Avancés	Sélectionné
Quand	après
Insérer	Sélectionné
Mettre à jour	Sélectionné
Supprimer	Sélectionné
Script	Ajouter un script personnalisé qui : ○ Vérifie une ou plusieurs conditions sur l'enregistrement actuel. ○ Appelle la méthode gs.eventQueue() et spécifie un nom d'événement. Voir l'exemple de code.

Remarque :
Si vous ajoutez des **conditions de filtre**, des **conditions de rôle** ou une valeur **Condition** , vérifiez qu'elle exécute la règle métier au moment prévu.

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
  //This function will be automatically called when this rule is processed.
      //Add event when attendee inserted
      if(current.operation() == 'insert' && current.marketing_event.changes()) {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
      }
      //Add event when marketing event changes
      if(current.operation() == 'update' && current.marketing_event.changes()) {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', previous,
previous.marketing_event, previous.email);
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    }
    //Add event when attendee deleted
    if(current.operation() == 'delete') {
        gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', current,
        current.marketing_event, current.email);
}
})(current, previous);
```

7. Enregistrez l'événement.

Que faire ensuite

Créez une action de script ou une notification pour traiter l'événement.

Information associée

Enregistrer un événement

Actions des scripts

Déplacer un événement

Accélérez le processus d'exécution en déplaçant les événements de priorité élevée de la file d'attente par défaut vers une file d'attente isolée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Registre des événements**.
   Une liste des événements enregistrés s'affiche.
2. Sélectionnez l'événement que vous souhaitez déplacer.
   Le formulaire d'inscription à l'événement sélectionné s'affiche.
3. Sélectionnez **Déplacer vers la file d'attente par défaut** pour déplacer l'événement à partir de la file d'attente actuelle et accélérer son exécution.

   Remarque :
   Si vous êtes actuellement dans la file d'attente par défaut, vous pouvez sélectionner l'option **Déplacer vers la file d'attente des événements adaptatifs** .

   Le processeur ne peut exécuter qu'un seul événement à la fois. Ainsi, si vous déplacez un événement vers une file d'attente, il n'est exécuté que lorsque le processeur est disponible.

4. **Facultatif :** Accédez à la **Diagnostics du système** > **Statistiques** > **Événements adaptatifs** pour suivre le temps d'exécution moyen des événements.
   Vous pouvez sélectionner n'importe quel événement lent et modifier la file d'attente selon vos besoins. Vous pouvez également enregistrer un événement pour qu'il apparaisse sur la liste du registre des événements.

Transmettre les paramètres d'événement d'un workflow à une notification

Transmettez deux paramètres d'événement qui envoient des informations sur un enregistrement ou des enregistrements connexes d'un workflow à une notification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Politique système** > **Événements** > **Registre** et définissez un nouvel événement à appeler.
2. Créez l'étape d'activité qui appelle l'événement à partir de votre workflow et affectez les deux paramètres possibles.
   Ces paramètres peuvent être des références ou des champs sur l'enregistrement qui ont déclenché le workflow, comme `current.number` pour le numéro d'élément de demande. Vous pouvez également remonter pas à pas vers les enregistrements d'autres tables. L'événement envoie ensuite les informations de paramètres à la notification qu'il déclenche.
3. Récupérez les paramètres dans la notification avec des scripts par e-mail à l'aide de `event.parm1` et `event.parm2`.
   Par exemple :

```
var string = event.parm1.toString();
template.print(string);
```

Example:

Un autre exemple utilisant les ID système vous donne accès à tout ce qui a déclenché le workflow dans l'enregistrement. Utilisez un script comme celui-ci pour envoyer des informations sur un changement ou une demande au personnel d'assistance, par exemple.

```
var id = event.parm1.toString();
var gr = new GlideRecord('sc_req_item');
gr.get('sys_id', id);
if (gr.next()){
   // Do something.
}
```

Information associée

Scripting pour les notifications par e-mail

Enregistrer un événement

Vous pouvez enregistrer un événement pour une table spécifique et une règle métier qui déclenche l'événement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Pour enregistrer un événement, accédez à **Politique système** > **Événements** > **Registre**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Achèvement du formulaire d'inscription à un événement

Champ	Description
Nom d'événement	Nom de votre nouvel événement.
Table	Table de base de données pour cet événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Seules les tables et les vues de base de données du même champ d'application que l'événement apparaissent sur la liste.
File d'attente	Nom de la file d'attente dans laquelle l'événement est placé lorsqu'il est déclenché. Utilisez uniquement des lettres minuscules, pas d'espace et aucun caractère spécial à l'exception du trait de soulignement (_). Par exemple, `my_queue`. Consultez Using custom queues to process events .
Priorité	Ordre dans lequel les messages seront traités. Les valeurs inférieures ont une priorité plus élevée. **Remarque :** La propriété système com.glide.sysevent.priority.enabled est activée par défaut. Si vous le désactivez, le traitement des événements n'est pas effectué par priorité.
Accès pour l'appelant	Paramètres d'accès restreint pour l'appelant. ○ Restriction de l'appelant : les appels à la ressource doivent être approuvés manuellement. ○ Suivi de l'appelant : les appels vers la ressource sont automatiquement approuvés.
Déclenché par	Nom de la règle métier qui exécute l'événement. Ce champ n'est fourni qu'à titre de référence et n'est utilisé par aucun processus. Assurez-vous qu'il y a suffisamment d'informations pour localiser à nouveau votre événement.
Description	Brève description du but de l'événement.

Retraiter un événement

Vous pouvez déclencher à nouveau l'événement à des fins de test ou de diagnostic.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Journaux système** > **Événements**.
2. Ouvrez un événement.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Retraiter l'événement**.
   L'événement retourne dans la file d'attente de l'événement.

Référence des événements système

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les événements système.

Journaux des événements

Le journal des événements enregistre tous les événements système qui se produisent dans le Now Platform.

Ce journal fournit les informations suivantes pour tous les événements qui se produisent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Journal des événements

Champ	Description
Créées	Date et heure de l'événement pour les paramètres régionaux de l'ordinateur exécutant l'instance.
Nom	Nom de l'événement tel que répertorié dans le registre des événements.
URI	Requête HTTP qui a généré l'événement.
Param1	Valeur spécifique à l'événement qui dépend de l'événement et du destinataire.
Parm2	Valeur spécifique à l'événement qui dépend de l'événement et du destinataire.
Table	Table de base de données utilisée pour cet événement.
Traité	Date et heure auxquelles le traitement de l'événement a commencé. Cette heure reflète les paramètres régionaux de la machine qui exécute l'instance.
Temps de traitement	Temps nécessaire pour traiter cet événement, en millisecondes.
File d'attente	Nom de la file d'attente du processeur.

États des événements

L'état de l'événement décrit l'endroit du cycle de vie où se trouve l'événement.

États des événements

État	Description
Prêt	Le système a créé l'événement et il se trouve dans la file d'attente en attente de traitement.
Traité	L'événement s'est déroulé avec succès. Un événement ne déclenche pas nécessairement d'autres actions lorsqu'il est traité. Des fonctionnalités supplémentaires doivent utiliser l'événement.
Erreur	L'événement a rencontré une erreur lors du traitement. Cet état est souvent dû à des paramètres d'événement non valides. Le retraitement de l'événement peut résoudre l'erreur.
Transféré	L'événement a fait l'objet d'une rotation vers une partition différente de la table Événement [sysevent]. Lors de la rotation d'un événement, un enregistrement en double est créé dans une partition active à traiter. Une tâche planifiée traite l'événement lorsqu'il est le suivant dans la file d'attente, mais il n'est pas possible de prédire quand cela se produira, car plusieurs événements doivent parfois être traités avant lui. Par conséquent, vous pouvez traiter à nouveau l'événement. Consultez Retraiter un événement.

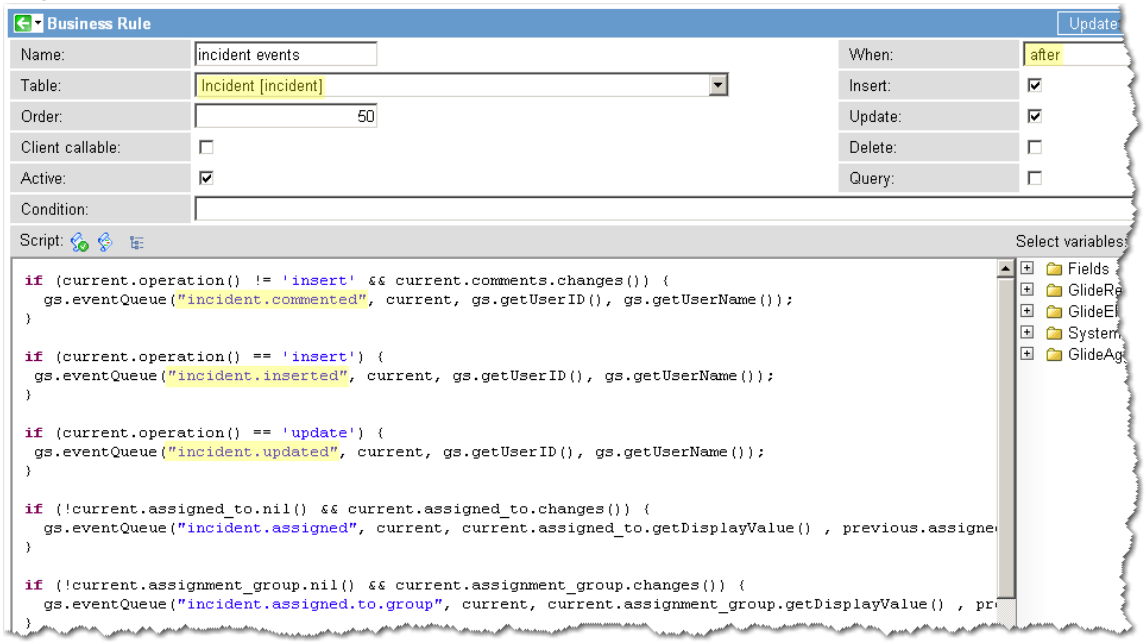
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La règle métier des événements d'incident

La règle métier Événements d'incident est fournie avec le système et définit un certain nombre d'événements qui peuvent être déclenchés par différentes actions dans la table Incident.

Règle métier des événements d'incident



Cette règle métier définit plusieurs événements, dont trois sont déclenchés après l'insertion ou la mise à jour d'un enregistrement dans la table Incident. Le premier script est :

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue("incident.commented", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

La condition de ce script exige qu'un changement soit apporté au champ **Commentaires** dans un enregistrement d'incident existant (non inséré). Si cette condition est vraie, alors la plateforme ajoute l'événement incident.commented à la file d'attente de l'événement.

La deuxième condition exige qu'un enregistrement soit inséré avant que l'événement ne soit ajouté à la file d'attente.

```
if (current.operation() =='insert') {
```

La troisième condition est vraie chaque fois que l'enregistrement d'incident est mis à jour (y compris les mises à jour du champ **Commentaires** , comme spécifié par le premier script).

```
if (current.operation() == 'update')
```

La partie alors de chaque script, la fonction *gs.eventQueue* , ajoute l'événement à la file d'attente des événements. Cette instruction utilise la syntaxe suivante, séparée par des accolades :

```
gs.eventQueue("incident.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
```

La fonction *gs.eventQueue* prend les paramètres suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres gs.eventQueu

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Nom de l'événement déclenché, entre guillemets.
Enregistrement	Enregistrement référencé lorsque la condition dans le script est évaluée comme *vraie*. Habituellement, cette valeur est exprimée comme *actuelle*, c'est-à-dire l'enregistrement actuel sur lequel la règle métier travaille. Si la règle métier est déclenchée dans le cadre d'une tâche planifiée, utilisez un argument GlideRecord à sa place.
Parm 1	Paramètre facultatif que vous pouvez utiliser pour transmettre des informations système ou d'enregistrement avec l'événement. Par exemple, l'appel d'API `GlideSystem gs.getUserID()` transmet l'ID système de l'utilisateur qui a agi sur l'enregistrement actuel sous forme de valeur de chaîne. D'autres scripts peuvent référencer cette valeur de chaîne en tant que parm1 en utilisant le format ${event.parm1}.
Parm 2	Paramètre facultatif que vous pouvez utiliser pour transmettre des informations système ou d'enregistrement avec l'événement. Par exemple, l'appel d'API `GlideSystem gs.getUserName()` transmet le nom d'utilisateur de l'utilisateur qui a agi sur l'enregistrement actuel. D'autres scripts peuvent référencer ces valeurs de chaîne en tant que parm2 en utilisant le format ${event.parm2}.

Remarque :
Le gs. La fonction EventQueue fonctionne directement avec le backend et donc les règles métier qui sont appelées par gs. EventQueue() ne sont pas invoqués.

Événements mondiaux

Votre instance possède une fonction globale appelée `global_events()` qui se déclenche à partir d'une règle métier lorsque certaines conditions se produisent.

Cette fonction se déclenche lorsque votre instance est :

- Insertion de nouveaux enregistrements
- Mise à jour des enregistrements existants
- Ajout de commentaires à un enregistrement existant
- Affectation d'un enregistrement à un utilisateur
- Dépassement du minuteur inactif d'un enregistrement

Par exemple, si vous ajoutez le script global.events(current) à une règle métier sur la table `change_request` , l'instance configure automatiquement les événements suivants :

- change_request.inséré
- change_request.mis à jour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- change_request.a commenté
- change_ request.assigned
- change_ request.inactive

Actions des scripts

Vous pouvez utiliser des actions de script pour créer des scripts côté serveur qui effectuent diverses tâches, telles que la modification d'un élément de configuration (CI) ou la gestion des échecs de tentatives de connexion. Les actions des scripts ne sont déclenchées que par des événements.

Configuration

Pour créer une action de script, accédez à **Politique système** > **Événements** > **Actions des scripts** et cliquez sur **Nouveau**.

Actions des scripts

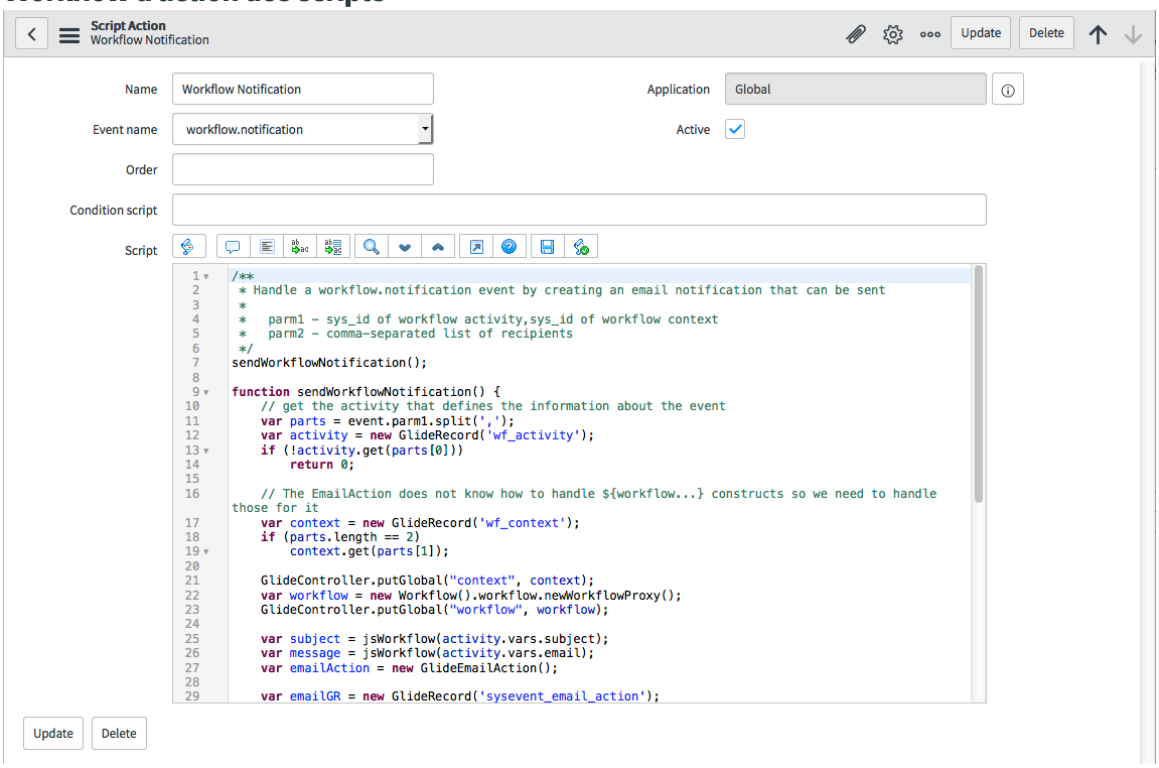
Champ	Description
Nom	Nom unique pour l'action de votre script.
Demande	Application qui contient le script.
Nom d'événement	Événement à utiliser pour ce script. Si vous ne trouvez pas d'événement pour votre action de script qui corresponde à votre objectif, vous pouvez en créer un nouveau.
Actif	Case à cocher qui active ou désactive l'action du script. Sélectionnez **vrai**) pour activer l'action du script.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel le script sera exécuté.
Script de condition	Instruction d'une condition dans laquelle ce script doit s'exécuter. Le système n'analyse le champ de **script** que si la condition est évaluée comme vraie. Si vous décidez d'inclure l'instruction de condition dans le script, laissez ce champ vide.
Script	Script qui s'exécute lorsque la condition que vous définissez est évaluée comme vraie. Deux objets supplémentaires sont disponibles dans ce script : • *event* : a GlideRecord : sysevent qui a provoqué cet appel. Si vous voulez que ce premier paramètre soit sur l'événement, utilisez *event.parm1* ou *event.parm2* pour le deuxième paramètre. Pour connaître la date et l'heure de l'événement, utilisez *event.sys_created_on*. Pour obtenir l'ID d'utilisateur qui a créé l'événement (si un utilisateur était associé), utilisez *event.user_id*. • *actuel* : un *GlideRecord* : événement planifié au nom de (incident, par exemple).

Exemple d'une action de script qui crée une notification par e-mail pour l'activité du workflow :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow d'action des scripts



Exemples de scripts de la règle métier des événements de changement

Plusieurs scripts se trouvent dans la règle métier des événements de changement de base de référence.

Cette règle métier définit les événements qui se déclenchent après l'insertion ou la mise à jour d'une demande de changement.

```
if (current.operation() == 'insert') {
 gs.eventQueue("change.inserted", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (current.operation() == 'update') {
 gs.eventQueue("change.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes()) {
  gs.eventQueue("change.assigned", current, current.assigned_to.getDisplayValue() ,
 previous.assigned_to.getDisplayValue());
}

if (current.priority.changes() && current.priority == 1) {
  gs.eventQueue("change.priority.1", current, current.priority, previous.priority);
}

if (current.risk.changes() && current.risk== 1) {
  gs.eventQueue("change.risk.1", current, current.risk, previous.risk);
}

if (current.start_date.changes() || current.end_date.changes() || current.assigned_to.changes())
 {
  if (!current.start_date.nil() && !current.end_date.nil() && !current.assigned_to.nil()) {
    gs.eventQueue("change.calendar.notify", current, current.assigned_to, previous.assigned_to);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 }

 // Remove from previous assigned to, due to assigned_to changing
 if (!previous.assigned_to.nil()) {
    if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes() &&
       (!previous.start_date.nil() && !previous.end_date.nil())) {
      gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
previous.assigned_to);
    }
 }
 // Remove old calendar from current assigned to, due to date changing
 else if (!current.assigned_to.nil()) {
   if ((current.start_date.changes() && !previous.start_date.nil()) ||
       (current.end_date.changes() && !previous.end_date.nil())) {
     gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
current.assigned_to);
   }
 }
}
```

Gestion des états

La gestion des états permet à un administrateur de définir des modèles d'état et des transitions d'état qui contrôlent la façon dont un enregistrement est autorisé à passer par une liste prédéfinie d'états.

Un exemple de transition d'état est lorsque le champ **État** d'une demande d'installations passe de l'état **Affecté** à l'état **Travail en cours** .

La gestion des états est active pour toutes les instances.

Qu'est-ce qu'un modèle d'état ?

Un modèle d'état est une liste d'états qui décrivent un workflow d'enregistrement attendu au cours du cycle de vie de l'enregistrement. Les modèles d'état peuvent être définis pour n'importe quelle table qui étend la table de tâches. Les modèles d'état simplifient la définition des transitions d'état autorisées pour un type de tâche spécifique.

Dans la table Modèle d'état [sys_state_model], définissez le nom du modèle d'état et la table de tâches à laquelle le modèle d'état est appliqué. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier toutes les conditions d'application du modèle d'état aux enregistrements et toute condition requise pour passer d'un état à l'autre.

Par exemple, vous pouvez définir un modèle d'état pour une nouvelle application personnalisée pour les réservations de compagnies aériennes. L'application personnalisée possède une table Demande de réservation [reservation_request] avec 4 états : **Retenu**, **Confirmé**, **Terminé** et **Annulé**. Vous pouvez définir le modèle d'état pour cibler la table Demande de réservation, puis définir les transitions d'état pour chacun des 4 états. Lorsque vous activez le modèle d'état, la liste de choix pour le champ **État** inclut uniquement les choix autorisés par les conditions dans les transitions d'états.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Gestion des états comprend des exemples de modèles d'état qui sont des copies des modèles d'état des demandes de changement normaux, d'urgence et standard. Par défaut, ces exemples ne sont pas activés. Utilisez-les uniquement comme exemples pour développer un modèle d'état et des transitions pour une table de tâches qui n'a pas de modèle d'état. N'activez pas ces exemples de modèles d'état pour les demandes de changement, puis modifiez-les. Cette opération interrompt les transitions existantes pour les demandes de changement.

Qu'est-ce qu'une transition d'état ?

Les transitions d'états sont une liste des conditions d'entrée ou de sortie de chaque état défini pour une table. Dans la table Transitions d'états [sys_state_transition], utilisez le générateur de conditions pour créer une liste des conditions requises pour entrer dans chaque état ou en sortir.

Pour empêcher les utilisateurs de choisir un état non valide, toute tentative de mise à jour de l'état d'un enregistrement est refusée si elle enfreint les transitions d'états, que la tentative se fasse par le biais d'une entrée utilisateur, d'un script, d'une API Web telle que REST ou SOAP, ou de toute autre source.

Les transitions d'états contrôlent la liste de choix pour le champ **État** sur la table de tâches cible et vous empêchent de choisir une valeur d'état qui n'adhère pas au processus sous-jacent ou ne répond pas aux conditions définies pour la transition.

Par exemple, si la condition d'entrée pour l'état **Terminé** est **L'état est Confirmé**, seuls les enregistrements dans l'état Confirmé peuvent passer à l'état Terminé. Lorsqu'un enregistrement est à l'état Confirmé, le seul choix dans la liste de choix du champ **État** est **Terminé**.

Ajouter un modèle d'état et des transitions

Ajoutez un modèle d'état et des transitions pour spécifier les conditions de passage d'un état à l'autre.

Avant de commencer
Rôle requis : state_model_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Développez et testez votre modèle d'état dans une instance de non-production avant de le déployer dans l'instance de production.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Gestion des états** > **Modèles d'états**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de modèles d'états

Champ	Description
Nom	Nom descriptif de ce modèle d'état.
Table	Table à laquelle ce modèle d'état s'applique.
Demande	La valeur par défaut est **Global**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commande	Ordre dans lequel ce modèle d'état est évalué pour la table cible. Les modèles d'état sont évalués dans l'ordre numérique, du nombre le plus bas au nombre le plus élevé. Laissez un espace entre les numéros afin de pouvoir insérer un nouveau modèle d'état ultérieurement, si nécessaire. Par exemple, entrez 10 pour le premier modèle d'état à évaluer, 20 pour le modèle d'état suivant à évaluer, et ainsi de suite.
Actif	Indique que ce modèle d'état est activé. Décochez cette case jusqu'à ce que vous définissiez les transitions d'états pour le modèle d'état.
Description	Description de ce modèle d'état.
Condition	Générateur de conditions qui définit les conditions d'application de ce modèle d'état aux enregistrements. Par exemple, vous pouvez ajouter la condition **Catégorie est Réseau** ou **Catégorie est Sécurité** s'il existe différents modèles d'état pour les demandes de mise en réseau et les demandes de sécurité.
Condition de sortie commune	Générateur de conditions qui définit toutes les conditions courantes requises pour passer d'un état à un autre.

4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe **Transitions d'états s'affiche** .
5. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Transitions d'états** .
6. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de transitions d'états

Champ	Description
Modèle d'état	Modèle d'état qui utilise cette transition d'état.
État	Affichez l'état des contrôles de transition, par exemple **Prêt** ou **En cours**.
Demande	La valeur par défaut est **Global**.
Commande	Ordre dans lequel cette transition d'état est évaluée. Les transitions d'états sont évaluées dans l'ordre numérique, du nombre le plus bas au nombre le plus élevé. Par exemple, si le premier état prédéfini est **Nouveau**, attribuez à cet état le numéro d'ordre le plus bas afin que les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	conditions d'entrée et de sortie de l'état soient évaluées en premier. Laissez un espace entre les numéros afin de pouvoir insérer une nouvelle transition d'état ultérieurement, si nécessaire. Par exemple, entrez 10 pour la première transition d'état à évaluer, 20 pour la transition d'état suivante à évaluer, et ainsi de suite.
État final	Sélectionné s'il n'y a aucune transition à partir de cet état.
Description	Description de cette transition d'état. Par exemple, la **description** de l'état Évaluation pourrait être Nouveau état peut uniquement passer à l'état Évaluation.
Condition d'entrée	Générateur de conditions qui définit les conditions d'entrée dans cet état.
Condition de sortie	Générateur de conditions qui définit les conditions pour quitter cet état.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le formulaire de modèle d'état s'affiche à nouveau et la nouvelle transition est ajoutée à la liste connexe.
8. Continuez d'ajouter des transitions d'états pour les états restants.
9. Lorsque vous avez terminé d'ajouter des transitions d'états dans le formulaire de modèle d'état, cochez la case **Actif** et cliquez sur **Mettre à jour**.

Implémenter le flux de processus et les actions d'interface utilisateur avec un modèle d'état

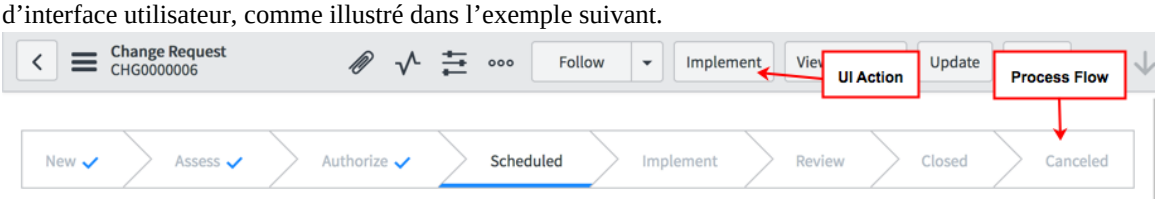
Vous pouvez implémenter un flux de processus et des actions d'interface utilisateur avec un modèle d'état.

Avant de commencer

Rôle requis : state_model_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles d'état offrent un moyen de limiter les choix de déplacement entre les états dans un formulaire. Si vous configurez uniquement un modèle d'état, les utilisateurs changent manuellement les états dans le formulaire. Des étapes supplémentaires sont nécessaires pour ajouter le flux de processus ou des actions d'interface utilisateur, comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Vérifiez les choix du champ **État** de la table et assurez-vous d'avoir créé des transitions pour eux.
   Pour plus d'informations sur l'ajout de choix de champs **d'état** , consultez Bonnes pratiques pour les valeurs de choix de champ d'état.
2. Après avoir créé le modèle d'état, définissez le flux de processus.
   Pour plus d'informations sur les flux de processus, voir Formateur de flux de processus.
3. Définissez les actions d'interface utilisateur comme vous le souhaitez pour passer d'un état à l'autre.
   Pour plus d'informations sur les actions d'interface utilisateur, voir Actions d'interface utilisateur.

Résultats

Une fois le modèle d'état activé, seules les transitions d'état définies sont incluses dans la liste de choix pour le champ **État** , et le flux de processus et les actions d'interface utilisateur sont implémentés.

Installé avec State Model

Plusieurs types de composants sont installés avec State Model.

Tables installées avec State Model

State Model ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Modèle d'état [sys_state_model]	Définit le nom du modèle d'état et la table ciblée par le modèle d'état. Définit également la condition d'application du modèle d'état aux enregistrements et toute condition commune pour le passage de n'importe quel état à n'importe quel autre.
Transition d'état [sys_state_transition]	Définit la façon dont chaque enregistrement de la table cible effectue la transition vers (la condition d'entrée) et/ou à partir (la condition de sortie) de chaque état prédéfini pour cette table.

Rôles installés avec State Model

Le modèle d'état ajoute le rôle suivant.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur du modèle d'état	Description	Contient des rôles
[state_model_admin]	Permet aux utilisateurs d'ajouter, de modifier et de supprimer des modèles d'état pour les tables de tâches.	Néant

Administrateur du modèle d'état [state_model_admin]

Ajouter, modifier et supprimer des modèles d'état pour les tables de tâches.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Includes de script installés avec State Model

State Model ajoute l'include de script suivant.

Include de script	Description
TableChoiceUtils	Classe utilitaire permettant d'obtenir la liste de choix d'un champ de table.

Scripts clients installés avec State Model

State Model ajoute le script client suivant.

Script client	Table	Description
Renseigner les choix d'état	Transition d'état [sys_state_transition]	Renseigne les choix de champ **État** dans l'enregistrement ciblé.

Règles métier installées avec State Model

State Model ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Définir la valeur d'affichage pour l'état	Transition d'état [sys_state_transition]	Définit la valeur du champ **État** en fonction du modèle d'état de la table.
Définir la table pour choisir des choix	Transition d'état [sys_state_transition]	Met en cache la valeur du champ **État** de la première table de la hiérarchie pour un traitement ultérieur des règles.

Mesures

Cette mesure évalue l'efficacité des processus de gestion des services IT.

Par exemple, une mesure peut mesurer l'efficacité du processus de résolution d'incident en calculant le temps nécessaire pour résoudre un incident.

Une mesure peut souvent être facilement obtenue à partir des données. Pour trouver le nombre d'incidents créés aujourd'hui, un rapport compte le nombre d'incidents dans la table d'incidents avec une date de création aujourd'hui. Toutefois, les mesures doivent être collectées au fur et à mesure de la mise à jour des données. Par exemple, pour déterminer combien de temps un incident a été affecté à un certain groupe, il faut collecter des informations sur les changements d'affectation et calculer la durée de chaque affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le module d'extension Mesures offre un moyen simple et déclaratif de définir des mesures. Une fois définies, les données de la mesure sont rassemblées, et les instances de la mesure sont calculées et stockées. Par exemple, la mesure « Durée d'affectation » mesure la durée pendant laquelle un incident est affecté à une personne. Pour définir cette mesure, créez une définition de mesure du type « Durée de la valeur du champ » et sélectionnez le champ « Affecté à » dans la table Incident. Une instance de mesure est créée pour chaque affectation d'incident indiquant sa durée. Il devient facile de générer des rapports sur la durée des affectations d'incidents.

Vous pouvez signaler une mesure à l'aide d'un Création de vues de base de données pour la génération de rapports qui lie la mesure à la table dans laquelle elle est définie.

Pour installer le module d'extension Metric Definition (com.glide.metrics), accédez à **Définition du système** > **Modules d'extension**, recherchez Définition des mesures, puis cliquez sur **Installer**.

Définir une mesure

Créez une définition de mesure pour une table de tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : metric_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Mesures** > **Définitions**.

> **Important :**
> Ne confondez pas ces définitions de mesures avec les définitions de mesures de la fonctionnalité Évaluations. La fonctionnalité Évaluations concerne les questionnaires. Elle n'est pas liée à la fonctionnalité Mesures.

2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Définition de mesure, puis sélectionnez **Soumettre**.

> **Remarque :**
> Dans le système de base, les mesures sont configurées pour fonctionner uniquement sur la table de tâches. Pour appliquer des mesures à cmdb_ci tables, dupliquez la règle métier d'événements de mesure qui s'exécute actuellement sur la table de tâches pour la table cmdb_ci. Sans les événements créés, aucun traitement de mesure ne peut avoir lieu.

Nouvelles définitions de mesures

Champ	Description
Numéro	Le système génère un numéro d'enregistrement unique pour la définition de mesure.
Nom	Saisissez un nom unique pour décrire les mesures collectées.
Table	Sélectionnez la table pour laquelle vous souhaitez collecter des mesures. Une mesure ne peut s'appliquer qu'à une seule table. **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que la définition de mesure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ	Sélectionnez la colonne de table dont vous souhaitez surveiller les changements. Les mesures ne fonctionnent que sur les champs audités. La création d'une mesure pour un champ non audité produit des mesures peu fiables. **Remarque :** Les champs commençant par « sys_ » ne fonctionnent pas pour une définition de mesure, à l'exception de « sys_domain ».
Type	Sélectionnez les valeurs générées par cette mesure. ○ **Durée** de la valeur du champ : ce type de mesure mesure la durée entre le moment où la valeur du champ spécifié est définie et sa modification. Une mesure de la durée de la valeur de champ peut éventuellement spécifier un script. Le script peut soit renvoyer une valeur de durée, soit définir la variable de réponse sur faux pour arrêter le traitement de la mesure. Par exemple, les mesures d'incident de base de référence cessent de calculer la durée lorsque le champ Actif d'un incident est défini sur faux. Le script peut également effectuer toute autre action, telle que la fermeture de la durée d'autres mesures définies sur le même enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Exemple de script de durée de valeur de champ. ○ **Calcul de script** : ce type de mesure crée une instance de mesure à l'aide d'un script. Le script a accès à la ligne actuelle de la table (par exemple, un incident) et à la définition de mesure. Le script doit effectuer des calculs de mesures et insérer des données dans la table metric_instance. Le calcul ne doit pas nécessairement aboutir à une durée. Il peut calculer n'importe quel type de valeur et le stocker dans la valeur de l'instance de mesure.
Chronologie	Cochez cette case pour afficher la mesure sur une page de chronologie. Pour plus d'informations, consultez Pages de chronologie.
Actif	Cochez cette case pour surveiller les changements de cette mesure.
Description	Spécifiez les données surveillées par la mesure et ses conditions. Une description correcte aide les autres administrateurs de mesures à comprendre l'objectif de votre mesure.
Script	Entrez le script que vous souhaitez que la mesure exécute pour calculer une durée ou effectuer un calcul sur la table metric_instance.

Traduction automatique

Exemple de script de durée de valeur de champ

Passez en revue la définition de la mesure Incident ouvert existante pour voir comment créer votre propre mesure personnalisée.

Ce script fournit une valeur de durée ou arrête les durées de traitement (définit la variable de réponse sur *faux*) lorsqu'un incident est fermé.

```
// script can set answer to false to terminate processing of the metric
   // mi - MetricInstance
   // answer
   if (!current.active) {
   answer = false;
   mi.endDuration();
   gs.log("Closing field durations");
   closeDurations(mi.current);
   }
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

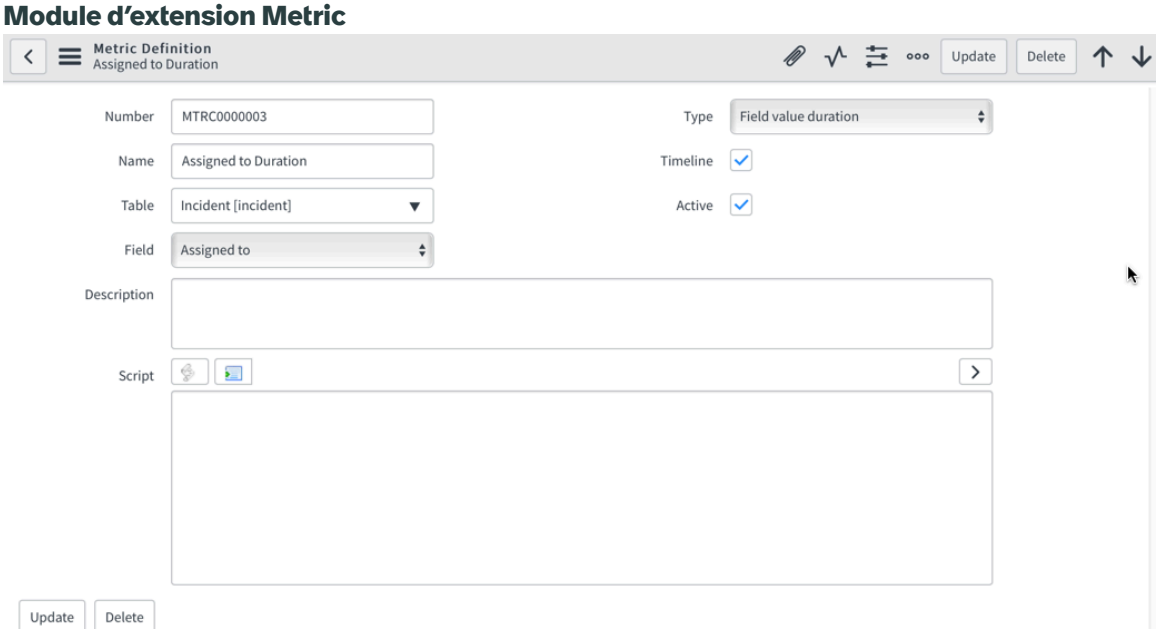
```
function closeDurations(current) {
var now_GR = new GlideRecord('metric_instance');
gr.addQuery('id', current.sys_id);
gr.addQuery('calculation_complete', false);
gr.addQuery('definition.type', 'field_value_duration');
gr.query();
while (gr.next()) {
gs.log("closing: " + gr.definition.name + " for: " + current.number);
var definition = new GlideRecord('metric_definition');
definition.get(gr.definition);
var mi = new MetricInstance(definition, current);
mi.endDuration();
}
}
```

Instance de mesure

Une instance de mesure est un enregistrement dans la table metric_instance. Un enregistrement contient une instance d'une mesure.

Les enregistrements d'instance de mesure sont créés et mis à jour de deux façons : 1) Si la mesure est une durée, le système remplit automatiquement la table d'instance de mesure avec les valeurs de durée. 2) Si la mesure est calculée à partir d'un script, le script lui-même doit remplir la table metric_instance.

Module d'extension Metric



Voici quelques-uns des champs notables de la table metric_instance :

- **Définition de mesure** : définition de mesure pour laquelle cette instance de mesure a été collectée.
- **Valeur** : pour une mesure « Durée de la valeur du champ », il s'agit de la valeur du champ de table pour lequel la durée est calculée. Par exemple, pour la mesure « Durée d'affectation », la valeur est le nom de la personne affectée à l'incident. Pour les autres mesures, la valeur peut être n'importe quelle valeur calculée par la mesure.

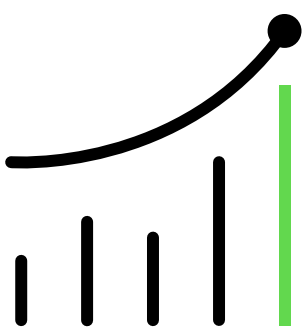
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **ID** : identifie l'enregistrement spécifique pour lequel la mesure est collectée. Par exemple, l'incident spécifique.
- **Durée** : durée d'une mesure de durée de la valeur de champ.

Maintenance et surveillance de la Now Platform

Assurez le bon fonctionnement de votre instance, améliorez les performances et détectez les problèmes avant qu'ils ne surviennent, le tout avec cette suite d'outils.

Instance Scan	Performances de la plateforme	Diagnostics du système
		
Trouvez les problèmes d'intégrité potentiels et les opportunités d'amélioration des meilleures pratiques dans votre instance.	Optimisez votre application grâce aux diagnostics et à la surveillance des performances.	Surveillez l'intégrité et les performances de votre instance.

Instance Scan

Obtenez une analyse détaillée des configurations de votre instance et arrêtez les problèmes potentiels d'intégrité du système avant qu'ils ne surviennent. Utilisez ServiceNowles Instance Scan à tout moment et assurez la stabilité du système, que vous développiez, publiiez ou mettiez à niveau votre application. Planifiez, exécutez et suivez les analyses, des tests à point unique aux tests complets, et examinez les données fournies avec des tableaux de bord.

Consultez Instance Scan.

Événements

Suivez chaque occurrence dans votre application, des chargements d'écran aux clics des utilisateurs. Analyse de l'expérience utilisateur fournit des graphiques et des tableaux détaillés pour chaque événement, afin de vous montrer où se passe le plus d'activité dans votre application. Analysez les processus centraux de votre entreprise et améliorez l'efficacité des utilisateurs et le workflow.

Consultez Événements système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Performances de la plateforme

Assurez l'optimisation et le bon fonctionnement de votre système. Utilisez les diagnostics pour suivre les délais de traitement et de réponse, les vitesses et les comportements du réseau, ainsi que les paramètres du navigateur. Surveillez les performances de la plate-forme, définissez des quotas et contrôlez la bande passante du système pour garantir des opérations stables aux utilisateurs, configurez des modules de test, etc.

Consultez Vue d'ensemble des performances de la plateforme.

Instance Scan

Utilisez cette fonction ServiceNow® Instance Scan pour interroger votre instance à la recherche de configurations qui indiquent des problèmes d'intégrité et identifient les opportunités d'aborder les bonnes pratiques. Instance Scan vérifie vos configurations existantes et vous aide à éviter de créer de futurs problèmes de configuration. Instance Scan est un outil qui peut être utilisé dans le cadre de vos opérations de développement, de gestion des mises en production ainsi que des mises à niveau avant et après.

Commencez

Explorer



En savoir plus sur les enregistrements et les Instance Scan composants.

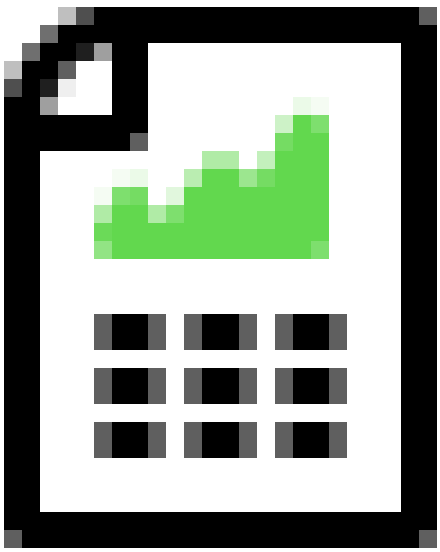
Configurer



Exécutez des analyses pour suivre l'intégrité de votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Références
 Utilisez Instance Scan le tableau de bord pour obtenir une représentation visuelle de l'intégrité de votre instance à l'échelle du système.	 En savoir plus sur Instance Scan.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre Instance Scan dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues

Explorer Instance Scan

Si vous ne connaissez pas Instance Scan, lisez cette présentation pour découvrir ce que l'outil peut faire. Suivez le didacticiel pour créer des vérifications et exécuter des analyses qui utilisent la plupart des fonctionnalités de Instance Scan base.

Remarque :
Instance Scan ne prend pas entièrement en charge Séparation de domaine. Les résultats sont visiblement séparés par domaine en fonction du domaine de l'enregistrement source. Pour plus d'informations, consultez Séparation de domaine .

Vue d'ensemble de Instance Scan

Instance Scan utilise les enregistrements, composants et types d'analyse suivants.

Vérifications

Les vérifications sont des règles ciblées singulières qui détectent des anomalies ou des opportunités dans une instance. Ces vérifications peuvent s'exécuter sur des tables, des enregistrements ou des métadonnées. Les vérifications sont définies pour identifier les vulnérabilités en matière de sécurité, de bonnes pratiques de mise à niveau, de facilité de gestion, d'expérience utilisateur et de performances. Voir Prise en main des vérifications pour plus d'informations.

Résultats

Un Instance Scan résultat indique l'état et le type d'analyse. Voir Résultats pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Un résultat est une référence à un enregistrement qui a enfreint une règle à partir d'une vérification sur l'instance. Voir Résultats pour plus d'informations.

Tableau de bord

Le Instance Scan tableau de bord est une représentation visuelle de l'intégrité de votre instance à l'échelle du système. Le tableau de bord vous aide à gérer et à analyser les résultats complets de l'analyse par rapport à votre instance. Voir le tableau de bord Instance Scan pour plus d'informations.

Règle de quota

Une règle de quota détermine le seuil d'exécution d'une analyse. La règle de quota empêche l'instance d'exécuter de longues analyses. Par exemple, toute analyse s'exécutant plus longtemps que le seuil défini par la règle de quota entraînera un échec. Voir Règles de quota pour plus d'informations.

Analyse complète

Exécutez une analyse pour l'instance entière en sélectionnant **Exécuter l'analyse complète**. L'implémentation d'une analyse complète exécute toutes les vérifications actives présentes dans votre instance.

Analyse de point

Exécutez toutes les vérifications applicables sur un enregistrement, un ensemble de mises à jour ou une application en sélectionnant **Exécuter l'analyse de points**. Par exemple, si vous exécutez une analyse de points par rapport à une règle métier, seules les vérifications applicables à la table de règles métier s'exécutent et seul cet enregistrement cible unique est analysé. Si vous exécutez une analyse d'ensemble de mises à jour ou une analyse d'application, tous les enregistrements associés à cet ensemble de mises à jour ou à cette application sont analysés. Voir Exécuter une analyse d'application et Exécuter une analyse d'ensemble de mises à jour pour plus d'informations.

Analyse de test

Exécutez une analyse de test pour vérifier si la vérification fonctionne comme prévu. L'analyse de test vous permet de tester une seule vérification au lieu d'une analyse complète en sélectionnant une seule vérification et en sélectionnant **Tester la vérification** sur le formulaire de vérification.

Instance Scan utilisateurs

Instance Scan comporte les rôles suivants.

Utilisateurs	Description
scan_user	Le rôle scan_user peut exécuter différents types d'analyses et afficher les résultats et les résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instance Scan avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créer des vérifications et des suites de vérifications pour connaître l'intégrité de votre instance	• Introduction aux vérifications • Créer un chèque • Créer une suite de vérifications	scan_user
Exécuter des analyses sur les vérifications créées pour examiner l'intégrité de l'instance	Exécution d'une analyse	scan_user
Planification des analyses et analyse de la suite	• Planifier une analyse complète • Planifier une analyse de suite	scan_user
Surveillez vos analyses pour vous assurer qu'il n'y a pas de problèmes d'intégrité de votre instance	Surveillance d'une analyse	scan_user
Gérer et analyser les résultats de l'analyse complète par rapport à votre instance	Tableau de bord de Instance Scan	scan_user

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur l'utilisation Instance Scan, consultez :

- Configurer Instance Scan
- Utilisation de Instance Scan
- Références Instance Scan

Introduction aux vérifications

Les vérifications sont des règles ciblées singulières qui détectent des anomalies ou des opportunités dans une instance. Ces vérifications peuvent s'exécuter sur des tables, des enregistrements ou des métadonnées. Les vérifications sont définies pour identifier les vulnérabilités en matière de sécurité, de bonnes pratiques de mise à niveau, de facilité de gestion, d'expérience utilisateur et de performances.

Types de vérifications

Vous pouvez créer votre chèque en sélectionnant l'un de ces types.

Vérification de la table

Créer une vérification en sélectionnant **Créer une table Vérifiez** si vous savez quelle table et quelles conditions spécifiques vous voulez tester. Ce type de vérification n'est appliqué qu'à une seule table à la fois. Vous pouvez également inclure votre propre script pour les options plus complexes en sélectionnant l'option **Avancé** sur le formulaire.

Vérification par type de colonne

Récupérez tous les enregistrements contenant un type de champ de colonne spécifique de toutes les tables d'une instance en sélectionnant **Créer une nouvelle vérification du type de**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

colonne. Le type **de vérification du type de colonne** implémente la règle que vous avez créée pour itérer tous les enregistrements correspondant au type de champ de colonne cible.

Vérification du script uniquement

Créez une vérification sans spécifier de type de table ou de colonne en sélectionnant **Créer une nouvelle vérification de script uniquement**. Vous pouvez vérifier les métadonnées et les configurations et exécuter des vérifications complexes en écrivant votre propre script.

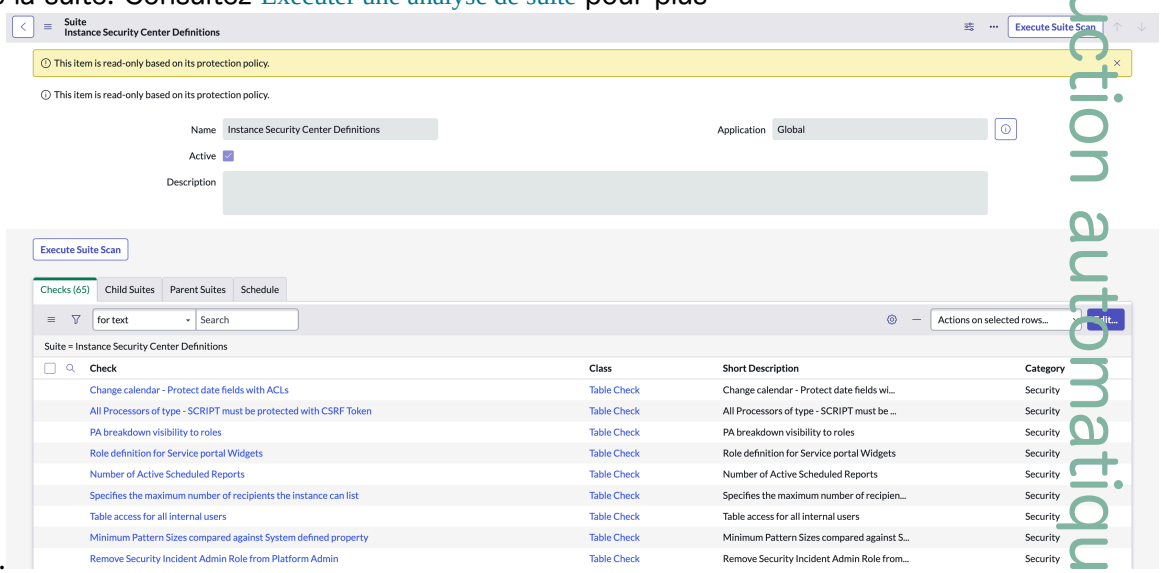
Vérification Linter

Créez une vérification de linter pour identifier tous les problèmes dans un script. Lorsqu'une vérification linter est exécutée sur un enregistrement, une arborescence de syntaxe abstraite pour son code est générée. Vous pouvez utiliser l'arborescence de syntaxe abstraite pour analyser les problèmes avec le code.

Gestion des suites

Une suite est une collection de vérifications et de suites individuelles qui peuvent être utilisées pour une analyse. Des suites peuvent être créées pour des besoins professionnels spécifiques. Toutes les suites enfants sont exécutées lorsqu'une suite parente est utilisée dans une analyse.

Accédez à la **Instance Scan** > **Suites**. Sélectionnez l'une des suites dans la liste. Sélectionnez **Exécuter l'analyse de la suite** pour exécuter une analyse de la suite. Consultez Exécuter une analyse de suite pour plus d'informations.



Remarque :
Certaines ServiceNow suites fournies sont des suites protégées et les vérifications de la suite ne sont pas modifiables. Par exemple, si vous avez une suite de l'App Store, la suite n'est pas modifiable. Vous ne pouvez pas ajouter de suite enfant à la suite non modifiable. Mais vous pouvez ajouter une suite parente, car cela n'affecte pas la suite.

Tableau de bord de Instance Scan

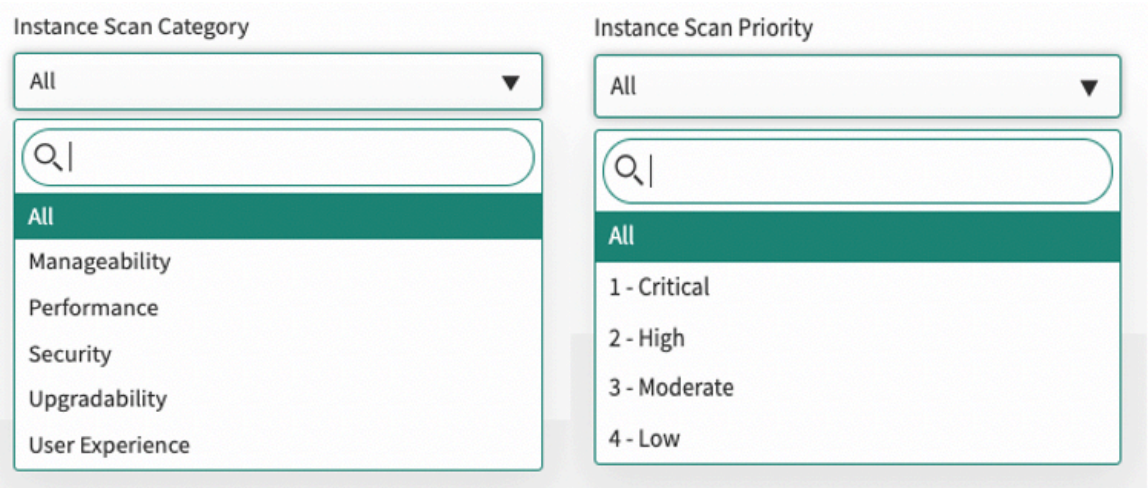
Le Instance Scan tableau de bord est une représentation visuelle de l'intégrité de votre instance à l'échelle du système. Le tableau de bord vous aide à gérer et à analyser les résultats de l'analyse complète par rapport à votre instance.

Le tableau de bord offre plusieurs options pour filtrer vos résultats de recherche afin de trouver le résultat de vérification exact susceptible de causer des problèmes. La **catégorie d'analyse d'instance** est le sélecteur de filtre qui affiche toutes les catégories de tous les chèques qui ont été analysés. Vous pouvez sélectionner le type de catégorie d'analyse que vous souhaitez que le tableau de bord affiche dans le cadre des résultats de l'analyse.

Traduction automatique

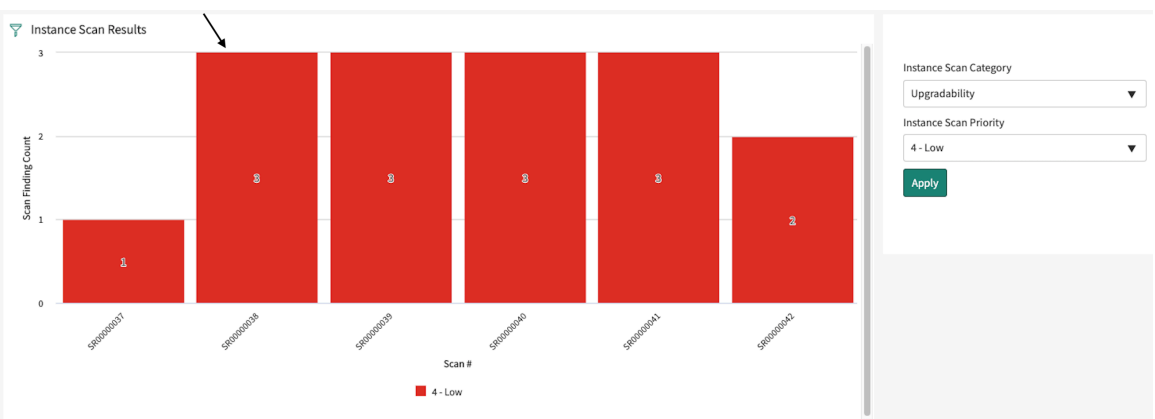
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La priorité de l'analyse d'instance vous permet de sélectionner le niveau de priorité des résultats afin de décider quels résultats d'analyse doivent être traités en premier. Ce niveau de priorité est souvent appelé niveau d'évaluation des analyses.



Remarque :
Le tableau de bord ne s'applique qu'aux analyses complètes. La **catégorie Analyse d'instance** n'est disponible que si vous disposez de données ou d'un résultat dans le jeu de résultats qui sont applicables aux catégories.

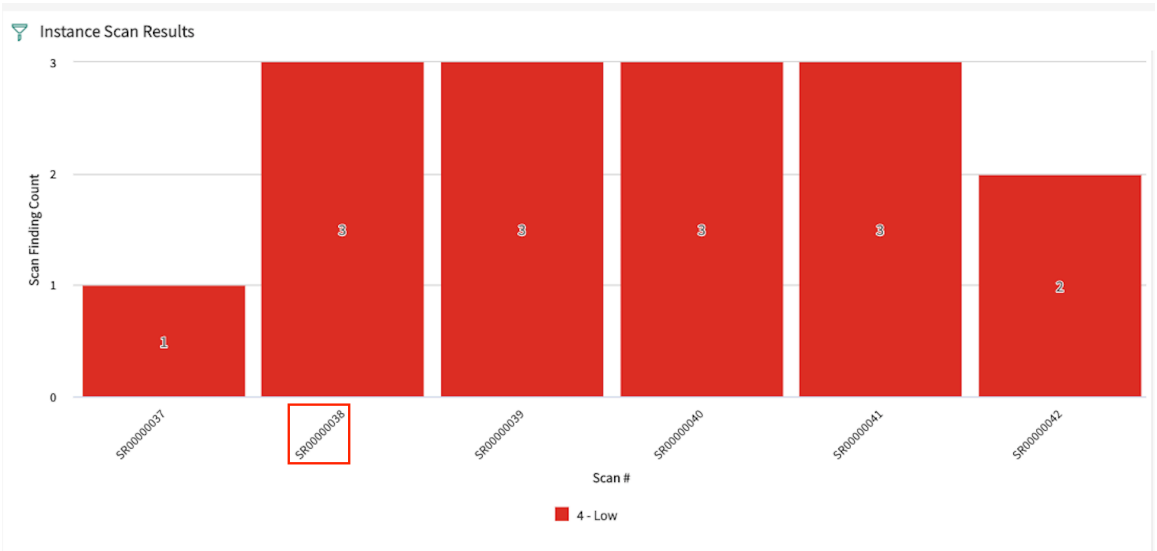
Par exemple, vous pouvez utiliser le tableau de bord pour comparer les résultats des résultats de vérification. Si vous constatez un changement soudain dans le nombre de résultats de vérification, sélectionnez le résultat de l'analyse dans la liste des résultats de l'analyse.

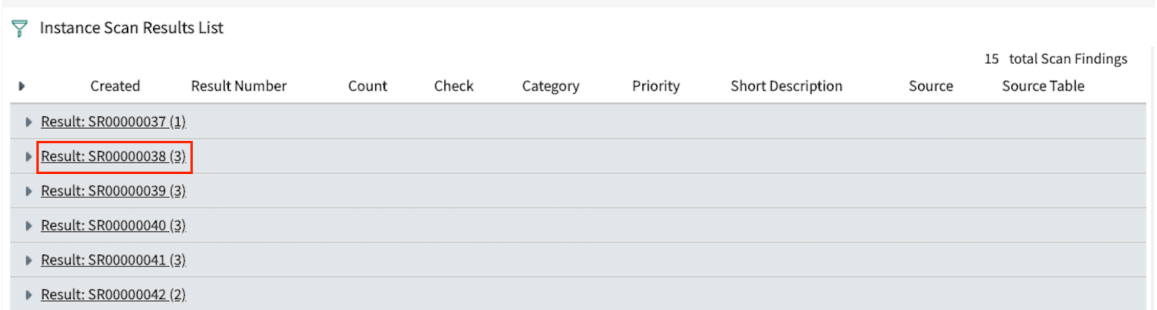


Vous pouvez consulter toutes les conclusions de l'analyse qui a généré un nombre inattendu de conclusions. Cette liste affiche tous les résultats associés à une ou plusieurs analyses.

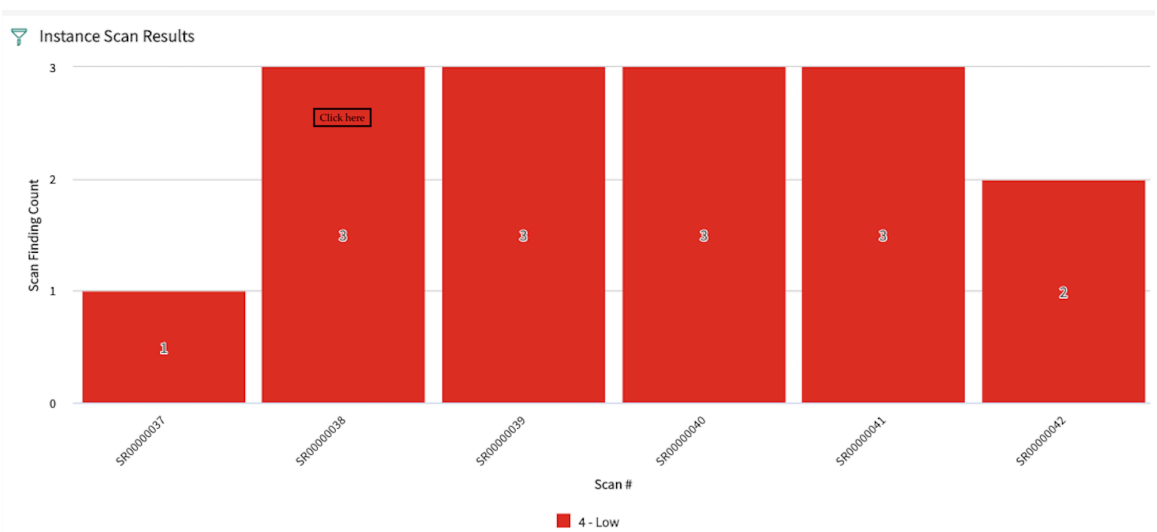
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Vous pouvez également sélectionner directement la colonne contenant les résultats requis pour afficher la liste connexe d'une analyse particulière.



La liste indique également la source à partir de laquelle le résultat a été récupéré. Vous pouvez exporter les données de la vue de liste vers une source externe telle qu'un fichier .csv ou un fichier .xlsv pour une comparaison et une analyse plus approfondies des performances.

Configurer Instance Scan

Exécutez les différents types d'analyses qui Instance Scan vous permettent de contrôler l'intégrité de votre instance. Vous pouvez également planifier une analyse complète afin de garantir l'intégrité de votre instance même sans session active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Instance Scan Analyse uniquement les enregistrements personnalisés, tandis que l'analyse ponctuelle analyse tous les enregistrements, y compris les enregistrements par défaut.

1. Exécuter des analyses : exécutez les différents types d'analyses disponibles selon vos besoins.
2. Planifier les analyses : créez un calendrier pour déclencher régulièrement une analyse complète ou une analyse de suite, même lorsque vous n'avez pas de session active.
3. Surveiller les analyses : suivez l'état d'avancement des analyses exécutées et planifiées.
4. Examiner les analyses : examinez vos analyses exécutées avec les composants constatations et résultats.

Instance Scan Politiques de nettoyage de table

Instance Scan Propose des politiques de nettoyage de table pour effacer les résultats d'analyse précédents.

Les politiques de nettoyage sont basées sur l'heure de création des analyses. Le minuteur démarre lorsque vous exécutez une analyse. **Le nettoyage de** table est exécuté sur la table Purges automatiques [sys_auto_flush] et nettoie les résultats de l'analyse précédente.

- Si les enregistrements de résultats datent de plus de 90 jours (**7 776 000** secondes), la première politique efface tous les enregistrements de résultats d'analyse et les enregistrements connexes.
- Si les conditions suivantes sont vraies, la deuxième politique supprime tous les enregistrements de résultats d'analyse et les enregistrements connexes.
  - Le **type d'analyse** est **Analyse de test**.
  - Les enregistrements datent de plus de 14 jours et **l'âge en secondes** est égal ou supérieur à **1 209 600** secondes.

Vous pouvez également modifier ces politiques en saisissant une période personnalisée. Consultez la section Personnaliser les politiques de nettoyage de table pour plus d'informations.

Personnaliser les politiques de nettoyage de table

Nettoyez les résultats de l'analyse précédente à intervalles réguliers en personnalisant la période de nettoyage de table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Instance Scan** > **Nettoyage de table**.
2. Sélectionnez l'une des politiques de nettoyage dans la liste Purges automatiques.
3. Personnalisez le champ **Âge en secondes** selon vos besoins.
4. Pour enregistrer la politique de nettoyage de table personnalisée, sélectionnez **Mettre à jour**.

Seuil de délai d'expiration

Un délai d'expiration détermine le seuil d'exécution d'une analyse lors de l'exécution d'analyses longues. Par exemple, toute analyse exécutée plus longtemps que la période définie entraîne un échec.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'analyse ou la vérification dure plus longtemps que la période définie par la règle de quota, un message d'erreur s'affiche.

Remarque :
Par défaut, les analyses sont limitées à trois heures et les vérifications individuelles sont limitées à 10 minutes.



Pour savoir comment configurer ces seuils, reportez-vous aux sections Implémenter un seuil de délai d'expiration de l'analyse et Implémenter un seuil de délai d'expiration de vérification.

Implémenter un seuil de délai d'expiration de l'analyse

Définissez le temps d'exécution d'une seule analyse en implémentant des **règles de quota de transaction**. La définition d'une règle de quota empêche votre instance d'exécuter une longue analyse.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Règles de quotas de transaction**.
2. Pour définir un temps d'exécution défini, sélectionnez **Délai d'expiration de l'analyse**.
3. Entrez la durée d'exécution définie dans le champ **Durée maximale (secondes)** et sélectionnez **Mettre à jour**.

   Remarque :
   Le délai d'expiration minimum autorisé est de 5 secondes. Si vous définissez le délai d'expiration sur moins de 5 secondes, le système considère toujours qu'il est de 5 secondes. Par défaut, elle a été définie sur 10 800 secondes.

   L'analyse échoue si le temps d'exécution dépasse le délai d'expiration défini. Pour plus d'informations sur le type d'analyse que vous souhaitez exécuter, reportez-vous à la section Configurer Instance Scan .

Implémenter un seuil de délai d'expiration de vérification

Définissez le temps d'exécution d'une vérification individuelle en implémentant la propriété système de délai d'expiration. La définition d'un seuil de délai empêche votre instance d'exécuter une longue vérification.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans la liste Propriétés système, sélectionnez `glide.scan.process_check.time_out`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
S'il `glide.scan.process_check.time_out` ne figure pas dans la liste, consultez la rubrique Créer une propriété système de délai d'expiration de vérification pour plus d'informations.

3. Dans le champ **Valeur** , définissez le temps d'exécution de la vérification en secondes.

Remarque :
Le délai d'expiration minimum autorisé est de 5 secondes. Si vous définissez le délai d'expiration sur moins de 5 secondes, le système considère toujours qu'il est de 5 secondes. Par défaut, elle a été définie sur 10 800 secondes.

Résultats
Un seuil de délai d'expiration pour une vérification est défini par l'utilisateur. Les chèques individuels sont annulés après le dépassement du seuil de temps défini.

Créer une propriété système de délai d'expiration de vérification

Créez une propriété de seuil de délai d'expiration pour vérifier si la propriété système n'est `glide.scan.process_check.time_out` pas présente. La définition d'un seuil de délai empêche votre instance d'exécuter une longue vérification.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une propriété système de délai d'expiration.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez `glide.scan.process_check.time_out`.
4. Dans le champ **Valeur** , entrez le temps d'exécution de la vérification en secondes.

Remarque :
Le délai d'expiration minimum autorisé est de 5 secondes. Si vous définissez le délai d'expiration sur moins de 5 secondes, le système considère toujours qu'il est de 5 secondes. Par défaut, elle a été définie sur 10 800 secondes.

Utilisation de Instance Scan

Exécutez et planifiez les analyses suivantes dans Instance Scan. Vous pouvez également analyser les résultats des analyses dans votre instance sur un tableau de bord.

Créer un chèque

Créez vos propres vérifications en implémentant la procédure suivante.

Avant de commencer
Rôle requis : scan_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Instance Scan** > **Vérifications**.
2. Sélectionnez **Nouveau** dans le menu contextuel Vérifications.
   La liste des intercepteurs de vérification s'affiche.
3. Sélectionnez l'un des types de vérifications disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Consultez la section Types de vérifications pour plus d'informations.

Remarque :
Si vous souhaitez mettre à jour une vérification existante, le champ **Version** s'incrémente de lui-même. La nouvelle version vous fournit un historique des changements. Vous pouvez également savoir quelle version particulière de la vérification s'est exécutée avec une analyse donnée.

Créer une vérification du type de table

Créer une vérification en sélectionnant **Créer une table Vérifiez** si vous savez quelle table et quelles conditions spécifiques vous voulez tester. Ce type de vérification n'est appliqué qu'à une seule table à la fois. Vous pouvez également inclure votre propre script pour les options plus complexes en sélectionnant l'option **Avancé** sur le formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : scan_admin

Avant d'effectuer cette tâche, vous devez terminer Créer un chèque.

Procédure

1. **Sélectionnez Créer une nouvelle vérification de table**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champs	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de chèque.
Demande	Application qui a l'enregistrement de vérification.
Catégorie	Catégorie de l'enregistrement de vérification.
Priorité	Priorité à laquelle les résultats doivent être résolus.
Version	Version actuelle de l'enregistrement de vérification. **Remarque :** Si vous souhaitez mettre à jour une vérification déjà existante, le champ **Version** s'incrémente de lui-même.
Actif	Option permettant d'activer cet enregistrement de vérification.
Description brève	Description obligatoire des enregistrements de vérification.
Description	Informations supplémentaires sur les enregistrements de chèque.
Détails de la résolution	Guide pour éviter de cocher par rapport à une ou plusieurs tables.
Table	Table interrogée pour ce contrôle.
Conditions	Conditions qui filtrent les enregistrements d'une table. Seuls les enregistrements qui répondent aux critères sont analysés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Avancés	Option permettant d'exécuter le script défini sur chaque enregistrement correspondant à la condition et contrôler quand un résultat est généré si **l'option Avancé** est définie sur vrai. Si **la valeur Avancé** est faux, un résultat est généré pour chaque enregistrement correspondant à la condition dans la table définie.
URL de documentation	Lien de documentation pour les détails de la vérification. **Remarque :** Une scan_user ne peut pas modifier le champ **URL** de documentation.
Condition d'exécution	Champ booléen qui détermine si la vérification doit être exécutée.
Table	Table à partir de laquelle les enregistrements seront analysés
Conditions	Conditions qui déterminent quels enregistrements s'exécuteront
Script	Script qui s'exécute sur chaque enregistrement correspondant à la condition dans la table définie. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.

Créer une vérification par type de colonne

Récupérez tous les enregistrements contenant un type de champ de colonne spécifique de toutes les tables d'une instance en sélectionnant **Créer une nouvelle vérification du type de colonne**. Le type **de vérification du type de colonne** implémente la règle que vous avez créée pour itérer tous les enregistrements correspondant au type de champ de colonne cible.

Avant de commencer

Rôle requis : scan_admin

Avant d'effectuer cette tâche, vous devez terminer Créer un chèque.

Procédure

1. Sélectionnez **Créer une nouvelle vérification du type de colonne**.
   Un formulaire de nouvel enregistrement s'affiche.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champs	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de chèque.
Demande	Application qui a l'enregistrement de vérification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Catégorie	Catégorie de l’enregistrement de vérification.
Priorité	Priorité à laquelle les résultats doivent être résolus.
Version	Version actuelle de l’enregistrement de vérification. **Remarque :** Si vous souhaitez mettre à jour une vérification déjà existante, le champ **Version** s’incrémente de lui-même.
Actif	Option permettant d’activer cet enregistrement de vérification.
Description brève	Description obligatoire des enregistrements de vérification.
Description	Informations supplémentaires sur les enregistrements de chèque.
Détails de la résolution	Guide pour éviter de cocher par rapport à une ou plusieurs tables.
Type de colonne	Type de colonne interrogé pour ce contrôle.
URL de documentation	Lien de documentation pour les détails de la vérification. **Remarque :** Une scan_user ne peut pas modifier le champ **URL** de documentation.
Condition d'exécution	Champ booléen qui détermine si la vérification doit être exécutée.
Type de colonne	Type de colonnes qui s’exécuteront.
Script	Script qui s’exécute sur chaque enregistrement dans une table contenant un champ du type de colonne défini.

Traduction automatique

Créer une vérification du script uniquement

Créez une vérification sans spécifier de type de table ou de colonne en sélectionnant **Créer une nouvelle vérification de script uniquement**. Vous pouvez vérifier les métadonnées et les configurations et exécuter des vérifications complexes en écrivant votre propre script.

Avant de commencer

Rôle requis : scan_admin

Avant d’effectuer cette tâche, vous devez terminer Créer un chèque.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La vérification du script uniquement ne s’exécute que pendant une analyse complète et ne s’exécute qu’une seule fois pendant une analyse.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez **Créer une nouvelle vérification de script uniquement** dans la liste **Intercepteur de vérification** .
2. Renseignez les champs de ce formulaire.

Champs	Description
Nom	Nom de l’enregistrement de chèque.
Demande	Application qui a l’enregistrement de vérification.
Catégorie	Catégorie de l’enregistrement de vérification.
Priorité	Priorité à laquelle les résultats doivent être résolus.
Version	Version actuelle de l’enregistrement de vérification. **Remarque :** Si vous souhaitez mettre à jour une vérification déjà existante, le champ **Version** s’incrémente de lui-même.
Actif	Option permettant d’activer cet enregistrement de vérification.
Description brève	Description obligatoire des enregistrements de vérification.
Description	Informations supplémentaires sur les enregistrements de chèque.
Détails de la résolution	Guide pour éviter de cocher par rapport à une ou plusieurs tables.
URL de documentation	Lien de documentation pour les détails de la vérification. **Remarque :** Une scan_user ne peut pas modifier le champ **URL** de documentation.
Condition d'exécution	Champ booléen qui détermine si la vérification doit être exécutée.
Script	Option permettant d’écrire un script personnalisé pour générer des résultats.

Créer un contrôle linter

Créez une vérification de linter pour identifier tous les problèmes dans un script. Lorsqu’une vérification linter est exécutée sur un enregistrement, une arborescence de syntaxe abstraite pour son code est générée. Vous pouvez utiliser l’arborescence de syntaxe abstraite pour analyser les problèmes avec le code.

Avant de commencer

Rôle requis : scan_admin.

Avant d’effectuer cette tâche, vous devez terminer Créer un chèque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez **Créer une nouvelle vérification Linter**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de vérification Linter

Champs	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de chèque.
Demande	Application qui a l'enregistrement de vérification.
Catégorie	Catégorie de l'enregistrement de vérification.
Priorité	Priorité à laquelle les résultats doivent être résolus.
Version	Version actuelle de l'enregistrement de vérification. **Remarque :** Si vous souhaitez mettre à jour une vérification déjà existante, le champ **Version** s'incrémente de lui-même.
Actif	Option permettant d'activer cet enregistrement de vérification.
Description brève	Description obligatoire des enregistrements de vérification.
Description	Informations supplémentaires sur les enregistrements de chèque.
Détails de la résolution	Guide pour éviter de cocher par rapport à une ou plusieurs tables.
URL de documentation	Lien de documentation pour les détails de la vérification. **Remarque :** Une scan_user ne peut pas modifier le champ **URL** de documentation.
Condition d'exécution	Champ booléen qui détermine si la vérification doit être exécutée.
Script	Script qui s'exécute sur chaque enregistrement correspondant à la condition. Par défaut, ce champ dispose d'un objet moteur à utiliser. Cet objet de moteur contient d'autres objets comme `engine.finding` que vous pouvez appeler `engine.finding.increment()` pour incrémenter manuellement le champ **Nombre** sur ce résultat spécifique. Un autre objet est `engine.current` , qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	est le GlideRecord actuel que la vérification consulte lors de l'exécution. **Remarque :** C'est nouveau dans la Quebec version, où auparavant vous appeliez directement `le résultat` et `le courant` .

Scripts de vérification de linter avancés

Les scripts de vérification Linter vous aident à écrire des vérifications qui recherchent des problèmes dans les scripts. Lorsqu'une vérification linter est exécutée sur un enregistrement, elle fournit une arborescence syntaxique abstraite pour son code. Vous pouvez utiliser cette arborescence de syntaxe abstraite pour analyser les problèmes avec le code, tels qu'un trop grand nombre d'instructions if imbriquées ou des utilisations d'API lentes dans une boucle while.

Utilisation de la vérification Linter

Les vérifications Linter ont un objet unique à utiliser appelé `rootNode`. Il s'agit du nœud racine de l'arborescence de syntaxe abstraite analysée (AST) pour le script de l'enregistrement actuel. Cet objet a de nombreuses fonctions, mais la fonction `de visite` est la plus importante. La fonction `de visite` prend une fonction de rappel comme paramètre qui est appelée sur chaque nœud de l'arborescence. La fonction de rappel prend alors un nœud comme paramètre qui représente le nœud actuel lors de son itération. Vous pouvez retourner false à partir de la fonction de rappel pour arrêter d'itérer l'arborescence plus tôt, sinon elle continue à visiter chaque sous-nœud de l'arborescence du nœud sur lequel vous avez appelé `visite` .

Par exemple, si vous souhaitez rechercher une API déconseillée appelée `badFunction()`. Vous pouvez écrire un contrôle Linter avec un script dans l'exemple suivant :

```
(function(engine) {
 engine.rootNode.visit(function(node) {
  if (node.getTypeName() === "NAME" &&
    node.getNameIdentifier() === "badFunction" &&
    node.getParent().getTypeName() === "CALL") {
   engine.finding.incrementWithNode(node);
  }
 });
})(engine);
```

Lorsque vous exécutez une analyse avec ce contrôle Linter, elle vérifie chaque enregistrement de l'analyse avec un champ de script. Par exemple, si un enregistrement de cette analyse a un script qui ressemble à ce qui suit, l'analyse récupère une conclusion pour cet enregistrement.

```
/*
badFunction()
*/
// badFunction()
function badFunction() {
 return;
}
var GoodClass = Class.create();
GoodClass.prototype = Object.extendsObject(Object, {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
badFunction: function() {
 // actually good
 }
});
var badFunction = ["badFunction", "badFunction()"];
badFunctionButSometimesGood();

badFunction();
```

Fonctions des nœuds

Vous trouverez ci-dessous une liste des fonctions disponibles pour appeler l'objet node.

- `getRootNode()` : Obtenir le nœud racine de l'arborescence pour ce nœud
- `getParent()` : obtenir le parent de ce nœud
- `getLineNo()` : obtenir l'emplacement du numéro de ligne pour ce nœud
- `getColumnNo()` : obtenir l'emplacement du numéro de colonne pour ce nœud
- `toSource()` : Obtenir la source pour ce nœud. La source est basée sur ce nœud et ses enfants
- `getTypeName()` : obtenir le nom de type de nœud de ce nœud. Par exemple, un appel de fonction dans la source est tokenisé en tant que nœud avec le nom de type « CALL »

  Remarque :
  Les valeurs de `node.getTypeName()` proviennent de différents types de nœuds dans une arborescence de syntaxe abstraite (AST). Les valeurs possibles proviennent de l'analyseur AST de Rhino lui-même.

- `getNameIdentifier()` : Si le type de nœud de ce nœud est « NAME », renvoyez l'identificateur, qui est la valeur de chaîne du nom lui-même. Un nœud « NAME » représente un nom simple qui n'est pas un mot clé, comme un nom de fonction ou un nom de variable.

  Remarque :
  Si ce nœud n'est pas un nœud NAME, le résultat est nul.

- `getAbsolutePosition()` : Obtenir la position absolue de ce nœud. La position absolue est le nombre de caractères entre le début du script et ce nœud
- `compareTo (other)` : comparez ce nœud avec un autre nœud. Le nœud avec une position et une longueur absolues plus grandes sera le plus grand en comparaison. `autre` est un nœud à comparer avec ce nœud
- `visit(callbackFunction)` : Visitez chaque nœud de la sous-arborescence à partir de ce nœud et exécutez la fonction de rappel donnée sur chaque nœud. `callbackFunction` est une fonction qui sera exécutée sur chaque nœud de la sous-arborescence de ce nœud. Cette fonction de rappel prend un LinterCheckAstNode comme paramètre qui sera le nœud visité
- `debugPrint()` : Renvoie une représentation de chaîne de l'arborescence de syntaxe abstraite, à partir de ce nœud. Chaque ligne contient des informations sur un nœud et l'indentation représente la relation hiérarchique entre les nœuds. Les informations de chaque ligne sont disposées comme suit

  1. Position absolue
  2. Nom du type de nœud
  3. Position par rapport au parent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Longueur
5. Identificateur de nom (s'il s'agit d'un nœud NAME)

Pour plus d'informations, consultez API LinterCheckAstNode - Scoped, Global .

Créer une suite de vérifications

Créez une suite de vérifications pour regrouper un groupe de vérifications dans une suite et exécutez-la.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Instance Scan** > **Suites**.
   Une liste de suites s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une suite.
3. Renseignez les détails dans le nouvel enregistrement de suite.

Champs	Description
Nom	Nom de la suite
Demande	Périmètre de la suite
Actif	Option d'activation de cette suite
Description	Informations sur la suite

4. Sélectionnez **Soumettre** pour créer une nouvelle suite de vérifications.

Remarque :
Les suites que vous créez sont entièrement modifiables. Vous pouvez modifier les vérifications dans la suite et ajouter des suites enfants et parentes.

Exécution d'une analyse

Utilisez les types d'analyse suivants pour exécuter des vérifications, une analyse ou une analyse de suite.

Exécuter une analyse de points

Exécutez toutes les vérifications applicables par rapport à un enregistrement, un ensemble de mises à jour ou une application en sélectionnant **Exécuter l'analyse de points**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, si vous exécutez une analyse de points par rapport à une règle métier, seules les vérifications applicables à la table de règles métier s'exécutent et seul cet enregistrement cible unique est analysé. Si une analyse d'ensemble de mises à jour ou une analyse d'application est exécutée, tous les enregistrements associés à cet ensemble de mises à jour ou à cette application sont analysés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Instance Scan** > **Vérifications**.
2. Accédez à l'enregistrement dans une table applicable pour l'analyse de points.

> **Remarque :**
> Le lien connexe **Exécuter l'analyse de points** s'affiche dans l'interface utilisateur uniquement pour les enregistrements applicables.

3. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section **Liens connexes** .
4. Sélectionnez les liens connexes **Exécuter l'analyse de points** .

> **Remarque :**
> Le lien connexe **Exécuter l'analyse de points** n'est disponible que si toutes les conditions suivantes sont vraies.
>
> - Vérifications disponibles qui sont applicables à l'enregistrement
> - L'utilisateur a un accès en lecture à l'enregistrement
> - L'enregistrement se trouve sur une table qui s'étend sys_metadata
> - Le rôle de l'utilisateur doit être scan_user
> - La propriété `glide.scan.enable_point_scan_ui_action` système ne doit pas être fausse

Le suivi de l'état de l'analyse s'affiche.

5. Sélectionnez **Accéder au résultat**.
   L'enregistrement du résultat de l'analyse s'affiche.
6. Sélectionnez **la** liste connexe Vérifications pour consulter les conclusions.
   Si vous souhaitez examiner les causes des défaillances, sélectionnez la liste connexe **Défaillances** .

Résultats
Une analyse de tous les contrôles applicables par rapport à un seul enregistrement est exécutée.

Exécuter une analyse d'ensemble de mises à jour

Utilisez l'analyse de l'ensemble de mises à jour pour exécuter les vérifications applicables par rapport aux enregistrements qui sont affectés par l'ensemble de mises à jour.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux**.
2. Sélectionnez l'ensemble de mises à jour souhaité dans la liste.
3. Cliquez sur **Analyser l'ensemble de mises à jour** dans la liste **Liens connexes** .

Exécuter une analyse d'application

Analysez les fichiers installés d'une application ainsi que l'enregistrement de l'application lui-même avec les vérifications applicables en exécutant une analyse d'application.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, si l'application installe une règle métier, les vérifications pertinentes pour sys_script table sont exécutées par rapport à cette règle métier. Pour déclencher une analyse d'application, accédez à l'enregistrement de l'application que vous souhaitez analyser et sélectionnez l'action d'interface utilisateur Analyser le lien du formulaire **d'application** .

Procédure

1. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
   La liste de toutes les applications et modules d'extension disponibles s'affiche.
2. Sélectionnez l'icône de menu de l'application souhaitée.
3. Sélectionnez **l'option Accéder à l'application** dans l'icône de menu.

   Remarque :
   L'option Accéder à l'application s'affiche uniquement si l'application sélectionnée n'est pas un module d'extension.
4. Sélectionnez **l'application d'analyse** pour exécuter l'analyse de l'application.

Exécuter une analyse de test

Exécutez une analyse de test pour vérifier si la vérification fonctionne comme prévu. L'analyse de test vous permet de tester une seule vérification au lieu d'une analyse complète en sélectionnant une seule vérification et en sélectionnant **Tester la vérification** sur le formulaire de vérification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Instance Scan** > **Vérifications**.
   Une liste de vérifications s'affiche.
2. Ouvrez l'enregistrement de vérification que vous souhaitez tester dans la liste.
3. Pour lancer le test, sélectionnez **Tester la vérification**.
   L'état de l'analyse s'affiche dans le suivi de l'état d'avancement. Le module **Résultats**du navigateur d'application affiche le nombre d'enregistrements trouvés lors de l'exécution du test de vérification.

Exécuter une analyse complète

Exécutez une analyse pour l'instance entière en sélectionnant **Exécuter l'analyse complète**.
L'implémentation d'une analyse complète exécute toutes les vérifications actives présentes dans votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Instance Scan** > **Vérifications**.
2. Pour exécuter toutes les vérifications actives dans votre instance, sélectionnez **Exécuter l'analyse complète**.
   Le suivi de l'avancement affiche l'état de l'analyse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
L'exécution simultanée de plusieurs analyses complètes n'est pas autorisée. Si deux vérifications ou plus se chevauchent pendant l'exécution complète de l'analyse, seule la première vérification réussit. La première vérification continue de s'exécuter tandis que les autres vérifications qui se chevauchent échouent immédiatement.

3. Pour trouver le **nombre de résultats** et le nombre de vérifications exécutées dans le cadre de l'analyse complète, sélectionnez **Accéder au résultat**.
4. **Facultatif :** Dans la liste connexe, sélectionnez **Vérifications** pour afficher la liste de toutes les vérifications exécutées dans le cadre de l'analyse complète.
5. **Facultatif :** Dans la liste connexe, sélectionnez **Erreurs** pour passer en revue les erreurs rencontrées pendant l'analyse complète.

Résultats
Une analyse de l'instance entière est exécutée.

Exécuter une analyse de suite

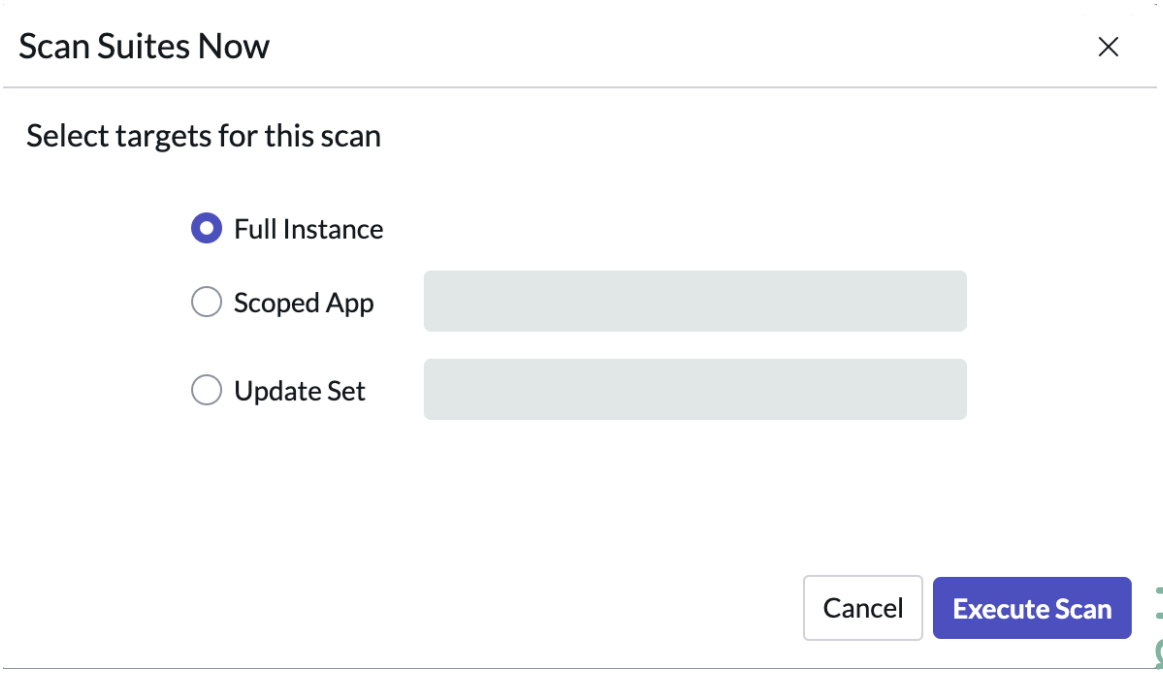
Exécutez des suites de vérifications disponibles sur une cible spécifique pour obtenir des résultats d'analyse ciblés en sélectionnant **Exécuter l'analyse de la suite**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Instance Scan** > **Suites**.
   Une liste de toutes les suites s'affiche.
2. Sélectionnez l'une des suites dans la liste.
   Le formulaire de la suite sélectionnée s'affiche.
3. Sélectionnez **Exécuter l'analyse de la suite**.
   La fenêtre modale **Analyser les suites maintenant** s'affiche.
4. Sélectionnez une cible pour l'analyse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- **Instance complète** : analyse tous les enregistrements disponibles dans l'instance.
- **Application incluse dans le périmètre** : analyse les applications sélectionnées dans le champ d'application. Vous pouvez sélectionner plusieurs applications incluses dans le périmètre.
- **Ensemble de mises à jour** : analyse plusieurs ensembles de mises à jour.

5. Sélectionnez **Exécuter l'analyse**.

Remarque :
Si un enregistrement est inactif, les vérifications ne génèrent aucun résultat pour cet enregistrement.

Exécuter une analyse réactive

Exécutez une analyse réactive pour configurer une analyse qui s'exécute automatiquement sur une défaillance de suivi d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour de nombreux processus ayant échoué sur votre instance, vous pouvez trouver un enregistrement correspondant sur le suivi des exécutions. La fenêtre de progression affiche l'état du test. Si un processus échoue sur un suivi d'exécution, Instance Scan peut surveiller cette défaillance sur l'état d'avancement et exécuter une analyse automatiquement.

Le **type de déclencheur** dans le formulaire Déclencheur d'analyse doit correspondre au champ **Table source** sur l'enregistrement sys_execution_tracker du processus ayant échoué pour activer la connexion entre les deux. Par exemple, si le test ayant échoué se trouve dans la liste Ensembles de mises à jour, vous pouvez configurer le **type de déclencheur** comme sys_update_set. Cela permet à Instance Scan d'être connecté à l'échec du test du suivi d'exécution.

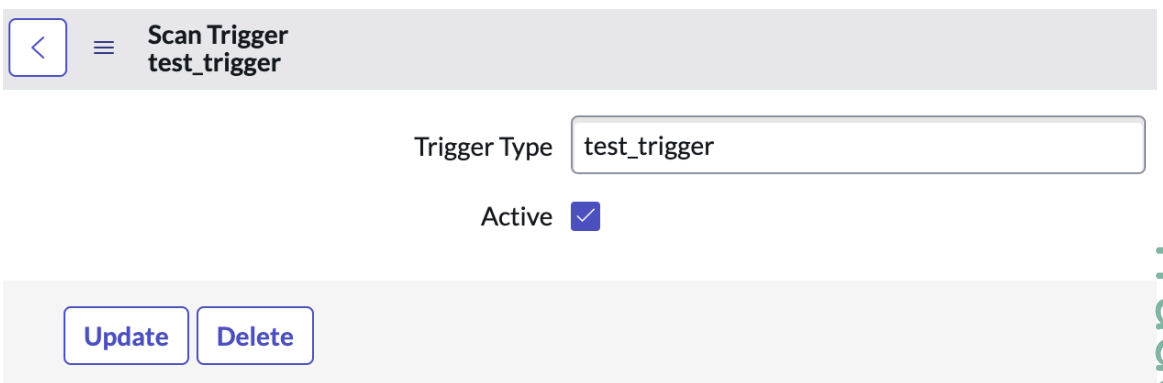
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Entrez `scan_trigger_list.do` dans le filtre de navigation.
   Une liste des déclencheurs d'analyse s'affiche.
2. Sélectionnez le déclencheur requis dans la liste pour le mettre à jour.

Remarque :
Le **type de déclencheur** est basé sur les noms de tables. Vous pouvez également créer un type de déclencheur personnalisé dans vos codes.



L'analyse réactive est maintenant configurée pour analyser automatiquement le suivi de l'exécution du processus ayant échoué qui apparaît dans la table des résultats de l'analyse.

Planifier une analyse complète

Créez un calendrier pour déclencher régulièrement une analyse complète, même lorsque vous n'avez pas de session active. Un calendrier crée une base de référence établie pour l'intégrité de l'instance et fournit une comparaison avec la configuration et l'intégrité de l'instance au fil du temps.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Instance Scan** > **Vérifications**.
2. Sélectionnez **Planifier l'analyse complète**.
3. Renseignez les champs du formulaire Déclencher l'analyse complète.

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de chèque.
Actif	Option permettant d'exécuter l'analyse à une heure planifiée.
Demande	Application à laquelle l'emploi appartient.
Conditionnel	Option permettant de sélectionner les conditions dans lesquelles l'analyse s'exécute.
Exécution	Liste utilisée pour sélectionner la planification de l'analyse complète.
Exécuter ce script	Sélection pour exécuter le script par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Mettre à jour	Script mis à jour pour l'analyse complète.
Exécuter maintenant	Script par défaut exécuté pour l'analyse complète.
Supprimer	Le script est supprimé pour l'analyse complète.

4. Pour exécuter l'analyse complète, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   Une liste des résultats s'affiche.
5. Dans le navigateur d'application, sélectionnez **Résultats**.
   L'état de l'exécution est affiché avec le **nombre de résultats**.
6. Pour afficher la liste des résultats, sélectionnez le **nombre de résultats**.
7. **Facultatif :** Dans le navigateur d'application, sélectionnez **Tableau de bord** pour afficher les données sur les résultats.

Résultats
Un calendrier permettant de déclencher une analyse complète régulièrement, même sans session active, est créé.

Planifier une analyse de suite

Créez un calendrier pour déclencher régulièrement une analyse de la suite, même lorsque vous n'avez pas de session active.

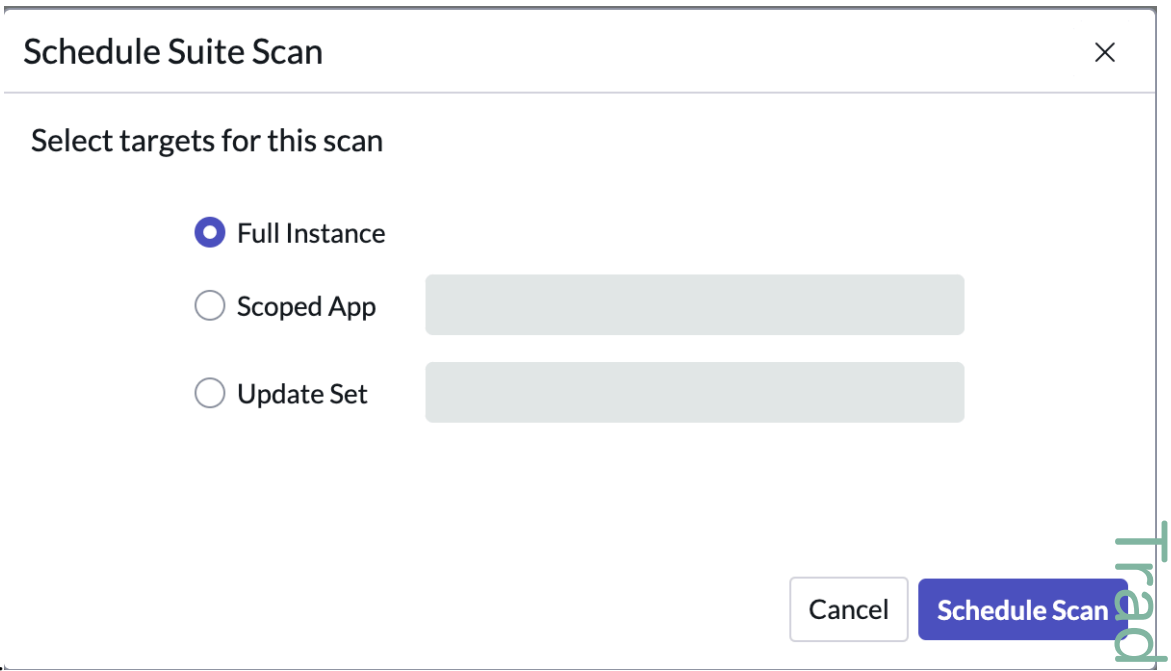
Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Instance Scan** > **Suites**.
   Une liste des suites s'affiche.
2. Sélectionnez une suite dans la liste pour planifier une analyse de suite.
3. Sélectionnez la liste connexe Calendrier.
   La liste des analyses planifiées s'affiche.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un calendrier pour l'analyse de la suite.
   Le modal **Planifier l'analyse de la suite** s'affiche.
5. Sélectionnez une cible pour l'analyse.
   - **Instance complète** : analyse tous les enregistrements disponibles dans l'instance.
   - **Application incluse dans le périmètre** : analyse les applications sélectionnées dans le champ d'application. Vous pouvez sélectionner plusieurs applications incluses dans le périmètre.
   - **Ensemble de mises à jour** : analyse plusieurs ensembles de mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Planifier**



l'analyse.

> **Remarque :**
> Si un enregistrement est inactif, les vérifications ne génèrent aucun résultat pour cet enregistrement.

Le formulaire **Analyse planifiée** s'affiche.

7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de vérification Linter

Champs	Description
Nom	Nom de l'analyse planifiée.
Demande	Application qui contient l'enregistrement.
Combo	Fait référence à un enregistrement qui contient une liste de sources et une liste de cibles sur lesquelles exécuter l'analyse.
Exécution	Fréquence à laquelle l'exécution de l'analyse doit être planifiée. ○ Quotidien : l'exécution de l'analyse est planifiée quotidiennement. Heure : heure à laquelle l'analyse est planifiée pour démarrer quotidiennement. ○ Hebdomadaire : l'exécution de l'analyse est planifiée une fois par semaine. ▪ Jour : jour de la semaine où l'analyse doit commencer chaque semaine. ▪ Heure : heure à laquelle l'analyse doit commencer. ○ Mensuel : l'analyse est planifiée pour s'exécuter tous les mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	▪ Jour : jour du mois où le début de l'analyse est prévu tous les mois. ▪ Heure : heure à laquelle l'analyse doit commencer. ○ Périodiquement : l'analyse est planifiée pour s'exécuter périodiquement. ▪ Démarrage : la date et l'heure de début prévues pour l'analyse. ▪ Intervalle de répétition : la date et l'heure auxquelles l'analyse doit se répéter. ○ Une fois : la date et l'heure de début prévues pour l'analyse. ○ Sur demande : l'exécution de l'analyse n'est pas planifiée et s'exécute uniquement manuellement lorsque l'option **Sur demande** est choisie pour le champ **Exécuter** . ○ Calendrier d'entreprise : heure du calendrier d'entreprise de l'utilisateur pour planifier l'exécution de l'analyse au début de cette période ou à la fin, en fonction de sa sélection.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement.
Conditionnel	Option permettant d'écrire votre propre condition de script, qui est toujours vérifiée avant l'exécution de l'analyse planifiée.
Exécuter en tant que	Rôle d'utilisateur utilisé pour exécuter l'analyse.
Exécuter en tant que tz	Fuseau horaire utilisé pour exécuter l'analyse.

8. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'analyse planifiée s'affiche dans la liste connexe Calendrier.

Surveillance d'une analyse

Vous pouvez vérifier l'état d'avancement d'une analyse en consultant le suivi de l'état d'avancement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Instance Scan** > **Vérifications**.
   Une liste de vérifications s'affiche.
2. Exécutez l'analyse requise.
   Le suivi de l'avancement affiche l'état de l'exécution de l'analyse. Vous pouvez fermer le suivi de l'état d'avancement et l'afficher ultérieurement sans avoir à rester dans le modal pour que l'exécution se termine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher le statut plus tard, accédez à **Résultats** dans le navigateur d'application. Sélectionnez l'enregistrement des résultats de l'analyse requis pour examiner son état.

3. Pour afficher l'état de l'analyse, sélectionnez **Accéder au résultat**.
   Si l'analyse est terminée, une liste des résultats s'affiche. Vous pouvez également rechercher toutes les vérifications exécutées dans le cadre de l'analyse en sélectionnantla liste connexe Vérifications. Si l'une des vérifications échoue, cliquez sur la liste connexe des échecs pour les passer en revue. Si l'analyse complète prend un certain temps, vous pouvez vérifier l'état en sélectionnant **Résultats** dans le navigateur d'application.

Examen des analyses

Une fois les analyses exécutées, vous pouvez les examiner avec les composants constatations et résultats.

- Résultats : un Instance Scan résultat indique l'état et le type d'analyse. Vous pouvez également voir toutes les vérifications exécutées dans le cadre de l'analyse et toutes les autres informations liées à l'analyse, telles que les erreurs et les journaux d'analyse. Utilisez le tableau de bord des résultats de l'analyse pour obtenir des informations détaillées sur une analyse exécutée.
- Résultats : un résultat est une référence à un enregistrement qui n'a pas respecté une vérification qui a été utilisée dans une analyse. Vous pouvez également désactiver le son d'un résultat si vous ne souhaitez pas qu'un résultat soit signalé lors de la prochaine analyse.

Résultats

Un Instance Scan résultat indique l'état et le type d'analyse. Vous pouvez également voir toutes les vérifications exécutées dans le cadre de l'analyse et toutes les autres informations liées à l'analyse, telles que les erreurs et les journaux d'analyse.

Lorsque vous sélectionnez**Accéder au résultat** dans le suivi de l'état d'avancement d'une analyse, le résultat de l'analyse est identifié par un **numéro de résultat**. Sélectionnez le **tableau de bord des résultats** pour afficher les résultats de l'analyse.

Le champ **Type d'analyse** indique le type d'analyse qui a été exécuté. Le champ **État** affiche l'état de l'analyse, qui peut être **En cours**, **Terminé** ou **Échoué**. Le champ **Temps d'exécution** affiche la durée de l'analyse en millisecondes.

Le formulaire **Résultat de l'analyse** contient les listes connexes suivantes.

Conclusions de l'analyse

La liste connexe Conclusions de l'analyse affiche tous les résultats rencontrés lors de l'exécution des vérifications.

Suites

La liste connexe Suites affiche toutes les suites qui se sont exécutées dans le cadre de l'analyse.

Vérifications

La liste connexe Vérification affiche toutes les vérifications exécutées dans le cadre de l'analyse.

Échecs

La liste connexe Défaillances affiche toutes les vérifications qui ont échoué lors de l'exécution de l'analyse. Il indique également la raison de son échec sous la forme d'un message d'erreur.

Journal d'analyse

La liste connexe Journal d'analyse affiche les messages rencontrés pendant toute l'analyse.

Statistiques de l'analyse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste connexe Statistiques d’analyse s’affiche

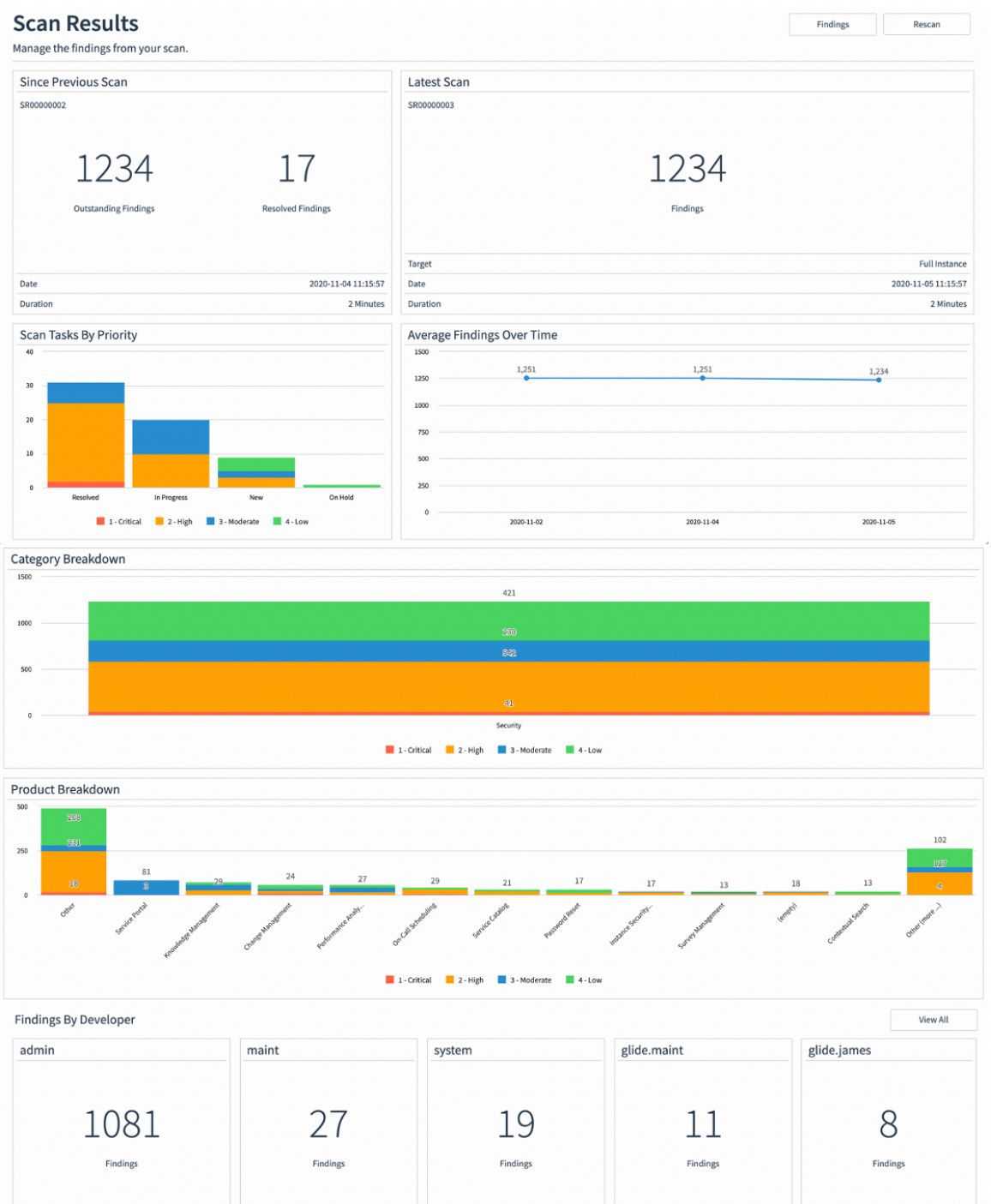
Cible

La liste connexe Cible affiche toutes les cibles par rapport auxquelles les vérifications ont été exécutées.

Résultats de l'analyse

Le tableau de bord Résultats de l’analyse vous aide à avoir une vue d’ensemble de tous les détails d’une analyse exécutée.

Accédez à la **Tout** > **Instance Scan** > **Résultats**. Sélectionnez un résultat d’analyse dans la liste Résultats de l’analyse. Cliquez sur le lien Tableau de bord des résultats dans le formulaire Résultat de l’analyse.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

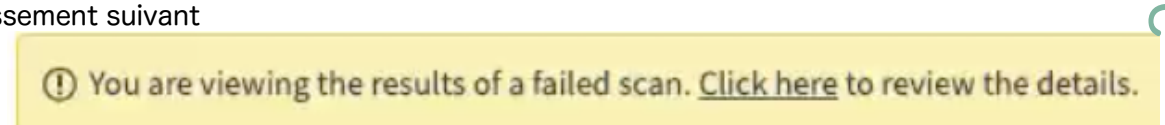
Sélectionnez **Analyser de nouveau** pour exécuter à nouveau la même analyse. Si vous souhaitez afficher tous les résultats regroupés par vérifications, sélectionnez **Conclusions** dans le coin supérieur droit.

Champs	Description
Analyse précédente	Détails sur l'analyse précédente. • Nombre de résultats : Lien vers l'enregistrement des résultats de l'analyse précédente • Résultats en suspens : nombre total de résultats dont l'état n'a pas été marqué comme résolu. • Résultats résolus : nombre total de résultats dont l'état a été marqué comme Résolu. **Remarque :** Les résultats qui ont été marqués comme résolus ne sont pas tous corrigés. Si un résultat n'a pas été corrigé et a été marqué comme résolu, il s'ajoute toujours au nombre total de résultats. • Date : Date et heure auxquelles l'analyse précédente a commencé • Durée : temps total nécessaire pour terminer l'analyse précédente
Dernière analyse	Détails sur l'analyse récemment terminée. • Numéro de résultat : Lien vers le dernier enregistrement de résultat d'analyse • Résultats : nombre total de résultats trouvés dans la dernière analyse • Cible : cible par rapport à laquelle l'analyse est exécutée ○ Instance complète : analyse tous les enregistrements disponibles dans l'instance ○ Application incluse dans le périmètre : analyse les applications sélectionnées dans le champ d'application. Vous pouvez sélectionner plusieurs applications incluses dans le périmètre. ○ Ensemble de mises à jour : analyse plusieurs ensembles de mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	• Date : Date et heure de début de l'analyse • Durée : temps total nécessaire pour terminer l'analyse
Analyser les tâches par priorité	Analyser les tâches triées par priorité. La priorité provient des vérifications auxquelles ces tâches appartiennent. **Remarque :** Les états proviennent des états des tâches associées aux résultats.
Résultats moyens au fil du temps	Génération de rapports sur le nombre moyen de résultats en une journée.
Répartition des catégories	Répartition par catégorie des vérifications exécutées dans le cadre de l'analyse
Répartition des produits	Famille de produits de chacun des enregistrements de conclusions de l'analyse. **Remarque :** Les enregistrements d'incidents n'ont pas de famille de produits.
Conclusions par développeur	Nom de l'utilisateur dont les changements ont généré les résultats. **Remarque :** Seuls les 5 premiers noms d'utilisateurs apparaissent dans la liste. Cliquez sur **Afficher tout** pour afficher tous les résultats regroupés par utilisateurs.

Si une analyse est en cours et qu'au moins une des vérifications échoue, le message d'avertissement suivant s'affiche. 

Résultats

Un résultat est une référence à un enregistrement qui a enfreint une règle à partir d'une vérification sur l'instance. Vous pouvez trouver l'enregistrement source et le nombre de fois où l'enregistrement a déclenché les règles d'une vérification donnée.

Chaque résultat est spécifique à un résultat et chaque résultat est spécifique à une analyse qui a été exécutée.

Remarque : Lorsque vous exécutez une analyse, vous obtenez certainement un résultat de l'analyse, mais vous n'obtiendrez peut-être aucune conclusion. Il se peut qu'aucun résultat ne soit rencontré lors de l'exécution des vérifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si un enregistrement est inactif, les vérifications ne génèrent aucun résultat pour cet enregistrement.

Le résultat de l'analyse fournit des informations sur la vérification qui a été violée par un enregistrement. Les champs **Table source** et **Source** pointent vers l'enregistrement qui a enfreint une règle à partir d'une vérification pendant l'exécution. Vous trouverez plus d'informations sur l'enregistrement en cliquant sur l'icône d'information. Le champ **Nombre** indique le nombre de fois où l'enregistrement a enfreint les règles de vérification. Le résultat indique également la version du chèque qui a généré le résultat. Le champ **Famille de produits** vous indique la famille de produits pour chaque vérification. Le champ **Tâche** vous aide à affecter une tâche à une personne ou à un groupe. Consultez Création de tâches d'analyse pour plus d'informations. Si vous souhaitez éviter qu'un résultat ne soit généré à partir d'analyses futures, utilisez la **règle de désactivation**.

Remarque :
Si vous utilisez la **règle de désactivation**, vous devez également sélectionner un motif pour désactiver le son du résultat.

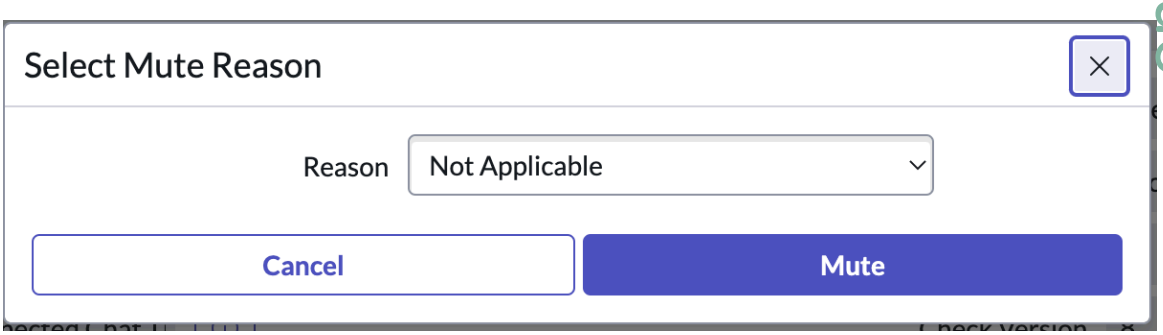
Désactiver le son d'un résultat

Désactivez un résultat sur le formulaire Résultat de l'analyse pour éviter que le résultat ne soit signalé dans les résultats d'analyse ultérieurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Instance Scan** > **Résultats**.
   Une liste des résultats de l'analyse s'affiche.
2. Sélectionnez le résultat de l'analyse que vous avez exécuté dans la liste.
   Le formulaire Résultat de l'analyse s'affiche.
3. Sélectionnez la liste connexe Conclusions de l'analyse.
   Une liste des résultats de l'analyse s'affiche.
4. Utilisez l'icône d'informations pour ouvrir le résultat que vous souhaitez mettre en sourdine.
5. Sélectionnez **Désactiver** pour éviter que le résultat ne soit signalé lors de la prochaine analyse.



Remarque :
La fenêtre modale Sélectionner un motif de désactivation s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Désactiver le micro** dans le formulaire Résultat d'analyse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez la raison de la désactivation du son du résultat, puis sélectionnez **Désactiver le son** dans le modal.

Remarque :
Sélectionnez **Activer le micro** si vous souhaitez que le résultat soit signalé dans les analyses ultérieures. Le bouton **Activer le micro** n'est visible que lorsque vous avez désactivé un résultat.

Création de tâches d'analyse

Créez une tâche d'analyse pour faciliter les affectations de tâches à partir de la recherche d'un enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : scan_user

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `scan_task_list.do`.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une nouvelle tâche d'analyse.
   Le formulaire **de tâche d'analyse** s'affiche.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire.

Détails du formulaire de tâche d'analyse

Champ	Description
Numéro	Numéro de tâche généré automatiquement
Affecté à	Personne responsable du travail sur la tâche
Groupe d'affectation	Groupe chargé de travailler sur la tâche
Actif	Option d'activation de la tâche
État	État de la tâche. ○ **Nouveau** ○ **En cours** ○ **En suspens** ○ **Résolu**
Description brève	Brève description de la tâche.
Description	Informations supplémentaires sur la tâche
Notes de travail	Remarques supplémentaires

Remarque :
Le scan_user ne peut affecter la tâche qu'à un non-scan_user. L'utilisateur à qui la tâche a été affectée obtient également le même privilège que le scan_user.

Utilisation du tableau de Instance Scan bord

Comparez et analysez les résultats des analyses dans votre instance en les représentant sur le tableau de bord premium Analyse des performances (PA).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous avez créé des vérifications pour exécuter l'analyse complète. Voir Créer un chèque et Exécuter une analyse complète pour plus d'informations.

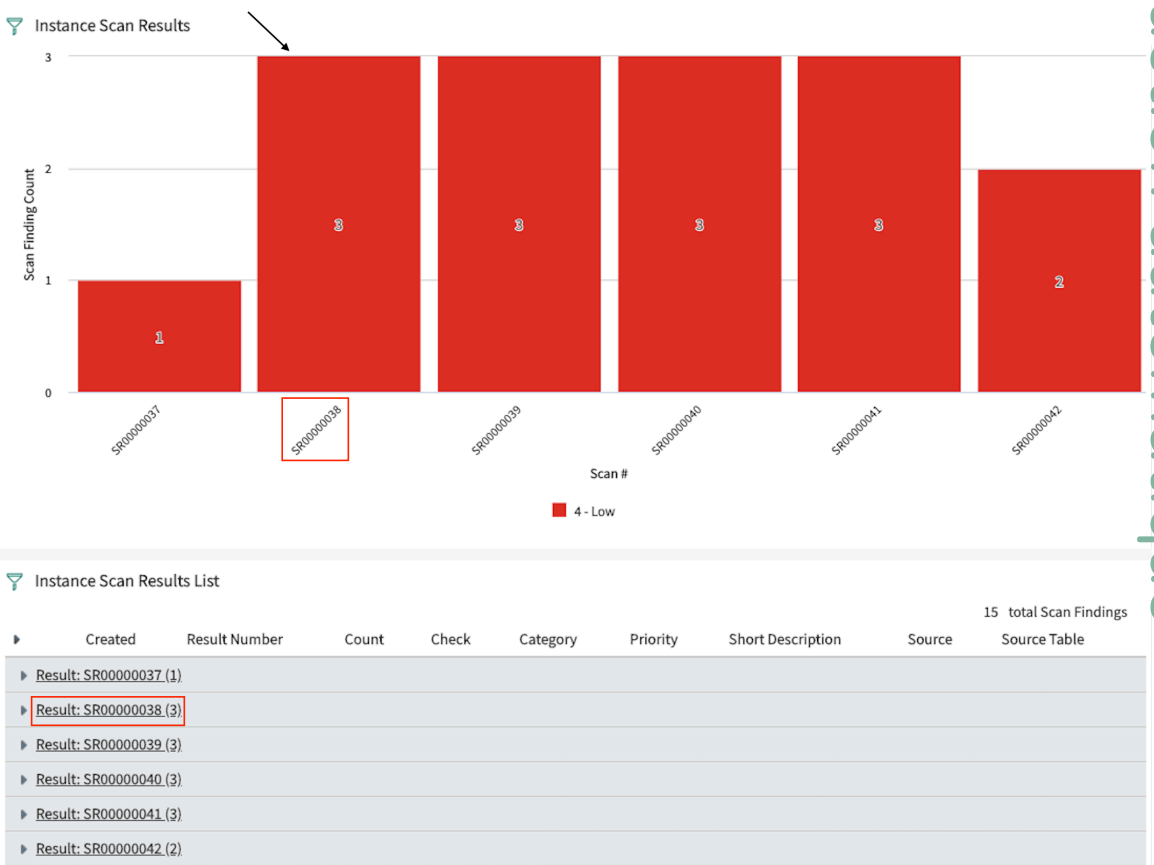
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Instance Scan** > **Tableau de bord**.
2. Sélectionnez une option dans la **liste Catégorie de l'analyse d'instance** ou **Priorité de l'analyse d'instance** .

> **Remarque :**
> Le tableau de bord ne s'applique qu'aux analyses complètes. La **catégorie Instance Scan** s'affiche uniquement si vous avez des données ou un résultat dans le jeu de résultats qui sont applicables aux catégories.

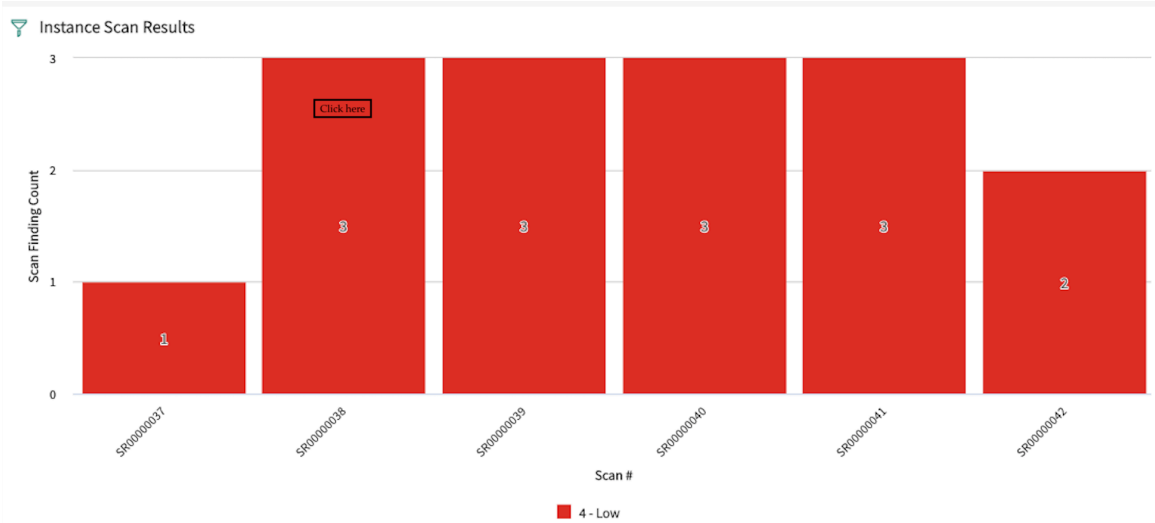
3. Sélectionnez le résultat de l'analyse dans la liste Résultats de l'analyse qui génère un nombre inattendu de résultats de vérification.
   Une liste connexe des résultats liés uniquement à cette analyse est développée.



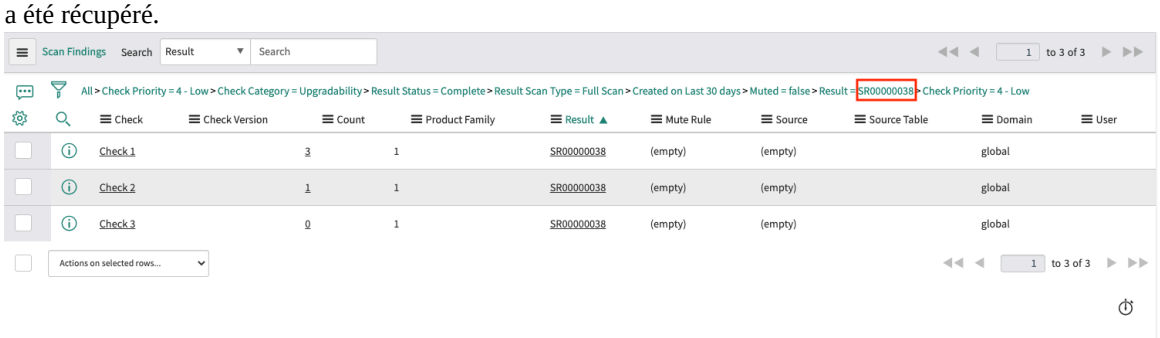
4. **Facultatif :** Sélectionnez la colonne d'analyse directement à partir du tableau de bord pour afficher la liste connexe des vérifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La liste connexe des vérifications s'affiche. La liste indique également la source à partir de laquelle le résultat a été récupéré.



Résultats

Un tableau de bord affichant les résultats des analyses est créé.

Références Instance Scan

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Instance Scan.

Instance Scan rôles

Instance Scan est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Utilisateur de Instance Scan [scan_user]

Le rôle scan_user peut exécuter différents types d'analyses et afficher les résultats et les résultats.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

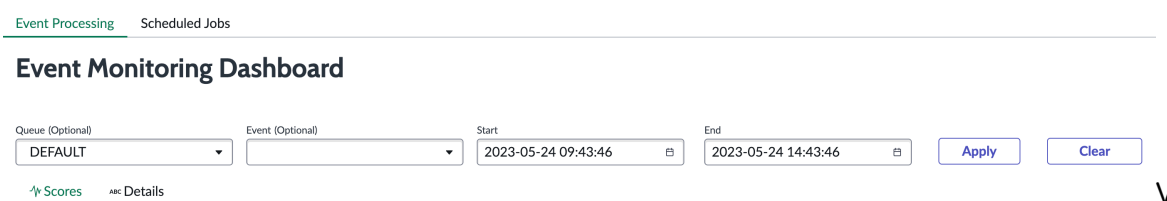
Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Surveiller les événements système et les tableaux de bord de travaux planifiés

Utilisez le module de **tableau de bord des événements système et des travaux** pour surveiller le système de traitement des événements système et le système de traitement des travaux planifiés dans l'onglet Tableau de bord des **travaux planifiés** .



Vous devez installer l'application de tableau de bord pour afficher des informations sur les événements et les files d'attente. Consultez Comprendre votre tableau de bord des événements système pour plus d'informations. Il existe deux façons de représenter les informations relatives aux événements et aux files d'attente dans le système de traitement des événements.

- Scores
  - Scores - Vérifications de l'intégrité du traitement des événements système
  - Scores - Scores actuels
  - Scores-Tendances
- Détails : Voir Détails : configurer une alerte pour plus d'informations.

Pour afficher les détails des travaux terminés, sélectionnez l'onglet **Travaux planifiés** . Consultez Comprendre votre tableau de bord de travaux planifiés pour plus d'informations.

Voyez Rôles de tableau de bord Tâches et événements système si vous voulez connaître les rôles requis pour l'accès au tableau de bord Tâches et événements système.

Rôles de tableau de bord Tâches et événements système

Le tableau de bord Événements et tâches est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur système [administrateur]

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’administrateur peut accéder à toutes les informations sur le tableau de bord des événements et des tâches. Ils peuvent également configurer une alerte au niveau d’une instance.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Élevé

Indique s’il s’agit d’un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevate to a privileged role .

N°

Considérations spéciales

Aucun.

Comprendre votre tableau de bord des événements système

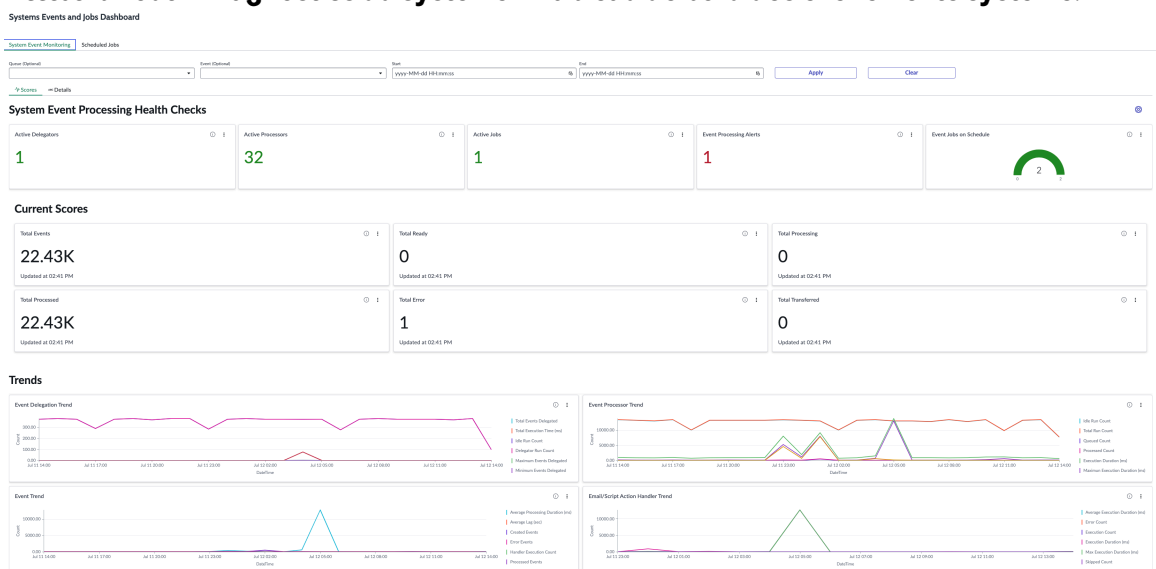
Utilisez le tableau de bord Traitement des événements système pour définir les filtres afin d’afficher des informations sur les événements et les files d’attente.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accéder à **Tout** > **Diagnostics du système** > **Tableau de bord des événements système**.



Le tableau de bord Surveillance des événements système s’affiche.

2. Sélectionnez la file d’attente et l’événement sur lesquels vous souhaitez afficher les informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Par défaut, la file d'attente par défaut est sélectionnée. Vous pouvez également sélectionner d'autres types de files d'attente et d'événements.

3. Définissez les dates de début et de fin pour lesquelles vous souhaitez afficher les files d'attente et les informations sur les événements.
4. Sélectionnez Appliquer pour appliquer l'ensemble de filtres en suivant les étapes ci-dessus.

Remarque :
Vous pouvez également effacer le filtre à l'aide de Effacer et effectuer de nouvelles sélections.

Les sections Scores et Détails s'affichent en fonction de vos sélections.

Scores - Vérifications de l'intégrité du traitement des événements système

L'onglet Scores et affiche ce qui se passe dans le système de traitement des événements.

Champ	Description
Délégateurs actifs	Indique si un délégateur d'événement est activé. Le délégateur d'événements est chargé de déléguer des événements aux files d'attente qui utilisent la fonctionnalité d'événement délégué. En cliquant sur la carte, vous accédez à la liste des délégants. Le nombre de délégateurs en vert est positif. **Remarque :** Cette carte s'affiche uniquement si la **file d'attente** utilise le modèle de délégant. Si cette carte s'affiche, la carte **Tâches actives** ne s'affiche pas. Si aucune file d'attente n'est sélectionnée, **les cartes Délégateurs actifs**, **Processeurs actifs** et **Tâches actives** s'affichent simultanément.
Processeurs actifs	Nombre de processeurs d'événements actifs dans le système d'événements. Cliquez sur la carte pour accéder à la liste des processeurs actifs (le cas échéant). Le nombre en rouge indique que le processeur doit être configuré. **Remarque :** Cette carte s'affiche uniquement si la **file d'attente** utilise le modèle de délégant. Si cette carte s'affiche, la carte **Tâches actives** ne s'affiche pas. Si aucune file d'attente n'est sélectionnée, **les cartes Délégateurs actifs**, **Processeurs actifs** et **Tâches actives** s'affichent simultanément.
Tâches actives	Nombre de tâches associées pour une file d'attente dans le cadre de travail de traitement. Ces tâches sont différentes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	des tâches précédentes utilisées dans le modèle de délégant. Dans l'infrastructure de traitement basée sur la configuration et les vérifications, les tâches de traitement sont créées automatiquement. **Remarque :** Cette carte s'affiche uniquement si la **file d'attente** n'utilise pas le modèle délégant/dédié et qu'elle est soutenue par l'infrastructure de traitement. Si cette carte s'affiche, les cartes **Délégateurs actifs** et **Processeurs actifs** ne s'affichent pas. Si aucune file d'attente n'est sélectionnée, **les cartes Délégateurs actifs**, **Processeurs actifs** et **Tâches actives** s'affichent simultanément.
Alertes de traitement des événements	Nombre d'alertes de traitement des événements au cours des 5 dernières heures. Cliquez sur la carte pour accéder à la table Alertes d'événements contenant toutes les alertes correspondantes.
Travaux d'événements sur le calendrier	Nombre d'événements de travaux planifiés qui sont dans le calendrier.

Scores - Scores actuels

Utilisez la section Scores actuels pour avoir une vérification directe sur la table sysevent et afficher les états actuels des événements.

Champ	Description
Total d'événements	Nombre total d'événements dans le système au cours de la période définie
Total d'événements prêts	Total d'événements prêts à être traités
Total d'événements en cours de traitement	Total d'événements en cours de traitement
Total d'événements traités	Total d'événements déjà traités
Total d'erreurs	Nombre total d'erreurs dans les événements
Total d'événements transférés	Nombre total d'événements qui ont été transférés d'un graphique au suivant

Scores-Tendances

Utilisez la section Tendances pour obtenir une compréhension graphique basée sur des mesures des activités dans le système de traitement des événements.

Remarque :
Par défaut, les tendances sont définies sur 24 heures. Vous pouvez le configurer jusqu'à 15 jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Tendance de délégation d'événements	Mesure collectée associée à la délégation d’événements
Tendance du processeur d'événements	Mesure collectée pour les différents processeurs d’événements
Tendance des événements	Mesure pour des événements spécifiques
Tendance du gestionnaire d’action des e-mails/scripts	Mesure collectée pour les gestionnaires d’événements

Détails : configurer une alerte

Passez en revue les détails d’un ensemble d’alertes toutes les 15 minutes, principalement au niveau d’une instance. Par défaut, cinq alertes sont fournies avec l’application. Les alertes sont configurées en fonction d’un ensemble de conditions, notamment la file d’attente à laquelle elles s’appliquent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accéder à **Tout** > **Politique système** > **Événements** > **Configurer les alertes**.
   La liste Configuration des alertes d’événements s’affiche.
2. Sélectionnez l’une des alertes disponibles pour apporter des modifications aux conditions qui déclencheront une alerte.

   Remarque :
   Vous recevez une notification dans l’icône de notification lors de la création de l’alerte.

3. Accéder à **Tout** > **Politique système** > **Événements** > **Alertes**.
   La liste Alertes d’événements s’affiche.

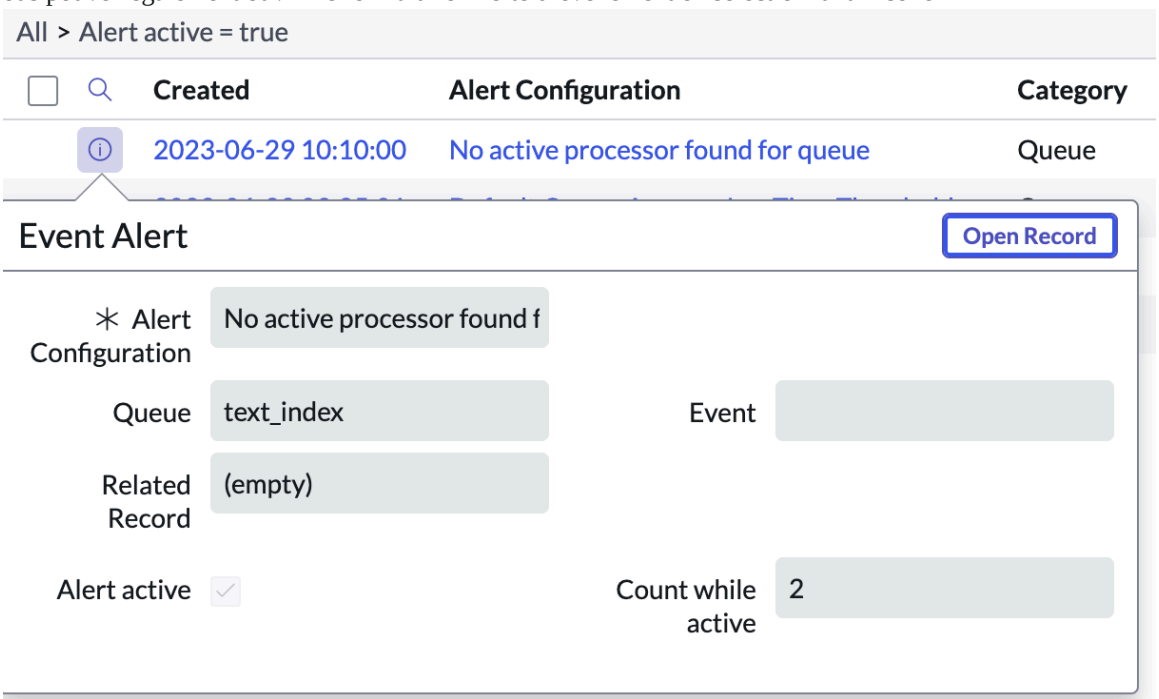
   Remarque :
   Les conditions d’alerte sont validées toutes les 15 minutes environ.

4. Sélectionnez l’alerte que vous venez de mettre à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez ouvrir le formulaire Alerte d'événement pour l'alerte sélectionnée en sélectionnant la colonne Créé. Si vous sélectionnez la colonne Configuration des alertes, le formulaire de configuration des alertes d'événement pour l'alerte sélectionnée s'affiche. Vous pouvez également ouvrir le formulaire Alerte d'événement en sélectionnant l'icône « i



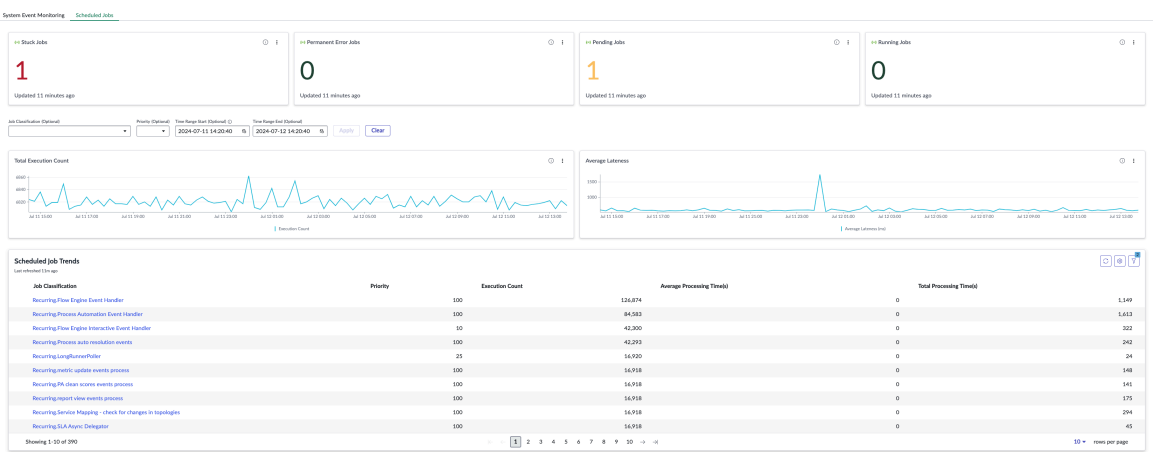
».

5. **Facultatif :** Sélectionnez **Réinitialiser l'alerte** si la notification d'alerte n'est plus nécessaire.

Comprendre votre tableau de bord de travaux planifiés

Consultez le tableau de bord du planificateur pour en savoir plus sur les mesures d'intégrité clés et les aperçus des travaux planifiés.

Accédez à la **Tout** > **Diagnostics du système** > **Tableau de bord de travaux planifiés**.



Les cartes suivantes s'affichent sur le tableau de bord

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Travaux bloqués	Les travaux planifiés qui sont épinglés à un nœud inexistant s'affichent ici. Si une tâche planifiée est affectée pour s'exécuter sur un nœud inexistant et qu'il s'agit d'une tâche parent qui n'a pas Démarrage comme **type de déclencheur**, elle est classée dans les **tâches bloquées**. La colonne ID système indique le nœud pour lequel la tâche a été affectée. L'une des raisons pour lesquelles une tâche est classée comme **tâches bloquées** est qu'une instance a été clonée à partir d'une autre instance et que des tâches sont maintenant épinglées pour s'exécuter sur les nœuds de l'ancienne instance. Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur les travaux bloqués : • Vous pouvez le supprimer pour supprimer la tâche de sys_trigger définitivement. • Vous pouvez récupérer ces tâches, ce qui efface les données de la colonne**ID système** et leur permet de s'exécuter à nouveau en fonction de leur heure Next **Action** .
Travaux d'erreur permanente	Les travaux planifiés dont **l'état** est **Erreur permanente** s'affichent ici. Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Utah vers une version plus récente, un script correctif est exécuté et définit les travaux planifiés sur **l'état Erreur permanente** si la tâche était une tâche parente ou une tâche autonome et qu'elle a été reprise pour s'exécuter sur un nœud spécifique qui n'existe plus. Vous pouvez également définir manuellement l'état de la tâche sur **Erreur permanente** . Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur les travaux d'erreur permanente : • Vous pouvez le supprimer pour supprimer la tâche de sys_trigger définitivement. • Vous pouvez récupérer ces tâches qui redéfinissent l'état sur **Prêt**. Il peut à nouveau s'exécuter en fonction de son heure **de la prochaine action** .
Tâches en attente	Travaux qui doivent être exécutés prochainement.
Tâches en cours d'exécution	Tâches qui sont activement en cours d'exécution.
Classification des tâches (facultatif)	Méthode facultative de regrouper certaines tâches en fonction de conditions de filtre pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	collecter l'historique d'exécution des tâches par groupe/classification défini. Vous pouvez configurer ces classifications dans la table Règles de classification de tâches. La classification par défaut est TriggerType.JobName.
Compte d'exécutions total	Représentation graphique du nombre total d'exécutions de tâches planifiées sur votre instance sur une période donnée. La période par défaut est les dernières 24 heures. Vous ne pouvez afficher les données que des 7 derniers jours. Les données proviennent de la table sys_scheduler_job_history. **Remarque :** Lorsque vous cliquez sur un nombre d'exécutions dans le graphique, la liste Historique des travaux planifiés s'affiche. La liste des tâches a été regroupée à l'aide du concept de classification des tâches avec le type de déclencheur Exécuter une fois ou Récurrent.
Retard moyen	Représentation graphique du retard moyen, en millisecondes, de tous les travaux planifiés sur votre instance sur une période donnée. La période par défaut est les dernières 24 heures. Vous ne pouvez afficher les données que des 7 derniers jours. Les données proviennent de la table sys_scheduler_job_history. **Remarque :** Lorsque vous cliquez sur une donnée moyenne de retard dans le graphique, la liste de l'historique des travaux planifiés s'affiche. La liste des tâches a été regroupée à l'aide du concept de classification des tâches avec le type de déclencheur Exécuter une fois ou Récurrent.
Tendances de travaux planifiés	Liste des tâches terminées regroupées par concept de classification de tâche. La période par défaut est les dernières 24 heures. Vous ne pouvez afficher les données que des 7 derniers jours. Les données proviennent de la table sys_scheduler_job_history.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour les **tuiles Travaux bloqués** et **Travaux d'erreur permanente** , les données et les colonnes proviennent de la table sys_trigger. Les deux tuiles sont utilisées pour nettoyer les tâches et maintenir les travaux planifiés dans un état positif. Sélectionnez la tuile requise pour afficher la vue de liste des tâches. La colonne **Retard** des deux listes fait référence au retard de la tâche en fonction de l'heure à laquelle elle était censée s'exécuter. Si **l'action suivante** est dans le passé, le retard est calculé comme l'heure actuelle moins l'heure de l'action suivante. Par exemple, si l'exécution de la tâche a été planifiée il y a deux minutes, le retard est de deux minutes. Si l'exécution de la tâche est planifiée dans le futur, le retard est de 0.

Tendances de travaux planifiés

Ce tableau fournit des détails sur l'historique des travaux terminés par classification. La vue par défaut fournit les données des dernières 24 heures.

Champ	Description
Classification de tâche	Fournit un moyen de regrouper des types de tâches similaires en fonction du nom de la tâche, du type de déclencheur (récurrent, exécuter une fois, etc.).
Priorité	Priorité à laquelle les tâches sont traitées. **Remarque :** Plus le nombre est bas, plus la priorité est élevée. Par exemple, une priorité de 10 est supérieure à 100.
Compte d'exécutions	Nombre de fois où la tâche a été exécutée dans un délai.
Temps de traitement moyen(s)	Temps moyen nécessaire pour traiter les tâches.
Temps de traitement total(aux)	Temps total nécessaire pour traiter les tâches.

Performance de la plateforme

Optimisez le système grâce à la surveillance des performances et aux diagnostics.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Introduction aux performances de la plateforme

Tableaux de bord des



performances

un large éventail de mesures de performances de la plate-forme pour votre instance et pour l'ordinateur sur lequel votre instance s'exécute.

Mesures des



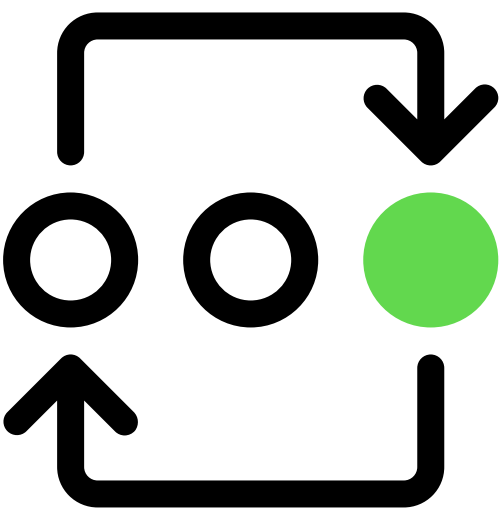
performances

Affichez

pouvez afficher un large éventail de mesures de performances de la plate-forme pour votre instance et pour l'ordinateur sur lequel votre instance s'exécute.

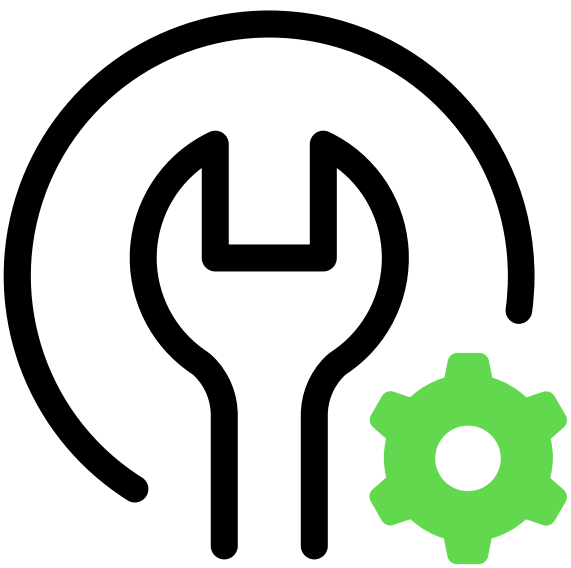
Vous

Quotas de transactions



Les quotas de transaction vous permettent de définir une politique de quota pour différents types de transactions.

Outil de statistiques de diagnostic du système



Pour faciliter l'évaluation des performances, les outils statistiques enregistrent les statistiques des activités système qui affectent les performances, telles que l'exécution de requêtes, de scripts et de transactions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble des performances de la plateforme

Optimisez le système grâce à la surveillance des performances et aux diagnostics.

Terme	Description
Réponse du serveur d’applications	Temps nécessaire au serveur d’applications pour traiter une demande et afficher la page résultante.
Latence et débit réseau	Temps nécessaire au réseau pour transmettre votre demande au serveur et la réponse.
Rendu et analyse du navigateur	Il est temps pour votre navigateur d’afficher le HTML et d’analyser/exécuter Javascript.
Cache d’instance	Quantité de ressources système disponibles pour le traitement.

Effets du cache d’instance sur les performances

Il y a une dégradation des performances chaque fois que vous purgez et reconstruisez le cache d’instance. Pendant les heures ouvrables principales, évitez ou minimisez les actions suivantes qui entraînent une purge et une reconstruction du cache d’instance.

- Ajouter ou mettre à jour les propriétés système
- Ajouter ou mettre à jour des entrées de dictionnaire
- Validation des ensembles de mises à jour
- Ajout ou mise à jour des traductions

Délais de réponse du journal des transactions

L’instance consigne automatiquement les statistiques essentielles de chaque transaction qu’elle traite, et ces informations sont à votre disposition en tant qu’administrateur.

Pour consulter le journal, accédez à **Journaux système** > **Transactions**.

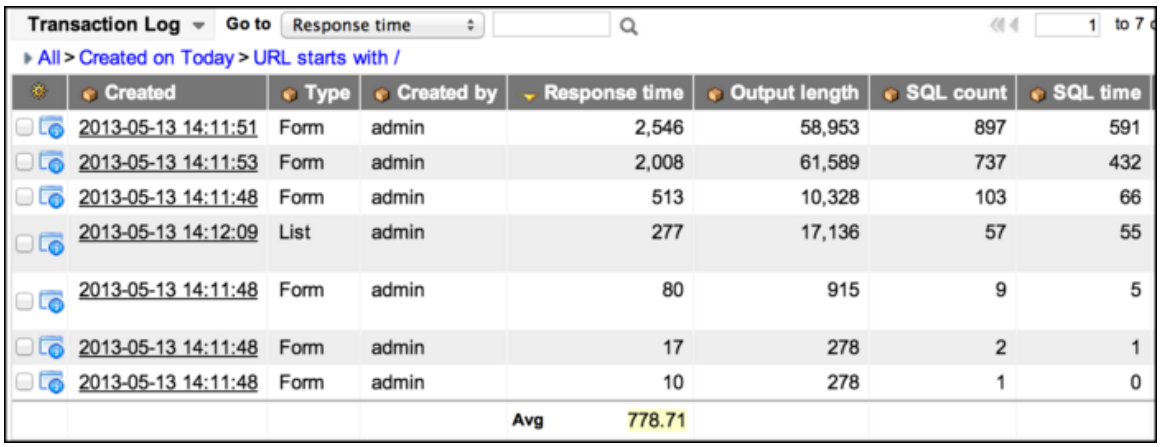
Pour afficher le délai de réponse moyen de toutes les transactions répertoriées, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la colonne **Temps de réponse**. Sélectionner **Configurer** > **Calcul de la liste**, puis cochez la case **Valeur moyenne** .

Il est recommandé de limiter la liste aux transactions qui ont eu lieu pendant la période d’intérêt. Le filtre par défaut retourne les transactions d’aujourd’hui.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Journal des transactions



Transaction Log Go to Response time 1 to 7

All > Created on Today > URL starts with /

Created	Type	Created by	Response time	Output length	SQL count	SQL time
2013-05-13 14:11:51	Form	admin	2,546	58,953	897	591
2013-05-13 14:11:53	Form	admin	2,008	61,589	737	432
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	513	10,328	103	66
2013-05-13 14:12:09	List	admin	277	17,136	57	55
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	80	915	9	5
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	17	278	2	1
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	10	278	1	0
			Avg 778.71			

Pour chaque transaction terminée, les informations suivantes sont disponibles (les temps sont en millisecondes) :

- Date/heure, ID d'utilisateur, adresse IP et URL de la transaction.
- Délai de réponse total, qui n'inclut pas le temps du navigateur, car le serveur ne dispose pas de ces informations.
- **Temps réseau** : temps de transmission réseau, à la fois depuis et vers l'utilisateur.
- **Temps SQL** : temps passé à exécuter des commandes SQL.
- **Compte SQL** : nombre de commandes SQL exécutées.
- **Temps de règle métier** : temps passé à traiter les règles métier.
- **Nombre de règles métier** : nombre de règles métier exécutées.
- **Longueur de sortie** : combien d'octets la transaction a retournés, après toute compression.

Délai de réponse sur les formulaires

Un indicateur de temps de réponse (horloge) apparaît en bas à droite de nombreux formulaires et listes.

Cet indicateur fournit le temps de traitement d'une transaction terminée, y compris le temps total et la durée de chaque étape. Cliquez sur l'icône pour afficher ou masquer les détails du délai de réponse. Pointez sur l'icône pour afficher une info-bulle avec les détails. L'exemple suivant montre le délai de réponse pour récupérer une liste filtrée dans une instance de démonstration.



Dans cet exemple, la transaction a nécessité le temps de traitement suivant :

- Durée totale de 1019 millisecondes
- 3 millisecondes de déplacement de données sur le réseau
- 526 millisecondes sur le serveur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'heure du serveur est calculée à l'aide de la formule suivante :

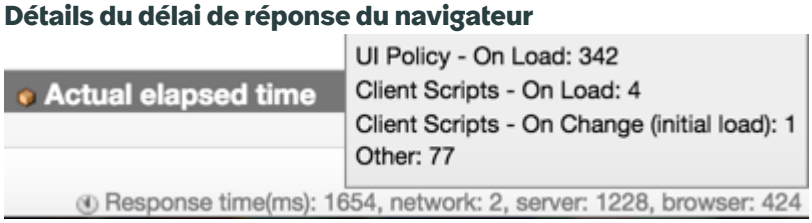
```
server time = (client response time - browser time - client network time)
```

- 490 millisecondes dans le navigateur, le rendu HTML et l'analyse et l'exécution de JavaScript

La réponse n'apparaît pas pour les opérations simples, telles que la pagination, la modification de l'ordre de tri d'une liste ou pour la première transaction d'une session.

Cliquez sur **Navigateur** pour afficher une répartition détaillée du temps de traitement du navigateur sur les formulaires.

Détails du délai de réponse du navigateur



Les administrateurs peuvent désactiver le délai de réponse en définissant la *glide.ui.response_time* propriété sur **false** dans la table Propriétés système [sys_properties]. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list et recherchez *glide.ui.response_time*.

Lorsque vous examinez les délais de réponse, recherchez les problèmes suivants.

1. Une période où toutes les transactions prenaient un temps inhabituellement long. Par exemple, les transactions qui prenaient normalement 1 seconde prenaient 15 secondes entre 11h00 et 11h20. Ce problème peut indiquer qu'une charge inhabituelle, telle qu'un rapport volumineux, s'est exécutée sur ce serveur d'applications pendant cette période.
2. Une transaction spécifique qui a pris à plusieurs reprises un temps inhabituellement long. Par exemple, la liste des incidents fermés triés par description courte mettait 30 secondes à chaque affichage. Ce problème peut indiquer qu'une transaction particulière a mis une charge de base de données inhabituelle sur le système, comme le tri de 500 000 enregistrements sur un champ non indexé.

Essayez les actions suivantes pour améliorer les performances.

1. Recherchez une ou plusieurs transactions qui couvrent toute la fenêtre. Par exemple, vous observez que la réponse a été lente pendant six minutes et qu'une transaction s'est exécutée pendant tout ce temps. Vous pouvez essayer d'ajouter une indexation supplémentaire à la base de données pour rendre la transaction plus rapide. Certains types de requêtes vont toujours s'exécuter plus lentement que d'autres, quelle que soit l'indexation.
2. Assurez-vous qu'aucune purge du cache n'est exécutée pendant les heures ouvrables. Les purges de cache sont destinées à empêcher les anciennes données d'interférer avec les modifications et les mises à jour, et sont effectuées automatiquement lors de l'utilisation d'ensembles de mises à jour. Les purges programmées du cache, à l'aide de cache.do, peuvent affecter les performances globales et dégrader les temps de réponse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

du système. N'exécutez pas les purges du cache pendant les heures de travail et ne déclenchez pas automatiquement les purges du cache.

3. Si vous ne trouvez aucun problème spécifique lors de la lenteur du délai de réponse, contactez l'assistance pour voir s'il existe des problèmes globaux avec le matériel du serveur d'applications.

Minuteurs des transactions client

Le module d'extension Client Transaction Timings fournit des informations supplémentaires sur le temps passé côté client et côté serveur, ainsi que par le navigateur et le réseau. Cette fonctionnalité permet non seulement de trouver les processus de longue durée, mais fournit également des informations sur la cause du problème de performance dans le processus.

Temps de réponse du réseau

Il peut être difficile de résoudre un mauvais temps de réponse du réseau, mais vous pouvez effectuer certains tests rapides.

Un indicateur clair d'un problème réseau est lorsque vous constatez que les utilisateurs d'un emplacement ont de bonnes performances et que les utilisateurs d'un autre emplacement ont de mauvaises performances. Cela vous indique que le serveur et l'application vont bien. En supposant que les paramètres du navigateur soient identiques, la seule différence significative est le réseau.

Temps de ping

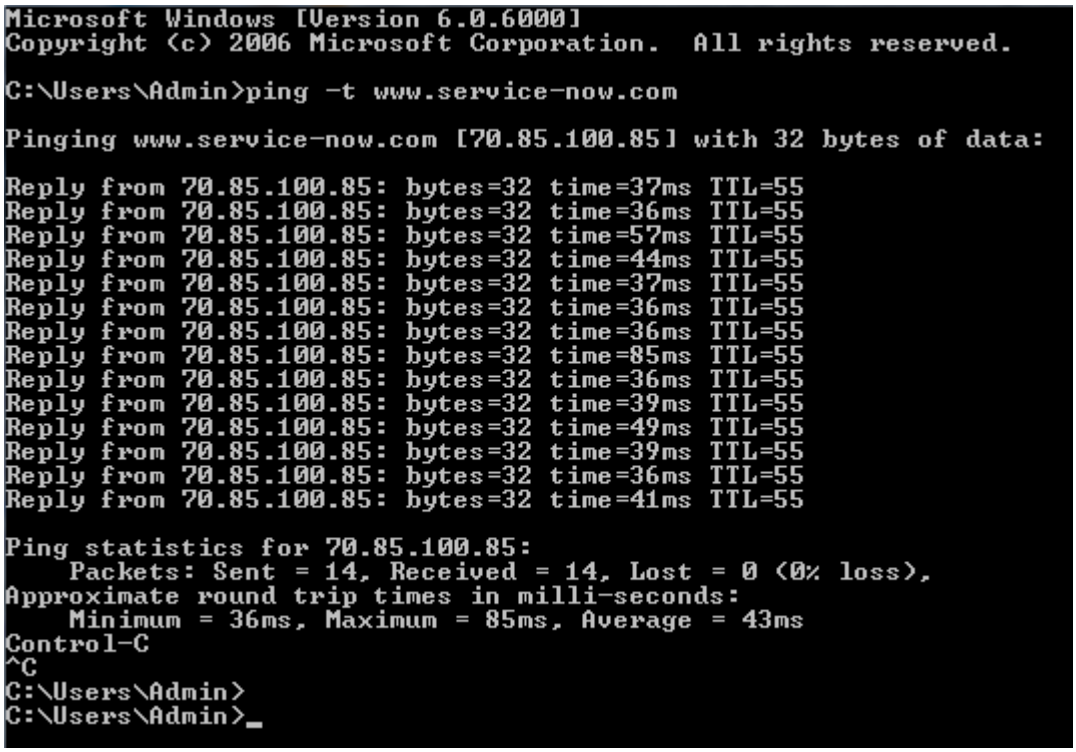
La mesure la plus grossière du temps de réponse du réseau est un ping. Un ping mesure le temps total nécessaire à un paquet pour passer de la machine source à la cible et inversement.

Pour effectuer un ping dans Windows, affichez une fenêtre de commande (invite DOS) et tapez :

```
ping -t <yourinstancename>.service-now.com
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Recherchez une durée inférieure à 100 ms si vous êtes aux États-Unis, ou à 150 ms si vous êtes en Europe ou en Asie. En pratique, tout ce qui est inférieur à 250 ms n'est pas préoccupant car il ne s'agit généralement pas d'un élément majeur de votre temps de réponse perçu.

Traceroute

Si vous constatez des temps de ping lents, vous pouvez exécuter un traceroute. Certains réseaux refusent de transmettre ICMP et votre demande traceroute peut ne pas fonctionner. Si cela fonctionne, c'est un excellent outil pour identifier les goulots d'étranglement du réseau. Pour exécuter un traceroute sur Windows, ouvrez une fenêtre de commande et exécutez la commande suivante.

```
tracert <yourinstancename>.service-now.com
```

Exemple de sortie :

```
C:\dev\mysql5\bin>tracert mycompany.service-now.com
Tracing route to mycompany.service-now.com [70.87.98.130]
over a maximum of 30 hops:
1    1 ms    1 ms    1 ms  12.192.116.193
2    4 ms    4 ms    4 ms  12.116.227.37
3   32 ms   32 ms   32 ms  gbr1-p90.sd2ca.ip.att.net [12.123.145.178]
4   33 ms   33 ms   33 ms  tbr1-p013503.phmaz.ip.att.net [12.122.2.142]
5   34 ms   33 ms   33 ms  tbr2-cl1521.phmaz.ip.att.net [12.122.10.194]
6   32 ms   33 ms   33 ms  tbr2-cl1592.dlstx.ip.att.net [12.122.10.81]
7   31 ms   50 ms   31 ms  gar1-p370.dlrtx.ip.att.net [12.123.16.173]
8   31 ms   31 ms   31 ms  12.119.136.14
9   31 ms   31 ms   31 ms  te9-1.dsr02.dllstx3.theplanet.com [70.87.253.22]
10  37 ms   37 ms   37 ms  vl41.dsr01.dllstx4.theplanet.com [70.85.127.83]
11  31 ms   37 ms   31 ms  gi1-0-1.car16.dllstx4.theplanet.com [67.18.116.67]
12  32 ms   32 ms   32 ms  70.87.98.130
Trace complete.
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque ligne du traceroute représente une étape de réseau entre la machine source et la machine de destination. Dans l'exemple traceroute, un total de 12 étapes étaient nécessaires pour acheminer le trafic réseau de l'ordinateur portable vers <yourinstancename>.service-now.com.

- La colonne de gauche correspond au numéro de l'étape.
- Les trois colonnes suivantes sont des estimations de latence, effectuées trois fois pour donner une moyenne.
- La dernière colonne est la machine vers laquelle vous sautez.

Par exemple, à partir des lignes #1 et #2 ci-dessus, vous pouvez dire :

```
1    1 ms    1 ms    1 ms  12.192.116.193
2    4 ms    4 ms    4 ms  12.116.227.37
```

À la fin de la rangée 1, c'était à 12.192.116.193. Il a ensuite fallu 4 ms (en moyenne) pour arriver à 12.116.227.37.

Généralement, avec un traceroute, vous recherchez des pas individuels qui prennent beaucoup de temps, comme 500 ms pour un saut particulier. Vous recherchez également des étapes qui affichent un astérisque (*) au lieu d'une heure d'étape, par exemple :

```
1    100 ms  *       500ms  12.192.116.193
```

L'astérisque indique qu'un paquet particulier n'est pas arrivé, ce qui peut indiquer des problèmes de réseau sur ce saut particulier. Vous voyez également un astérisque si ce routeur particulier est configuré pour ne pas transmettre ICMP. Ce résultat est potentiellement une fausse alerte si les trois temps de latence d'une étape sont des astérisques.

Paramètres et performances du navigateur

Selon le navigateur que vous utilisez, les paramètres du navigateur peuvent affecter les performances de votre instance.

Les pages Web de votre instance peuvent être volumineuses, par exemple, plus de 500 ko pour une longue liste d'incidents comportant de nombreuses colonnes. Pour accélérer les performances, la plupart des navigateurs peuvent accepter les données compressées d'un serveur d'applications afin que les 500 Ko n'aient pas à être envoyés par le fil. Au lieu de cela, le navigateur indique qu'il peut accepter les données compressées si le serveur peut les envoyer. Le serveur d'applications compresse ensuite la réponse, ce qui transforme les données de 500 ko en environ 20 ko.

La compression est activée par défaut sur tous les ServiceNow serveurs d'applications. Le serveur d'applications envoie toujours des données compressées si votre navigateur les accepte. Il existe des paramètres de navigateur qui contrôlent si votre navigateur accepte les réponses compressées.

Utiliser un journal des requêtes lent

Les administrateurs peuvent utiliser des journaux de requêtes lents pour avoir un aperçu de la façon dont les requêtes affectent les performances de la plateforme. Le journal des requêtes lentes regroupe les données des requêtes similaires. Utilisez des données de requête lentes pour évaluer le besoin de nouveaux index, de modifications d'index existants ou de modifications de requêtes fréquentes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les requêtes sont similaires lorsqu'elles sélectionnent à partir de la même table et interrogent le même champ dans la clause where, mais recherchent des valeurs différentes dans le champ. Par exemple, ces requêtes sont regroupées en tant que requêtes similaires.

```
SELECT * FROM sys_user WHERE name="ITIL User"
SELECT * FROM sys_user WHERE name="System Administrator"
```

L'agrégation de données de requête similaires permet aux administrateurs de surveiller l'impact sur les performances des requêtes lentes et des requêtes qui se produisent fréquemment. Le journal signale les données pour des requêtes similaires où le temps d'exécution total dépasse 5 secondes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Diagnostics du système** > **Statistiques** > **Requêtes lentes**
2. Ouvrez un enregistrement de requête pour plus de détails.

Champs d'enregistrement de requête

Champ	Description
Exemple	Une instruction SQL pour une requête individuelle, avant d'être canonisée pour l'agréger avec des requêtes similaires.
Hachage	Valeur de hachage pour cet enregistrement.

Exemple de trace de la pile	Une trace de pile pour une requête individuelle. Les lignes faisant référence au code de script (inclut à la fois le code personnalisé et le code système de base) s'affichent au format suivant :
	`table name.sys_id : numéro de ligne`
	Par exemple, cette trace de pile indique un appel de fonction à partir de la ligne 119 d'un script include.
	`sys_script_include.105f70abc0a8010300d4d79ed1b93eb0:119`
	Pour plus d'informations, consultez Traces de pile.

Exemple d'URL	L'URL d'une requête individuelle, selon la façon dont la requête a été appelée. ○ Transactions utilisateur : répertorie les paramètres de transaction. Par exemple, si un utilisateur accède à la liste d'incidents, l'URL est / `incident_list.do sysparm_query=active=true` ○ Travaux planifiés : répertorie le nom du travail planifié. ○ Toute autre méthode : répertorie un champ vide.
Première observation	Première occurrence d'une requête similaire.
Dernière observation	Dernière occurrence d'une requête similaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Temps d'exécution total	Temps d'exécution total.
Compte d'exécutions	Nombre d'occurrences de requêtes similaires qui sont regroupées.
Temps d'exécution moyen (ms)	Durée moyenne d'exécution d'une de ces requêtes similaires.

3. Pour voir ce que la base de données fait pour récupérer les données, cliquez sur **Expliquer le plan**.
   Le plan de requête est indiqué dans la liste connexe **MySQL Explain Plan** . Utilisez le plan de requête pour évaluer la nécessité de créer de nouveaux index ou de modifier des index existants. Pour plus d'informations, consultez la documentation du plan d'explication MySQL .

   Cette fonctionnalité fonctionne sur d'autres bases de données prises en charge, notamment MongoDB et Oracle.

4. Pour générer une suggestion d'index pour une requête lente, cliquez sur **Suggestion d'index**.
   Pour plus de détails, voir Générer une suggestion d'index pour une requête lente.

Suggestions d'index pour les requêtes lentes

Le moteur de suggestion d'index (ISE) peut générer une suggestion d'index pour une requête lente sélectionnée. Lorsque vous demandez une suggestion d'index pour une requête lente, l'ISE analyse la requête et recommande un index susceptible d'améliorer le temps d'exécution de la requête.

Si vous choisissez d'utiliser la suggestion d'index et de créer l'index, l'ISE continue d'examiner l'efficacité de cet index pendant une période d'évaluation de 14 jours. L'ISE fournit des détails sur l'indice au cours de l'évaluation, y compris des recommandations pour la gestion de l'indice.

Les administrateurs utilisent l'ISE pour :

- Générez une suggestion d'index pour une requête lente.
- Passez en revue les suggestions d'index pour les requêtes lentes dans votre instance.
- Exportez une suggestion d'index vers une instance non-productive à des fins d'évaluation et de test.
- Planifiez un index pour la création.
- Surveillez l'efficacité d'un index pendant la période d'évaluation de l'index.
- Testez les performances de l'index (ce test est une évaluation immédiate des performances de l'index).
- Déposez un index qui n'optimise pas les performances des requêtes, comme recommandé par l'ISE.

Dans les instances nouvelles ou mises à niveau, le module d'extension Index Suggestion Engine (com.glide.index_suggestion) est activé par défaut.

Remarque :
L'ISE ne prend en charge que les bases de données MySQL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnement des suggestions d'index

Vous commencez le processus de suggestion d'index en demandant une suggestion d'index pour une requête lente sélectionnée. L'ISE exécute une tâche quotidienne qui collecte les statistiques des colonnes des tables de la requête lente, en collectant des données telles que la cardinalité (colonnes uniques dans une table) et le nombre de null/not null.

Ensuite, l'ISE agrège et analyse les informations collectées, applique un algorithme de classement de colonne pondéré à la requête lente et génère une suggestion d'index pour la requête.

Une fois qu'une suggestion d'index est générée, vous l'examinez et déterminez s'il convient de créer l'index pour la requête lente. Lorsque vous créez l'index, l'ISE fournit des informations sur l'index tout au long de son cycle de vie. Vous pouvez suivre la suggestion d'index à travers trois étapes de traitement principales :

Suggestions d'index à examiner

Au cours de cette étape initiale, vous pouvez examiner les suggestions d'index générées par l'ISE pour vos requêtes lentes. Vous pouvez choisir d'ignorer une suggestion, d'exporter la suggestion d'index vers une instance de non-production pour des tests supplémentaires ou de planifier l'index pour la création. Si l'ISE génère avec succès une suggestion d'index et que vous choisissez de planifier l'index pour la création, la suggestion d'index passe à l'étape de traitement suivante. Toutefois, si la base de données ne peut pas utiliser la suggestion ou si la suggestion dégrade les performances de la requête, l'ISE vous recommande d'abandonner la suggestion d'index.

Indexation en cours

À ce stade, l'ISE crée l'indice et la période d'évaluation de 14 jours commence. L'ISE effectue une évaluation horaire pour déterminer si l'index améliore ou dégrade le temps d'exécution de la requête. L'ISE met à jour l'état de l'index, y compris les actions recommandées que vous pouvez effectuer. Par exemple, si l'index n'améliore pas les performances de la requête lente, l'ISE vous conseille de supprimer l'index. Vous pouvez ensuite planifier la suppression de l'index de la base de données. Au cours de cette étape, vous pouvez également choisir de tester les performances d'index ou d'accepter un index, même si l'ISE recommande de l'abandonner.

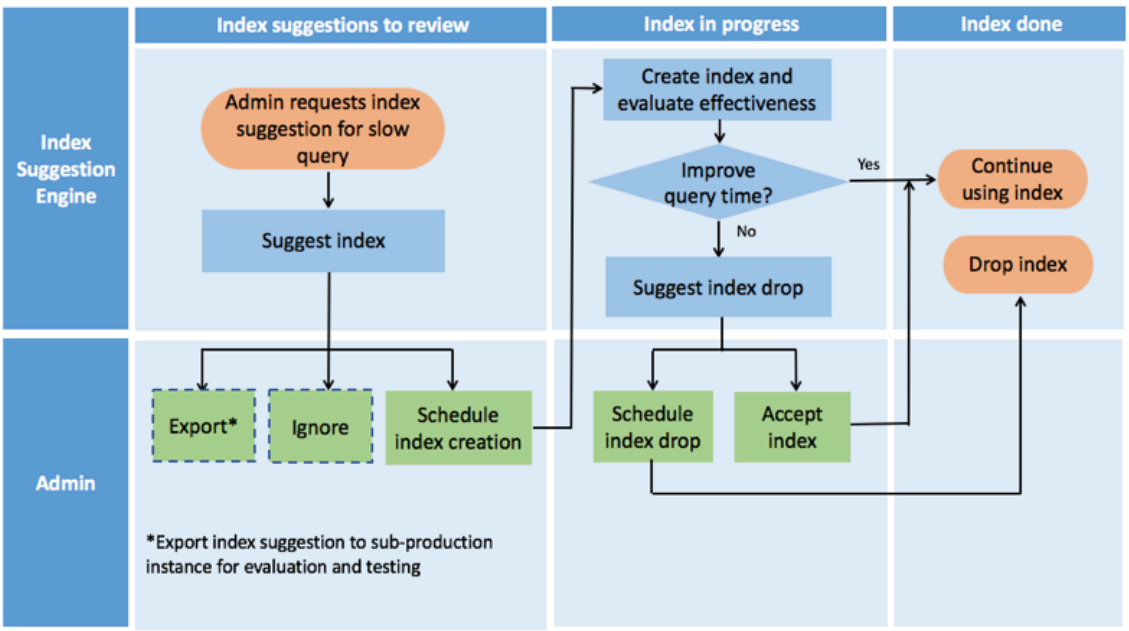
Index terminé

À la dernière étape du traitement, l'ISE décrit l'état final de l'indice et l'activité de traitement connexe. Si l'index a amélioré le temps de requête lent, l'ISE change l'état de l'index en Créé et la base de données continue d'utiliser l'index. Si l'index n'a pas amélioré le temps de requête et que vous avez choisi de supprimer l'index, l'ISE supprime l'index de la base de données et change l'état de l'index en Abandonné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie de suggestion d'index



États de traitement des suggestions d'index

La table Suggestions d'index [sys_index_suggestion] fournit des informations sur l'état de vos index à mesure qu'ils passent par les trois principales étapes de traitement :

- **Suggestions d'index > à examiner**
- **Suggestions d'index > En cours**
- **Suggestions d'index > Terminé**

L'ISE utilise les états suivants pour décrire l'activité de traitement d'un index.

États de la suggestion d'index

État	Description
Suggestions d'index à examiner	
Suggéré	ISE a généré une suggestion d'index pour la requête lente.
Dépôt suggéré : non utilisé	ISE vous recommande de supprimer l'index, car la base de données n'utilise pas l'index pour la requête lente.
Dépôt suggéré : dégradation des performances	L'ISE vous recommande de supprimer l'index, car il n'a pas amélioré le temps de requête ou aggravé les performances.
Indexation en cours	
Création planifiée	Vous avez planifié la création de l'index.
Création en cours	ISE est en train de créer l'index.
Échec de la création	ISE n'a pas pu créer l'index.
Évaluation de l'efficacité	L'ISE a créé l'indice et évalue la performance de l'indice au cours de la période d'évaluation de l'indice de 14 jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États de la suggestion d'index (suite)

État	Description
Dépôt suggéré : non utilisé	ISE vous recommande de supprimer l'index de la table pour laquelle il a été créé, car la base de données n'utilise pas l'index pour la requête lente.
Dépôt suggéré : dégradation des performances	L'ISE vous recommande de supprimer l'index, car il n'a pas amélioré le temps de la requête.
Dépôt planifié	Vous avez planifié la suppression de l'index de la base de données.
Dépôt dans Progress	ISE supprime l'index de la base de données.
Échec du dépôt	ISE n'a pas pu supprimer l'index. Contactez Service et assistance client pour obtenir de l'aide.
Index terminé	
Créées	Après la période d'évaluation de 14 jours, l'ISE a déterminé que l'index améliorait les performances des requêtes. Indique que la base de données continue d'utiliser l'index.
Ignoré	Vous avez choisi d'ignorer la suggestion d'index.
Déposé	ISE a réussi à supprimer l'index.
Accepté	Vous avez choisi de conserver l'index même si l'ISE recommandait de le supprimer.
Remplacé	Une suggestion d'index récente a remplacé l'index pour la même table et la même requête lente.

Générer une suggestion d'index pour une requête lente

Utilisez le moteur de suggestion d'index (ISE) pour générer une suggestion d'index pour une requête lente.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'ISE génère une suggestion d'index pour une requête lente, il examine les métriques et les informations de requête des tables de la requête. Si l'ISE ne dispose pas des informations nécessaires pour générer une suggestion d'index, le système affiche des messages vous informant des données nécessaires. Ces messages fournissent généralement des liens pour obtenir plus d'informations, telles que des mesures de requête mises à jour ou la collecte de statistiques de colonne à partir des tables de la requête. Parfois, l'ISE peut ne pas être en mesure de suggérer un index pour la requête et vous indique pourquoi la suggestion ne peut pas être générée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Diagnostics du système** > **Statistiques** > **Requêtes lentes**.
2. Dans la table Requêtes lentes, cliquez sur l'enregistrement de requête pour lequel la suggestion d'index doit être générée.
3. Dans l'enregistrement Requêtes lentes, cliquez sur **Suggérer un index**.
   Si l'ISE a besoin de plus d'informations, le système peut afficher un ou plusieurs messages avec des détails pour obtenir ces informations. Après avoir répondu à chaque message, cliquez sur **Suggérer un index**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répétez ce processus jusqu'à ce que l'ISE dispose des informations nécessaires pour générer la suggestion d'index.

Par exemple, l'ISE peut avoir besoin de :

- Mesures récentes : si le système affiche un message indiquant que les mesures de requête sont obsolètes, le message fournit un lien pour obtenir les mesures les plus récentes.
  - Cliquez sur le lien pour obtenir les mesures de requête mises à jour.
  - Cliquez sur **Suggérer un index**.
- Statistiques de colonne : si les statistiques de colonne n'existent pas pour la requête, le système affiche un message vous demandant de planifier la tâche Collecter les statistiques de colonne. Vous pouvez choisir d'exécuter la tâche à l'heure par défaut lorsque le système est moins occupé, ou vous pouvez demander au système de collecter les statistiques immédiatement.
  - Si vous planifiez l'exécution ultérieure de la tâche Statistiques de colonne, l'ISE génère la suggestion d'index après avoir collecté les statistiques de colonne. Une fois la tâche de statistiques de colonne exécutée, revenez à l'enregistrement Requêtes lentes et cliquez sur **Suggérer un index**.
  - Si vous choisissez de collecter immédiatement les statistiques de colonne, le système affiche l'indicateur de progression Collecter les statistiques de colonne pendant qu'il collecte les statistiques de colonne. Dans l'enregistrement Requêtes lentes, cliquez sur **Suggérer un index**.

Lorsque l'ISE génère avec succès une suggestion d'index, l'enregistrement de suggestion d'index de la requête affiche **l'état** de l'index comme **suggéré.**

4. Si vous souhaitez continuer à travailler avec la suggestion d'index, sélectionnez l'étape de traitement suivante

Examiner les suggestions d'index pour les requêtes lentes

Vous pouvez consulter les suggestions d'index et les index créés par le moteur de suggestion d'index (ISE). L'ISE fournit trois vues principales des suggestions d'index au fur et à mesure de leur cycle de vie : suggestions d'index en cours d'examen, index en cours et index terminé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Accédez aux suggestions d'index à partir du navigateur d'application ou de la page d'accueil Performance.

Procédure

1. Accéder aux suggestions d'index pour votre instance

2. Dans la table Suggestions d'index, cliquez sur le **nom de table** associé à la suggestion d'index que vous souhaitez afficher.

3. Passez en revue la suggestion d'index pour la table sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de suggestion d'index

Champ	Description
Requête lente	Requête lente pour laquelle la suggestion d'index a été générée.
Exemple	Une instruction SQL réelle pour une requête individuelle, avant d'être canonisée pour l'agréger avec des requêtes similaires.
Nom de la table	Nom de la table utilisée dans la requête.
Noms de colonnes	Noms des colonnes utilisées dans la requête.
Nom d'index	Nom de l'index, affecté par l'ISE après sa création.
État	État de traitement de l'index. Pour plus d'informations, consultez la table des états de suggestion d'index .
Importé	Cette case, si elle est cochée, indique que la suggestion d'index a été importée d'une autre instance à des fins d'évaluation et de test.

4. Choisissez l'étape de traitement suivante pour la suggestion d'index.

Exporter une suggestion d'index vers une instance de non-production

Vous pouvez exporter une suggestion d'index d'une instance de production vers une instance de non-production à des fins d'évaluation et de test, avant d'implémenter l'index sur votre instance de production.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche implique l'exportation d'une suggestion d'index sous forme de fichier .xml depuis votre instance de production et son importation dans une instance de non-production. Vous pouvez ensuite créer l'index et évaluer ses performances sur l'instance de non-production.

Procédure

1. Dans votre instance de production, accédez à la suggestion d'index à exporter :

   a. Accédez à la table Suggestions d'index pour passer en revue les suggestions d'index pour les requêtes lentes.

Emplacement	Description
Depuis le navigateur d'application	Accédez à la **Diagnostics du système** > **Suggestions d'index** > **Suggestions d'index > à examiner**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Emplacement	Description
À partir de la page d'accueil Performance	Si l'icône de suggestion indique qu'une ou plusieurs suggestions d'index sont disponibles (icône ), cliquez dessus pour ouvrir la fenêtre Index suggérés, puis cliquez sur **Afficher tous les index suggérés**. **Remarque :** Dans la fenêtre Index suggérés, vous pouvez cliquer sur **Afficher** en regard d'un nom de table spécifique pour ouvrir son enregistrement de suggestion d'index.

b. Dans la table Suggestions d'index, cliquez sur le nom de la **table** pour ouvrir la suggestion d'index.

2. Dans le formulaire Suggestions d'index, cliquez sur **Exporter**.
   L'ISE télécharge la suggestion d'index sous forme de fichier XML avec le nom de fichier sys_index_suggestion_<identificateur alphanumérique>.xml. Le nom du fichier possède une chaîne alphanumérique unique pour le différencier des autres suggestions d'index.
3. Dans votre instance de non-production, accédez à **Diagnostics du système** > **Suggestions d'index** > **Suggestions d'index > à examiner**.
4. Dans la table Suggestions d'index, sous Liens connexes, cliquez sur **Suggestions d'importation**.
5. Dans le formulaire Importer XML, choisissez le fichier de suggestion d'index que vous avez exporté et cliquez sur **Charger**.

   Après l'importation, la suggestion d'index importée apparaît dans la table Suggestions d'index sur votre instance de non-production.
6. Pour poursuivre le processus d'évaluation de l'index sur votre instance de non-production, vous pouvez planifier la création de la suggestion d'index et tester les performances de l'index.Tester les performances de l'index

Planifier une suggestion d'index pour la création

Utilisez le moteur de suggestion d'index (ISE) pour planifier la création d'une suggestion d'index.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la suggestion d'index pour la requête lente.
2. Dans la table Suggestion d'index, cliquez sur le nom de la **table** pour laquelle l'index doit être créé.
3. Dans le formulaire Suggestion d'index, cliquez sur **Création de calendrier**.
4. Dans la fenêtre Planifier la création d'index, sélectionnez l'heure de création de l'index et cliquez sur **Créer**.

Remarque :
Si l'index à créer implique des tables volumineuses, telles que la table Incident ou CMDB, la création de l'index peut prendre jusqu'à une heure ou plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Créer maintenant** : la fenêtre d'indicateur de progression de la création d'index du calendrier affiche la progression de la création de l'index. Lorsque la création de l'index est terminée, cliquez sur **Fermer**.
- **Créer plus tard** : si vous sélectionnez cette option, l'état devient Créer planifié et l'index est créé à l'heure planifiée. Une fois l'index créé, l'état de l'index passe à Évaluation de l'efficacité.

Lorsque l'ISE crée l'index à l'heure sélectionnée, il attribue un nom d'index en fonction des tables utilisées dans la requête lente.

5. Vérifiez que l'index a été créé en examinant **l'état** de l'index dans l'enregistrement Suggestion d'index ou dans la table Suggestion d'index (**Diagnostics du système** > **Suggestions d'index** > **Suggestions d'index > En cours**).
   L'enregistrement de suggestion d'index affiche l'état Évaluation de l'efficacité. L'ISE entame la période d'évaluation de l'indice de 14 jours.
6. Pendant la période d'évaluation, vous pouvez surveiller **l'état** de l'index dans l'enregistrement Suggestion d'index ou dans la table Suggestion d'index (**Diagnostics du système** > **Suggestions d'index** > **Suggestions d'index > En cours**).

Tester les performances de l'index

Une fois que le moteur de suggestion d'index (ISE) a créé un index pour une requête lente, vous pouvez tester l'index pour voir s'il améliore le temps de requête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce test est une évaluation rapide de l'index et ne fait pas partie du processus d'évaluation de l'index de 14 jours. Si vous évaluez une suggestion d'index sur une instance de non-production, vous pouvez exécuter ce test après avoir créé l'index pour obtenir des résultats immédiats sur les performances de l'index.

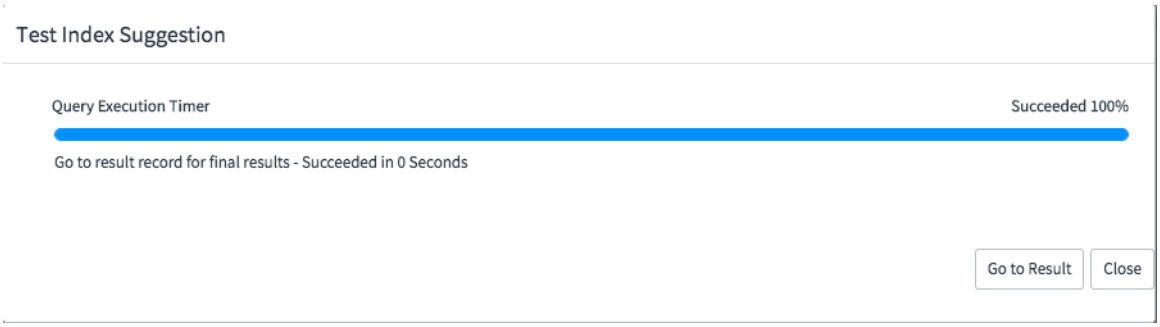
Remarque :
Les résultats des tests d'index de votre instance de non-production ne prédisent pas nécessairement des résultats de performances similaires sur votre instance de production.

Procédure

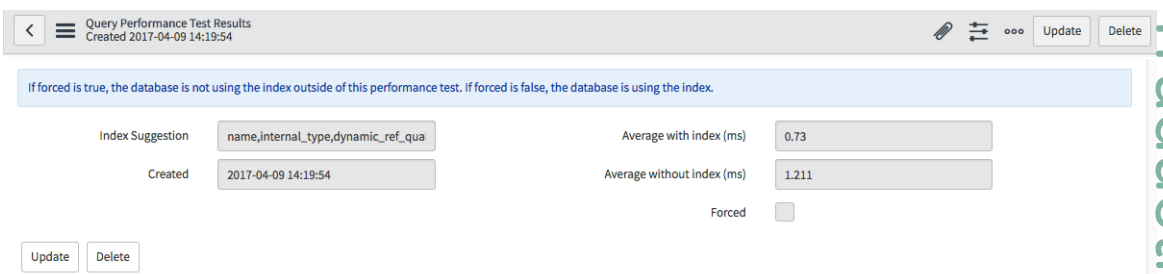
1. Ouvrez l'enregistrement de suggestion d'index pour l'index à tester :
   a. Accédez à la **Diagnostics du système** > **Suggestion d'index** > **Suggestions d'index > en cours**.
   b. Dans la table Suggestions d'index, cliquez sur le nom de la **table** pour l'index à tester.
2. Dans l'enregistrement de suggestion d'index, cliquez sur **Tester les performances** pour lancer le test de performances.
3. Lorsque l'indicateur de progression de la suggestion d'index de test indique que le test est terminé, cliquez sur **Accéder au résultat**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans le formulaire Résultats des tests de performances de la requête, comparez les champs **Moyenne avec index** et **Moyenne sans index** pour voir si l'index a amélioré la durée de la requête.
   Dans l'exemple suivant, l'index a amélioré le temps de requête. La case **Forcé** n'est pas cochée, ce qui indique que la base de données utilise l'index. Si la case est cochée, la base de données a été forcée d'utiliser l'index pendant le test, mais n'utilise pas l'index en dehors du test.



Résultats des tests de performances de requête

Champ	Description
Suggestion d'index	Nom de la suggestion d'index.
Créées	Date et heure d'exécution de ce test de performances.
Moyenne avec index (ms)	Heure de la requête à l'aide de la suggestion d'index.
Moyenne sans index (ms)	Temps de requête avant d'utiliser la suggestion d'index.
Forcé	Case à cocher indiquant si la base de données utilise l'index. Si cette case est cochée, la base de données a été forcée d'utiliser la suggestion d'index, mais uniquement pour ce test. Si la case n'est pas cochée, la base de données utilise l'index.

5. Cliquez sur la flèche de retour pour revenir à l'enregistrement de suggestion d'index pour la table.
   Le résultat de ce test de performances d'index ne modifie pas l'état de l'index enregistré dans l'enregistrement de suggestion d'index.

Planifier la suppression d'un index

Vous pouvez supprimer un index pour une requête lente lorsque l'index n'est pas utilisé par la base de données ou n'améliore pas les performances de la requête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pendant la période d'évaluation de l'index, l'ISE peut vous recommander de supprimer l'index lorsque la base de données ne l'utilise pas ou qu'il constate que l'index n'améliore pas le temps de requête. Vous pouvez déposer l'index immédiatement ou programmer le dépôt pour une date ultérieure.

Remarque :
Si vous souhaitez conserver un index même si l'ISE recommande de le supprimer, vous pouvez utiliser l'option **Accepter** dans l'enregistrement de suggestion d'index pour continuer à utiliser l'index. Avant d'utiliser cette option, contactez-nous Service et assistance client pour obtenir des conseils.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Diagnostics du système** > **Suggestions d'index** > **Suggestions d'index > En cours**.
2. Dans la table Suggestions d'index, cliquez sur le nom de la table pour supprimer l'index.
3. Dans l'enregistrement de suggestion d'index, cliquez sur **Planifier le dépôt**.
4. Dans la fenêtre de dépôt de l'index du calendrier, sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez que l'index soit supprimé et cliquez sur **Abandonner**.

   Remarque :
   Si l'index que vous souhaitez abandonner implique des tables volumineuses, telles que la table Incident ou CMDB, l'abandon de l'index peut prendre jusqu'à une heure ou plus.

   - **Abandonner maintenant** —La fenêtre de l'indicateur de progression de Dépôt d'index du calendrier affiche la progression de l'abandon d'index. Une fois la chute d'index terminée, cliquez sur **Fermer**. Si le dépôt réussit, l'enregistrement de suggestion d'index affiche l'état de l'index comme Abandonné.
   - **Dépôt ultérieur** : lorsque vous planifiez le dépôt, l'état de l'index passe à Dépôt planifié. Lorsque le système abandonne l'index à l'heure planifiée, l'état de l'index devient Abandonné.
5. Vérifiez que l'index a été abandonné en examinant l'état de l'index dans l'enregistrement Suggestion d'index ou dans la table Suggestion d'index (**Diagnostics du système** > **Suggestions d'index** > **Suggestions d'index > Terminé**).

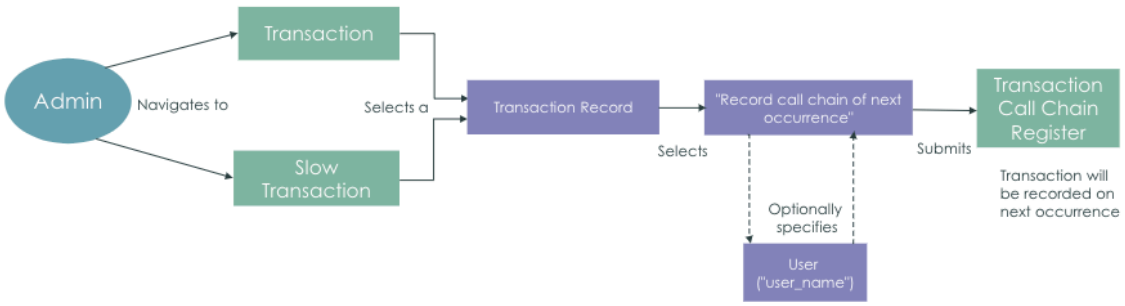
Chaînes d'appel des transactions

Identifiez et déboguez les causes premières d'une transaction problématique en enregistrant, puis en examinant sa chaîne d'appel. Une chaîne d'appel se compose de la série ordonnée de scripts exécutés au cours du cycle de vie d'une transaction.

Le suivi de la chaîne d'appel des transactions permet à un administrateur d'enregistrer l'URL d'une transaction problématique pour enregistrer la chaîne d'appel lors de la prochaine occurrence d'URL. Il est utile pour diagnostiquer les problèmes de performance des transactions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

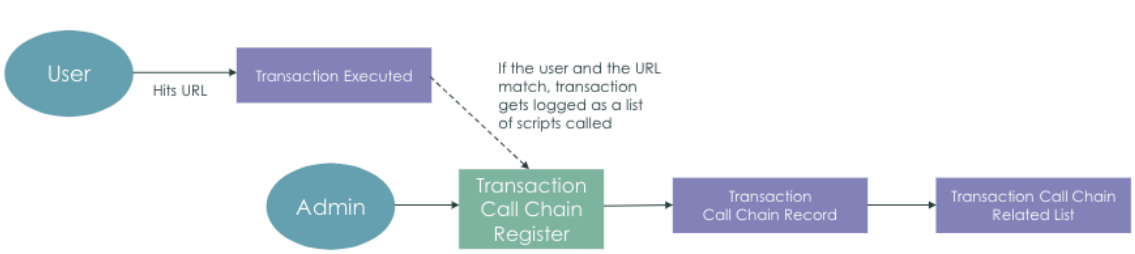


Pour activer le suivi de la chaîne d'appel de la transaction, effectuez les tâches suivantes :

1. Lorsque vous trouvez une transaction problématique dans la liste Journal des transactions ou Transaction lente qui nécessite un débogage, sélectionnez-la pour afficher son enregistrement détaillé. Pour faciliter le débogage, filtrez et regroupez ces listes par périmètre de l'application, en limitant les transactions qui s'affichent aux seules transactions provenant de périmètres spécifiques.

   Remarque :
   Pour en savoir plus sur ces listes, consultez Journaux des transactions et Détails de l'enregistrement du journal des transactions lentes.

2. Dans le formulaire des détails **de l'enregistrement, cliquez sur Enregistrer la chaîne d'appel de la prochaine occurrence**, situé sous Liens connexes.
   - Elle indique que la prochaine occurrence de l'URL de transaction doit être conservée avec toutes ses informations sur la chaîne d'appel.
   - Vous pouvez éventuellement désigner un ID d'utilisateur afin que l'enregistrement de la chaîne d'appel n'ait lieu qu'au cours de la prochaine occurrence de transaction pour un utilisateur spécifique.



3. La prochaine fois qu'un utilisateur accède à l'URL, l'enregistrement du registre de chaînes d'appel de la transaction est mis à jour pour contenir une liste des ressources de script exécutées pour répondre à la demande.
4. Dans Chaînes d'appel des transactions, examinez la chaîne d'appel enregistrée pour la transaction, puis prenez les mesures nécessaires pour la déboguer.

Créer un registre de chaînes d'appel de la transaction

Créez un registre de chaînes d'appel pour enregistrer les informations de chaîne d'appel pour une transaction problématique (ou lente) lors de la prochaine occurrence de cette URL. Vous spécifiez que la prochaine occurrence de l'URL de transaction doit être conservée avec toutes ses informations sur la chaîne d'appel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la liste Journal des transactions ou Transactions lentes, sélectionnez la transaction problématique et activez l'enregistrement de la chaîne d'appel.

2. Lorsque le registre des chaînes d'appel des transactions s'affiche, renseignez le champ **Utilisateur** .

Formulaire Registre de chaînes d'appel de la transaction

Contrôle	Description
URL	URL de la transaction sélectionnée.
Journal des transactions	ID du journal des transactions créé lors de la prochaine occurrence de l'URL. Ce champ est vide lorsque vous créez pour la première fois le registre de chaînes d'appel pour une transaction.
Enregistré	Case à cocher qui indique si l'enregistrement de la chaîne d'appel a déjà eu lieu pour cette transaction. ○ Ce champ est vide (**faux**) lorsque vous créez pour la première fois le registre de chaînes d'appel pour une transaction. ○ **true** s'affiche lorsque la chaîne d'appel est enregistrée lors de la prochaine occurrence de l'URL.
Utilisateur	(Facultatif) Si l'enregistrement de la chaîne d'appel ne doit avoir lieu que lorsqu'un utilisateur spécifique exécute la prochaine occurrence de transaction, sélectionnez l'ID utilisateur. Ne le renseignez pas si vous souhaitez que l'enregistrement de la chaîne d'appel se produise quel que soit l'utilisateur.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Un registre de chaînes d'appel est créé et indique que la prochaine occurrence de l'URL de transaction doit être conservée avec toutes ses informations sur la chaîne d'appel.

Remarque :
Une fois la chaîne d'appel enregistrée (**true** apparaît dans le champ **Enregistré**), vous pouvez l'afficher dans le formulaire Registre de chaînes d'appel de la transaction lui-même. Pour en savoir plus sur les chaînes d'appel de transaction, reportez-vous à la section Examiner une chaîne d'appel de transaction.

Examiner une chaîne d'appel de transaction

Utilisez les chaînes d'appel des transactions pour examiner la chaîne d'appel résultante pour une transaction sélectionnée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Diagnostics du système** > **Chaîne d'appel de la transaction** > **Chaînes d'appel des transactions**.
2. Pour afficher les détails de la chaîne d'appel, cliquez sur le champ **Créé** pour le composant ou le script de chaîne d'appel sélectionné.

Remarque :
Vous pouvez afficher les détails du journal des transactions en cliquant sur le champ **Journal des transactions** du composant ou du script de chaîne d'appel sélectionné. Pour en savoir plus, consultez Journaux des transactions .

Formulaire de chaîne d'appel de la transaction

Contrôle	Description
Table source	Table source pour la ressource de script exécutée dans la chaîne d'appel.
Source	Ressource de script exécutée dans la chaîne d'appel.
Séquence persistante	Ordre dans lequel le script s'exécute dans la chaîne d'appel.
Profondeur d'appel	Profondeur de la chaîne d'appel exécutée. Par exemple, un script appelant un include de script, qui à son tour appelle un autre include de script, aurait au moins trois lignes. Une ligne a une profondeur de 1, une autre a une profondeur ou 2 et la troisième a une profondeur de 3.
Table de déclencheur	Nom de la table de déclencheurs, le cas échéant, pour le composant de chaîne d'appel exécuté.
Durée (ms)	Durée observée pour l'exécution du script, en millisecondes.
Journal des transactions	ID du journal des transactions créé pour la chaîne d'appel enregistrée.

Annulation de la transaction

Un utilisateur peut annuler une transaction dont le chargement prend plus de temps que prévu.

Les causes de la lenteur des transactions comprennent les scénarios suivants.

- Tri d'un grand nombre d'enregistrements par un champ de chaîne non indexé.
- Regroupement d'une grande table sur un champ dont les valeurs sont principalement distinctes.
- Exportation de toutes les lignes d'une grande table.
- Tester une règle métier mal scriptée qui a une boucle JavaScript infinie.

Remarque :
Vous ne pouvez pas annuler une importation avec ces contrôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'annulation de transaction

Une fois la transaction annulée, vous pouvez utiliser les options suivantes à différentes fins.



- Revenir en arrière : revient à la page précédente de l'historique de navigation
- Recharger : recharge la page ciblée
- Charger la liste avec un filtre uniquement : affiche la liste (sans les enregistrements) uniquement avec les filtres appliqués
- Export : exportation d'enregistrements de vues de listes

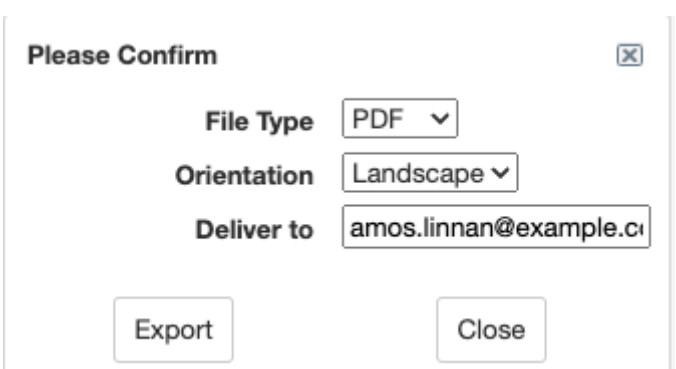
Remarque :
L'option Exporter s'affiche uniquement si les conditions suivantes sont remplies.

- La propriété glide.ui.export_on_tx_cancel.enable est définie sur Vrai.
- La vue de liste est annulée.

Vous pouvez utiliser l'une des options suivantes pour exporter les enregistrements de vue de liste.

- Excel
- CSV
- JSON
- PDF

Les enregistrements de vue de liste exportés sont envoyés à l'adresse e-mail fournie. Seule l'option **Type de fichier** PDF peut avoir l'option **Orientation** .



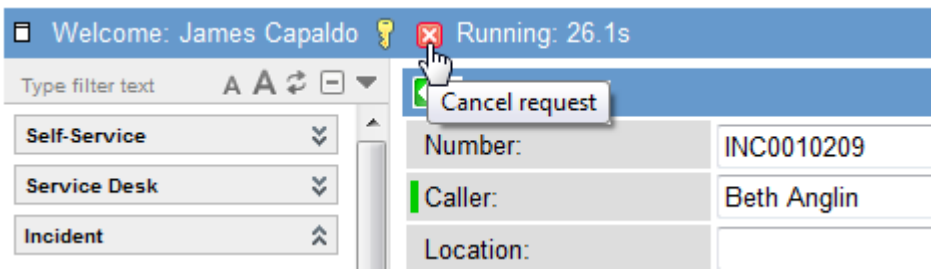
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Minuteur d'annulation de transaction

Au cours d'une transaction de longue durée, un minuteur et un bouton d'annulation rouge apparaissent dans la bannière.

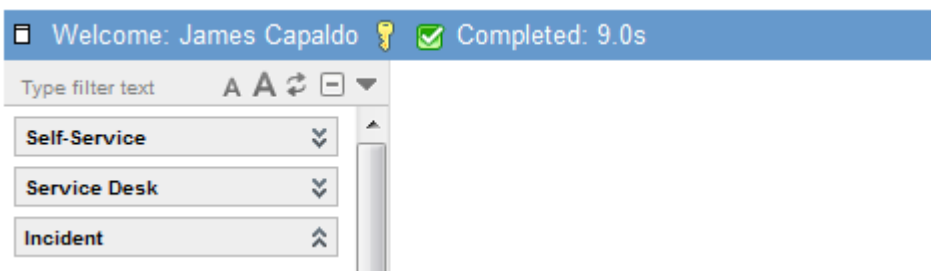
Annuler la demande



Pour annuler la transaction, cliquez sur le bouton d'annulation. Le minuteur indique que la transaction est en cours d'annulation. Lorsqu'il est terminé, vous voyez un message indiquant que la transaction a été annulée.

Si la transaction se termine avec succès, le minuteur indique combien de temps il a fallu pour que la transaction se termine.

Transaction terminée



Journaux des transactions annulées

Les transactions annulées apparaissent dans le journal des transactions avec **la mention CANCELLED** ajoutée à l'URL. Les transactions annulées par un utilisateur sont journalisées différemment des transactions annulées par Quotas de transactions.

Annuler les propriétés de la transaction

Les administrateurs peuvent configurer le comportement de l'aptitude d'annulation des transactions à l'aide des propriétés suivantes.

Propriété	Définition	Emplacement
com.glide.request_manager.active	Permettez aux utilisateurs d'annuler les transactions à exécution longue (activé par défaut).	Ouvrez la table sys_properties.
glide.ui.transaction.long_response.heure	Attendez en secondes l'apparition du bouton Annuler la transaction pour une transaction de longue durée.	Accédez à la **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher et arrêter la transaction active

Les administrateurs peuvent afficher les transactions actives et supprimer les transactions de longue durée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les fonctionnalités décrites ici nécessitent le rôle **admin.**

Cette action est destinée à arrêter les processus en arrière-plan, tels que les travaux planifiés, et non les transactions initiées par l'utilisateur.

Procédure

1. Si les paramètres de sécurité élevée sont activés, élevez les privilèges à security_admin.
2. Accédez au module **Transactions actives** approprié.
   - Pour afficher et arrêter les transactions sur le nœud actuel de votre instance, accédez à **Administration utilisateurs** > **Transactions actives**.
   - Pour afficher et arrêter les transactions sur tous les nœuds de votre instance, accédez à **Diagnostics du système** > **Transactions actives (Tous les nœuds)**.
3. Sélectionnez la transaction que vous souhaitez arrêter.
   Le processus d'affichage des transactions est inclus dans la liste. Ne tuez pas ce processus.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'enregistrement et sélectionnez **Arrêter**, ou cochez la case en regard de l'enregistrement et sélectionnez **Arrêter** dans la liste déroulante **Actions sur les lignes sélectionnées** en bas de la liste.

Enregistrement d'une transaction annulée dans une table

Le système consigne les transactions annulées dans une table en plus du journal des transactions.

Les transactions annulées manuellement ou selon une règle de quota sont enregistrées dans le journal d'annulation de transaction [syslog_cancellation]. Le journal d'annulation de transaction est une fonctionnalité de débogage supplémentaire et ne contiendra pas d'informations sur toutes les annulations.

Remarque :
Des mesures de protection sont en place pour empêcher les boucles infinies et les problèmes liés à la synchronicité, ce qui signifie qu'il n'est pas toujours possible de consigner une annulation dans une table de base de données.

Vous pouvez trouver le journal d'annulation de transaction en cliquant sur **Journaux système** > **Journal système** > **Annulations de transactions**.

Vous pouvez désactiver la journalisation des transactions annulées vers une table en modifiant une propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété du journal des transactions annulées

Propriété	Description
glide.quota.manager.log.annulation	Indique si les transactions annulées doivent être journalisées dans la table Journal d'annulation de transaction. Type : booléen Valeur par défaut : true Emplacement : ajouter à la table Propriétés système [sys_properties]

Performances des ensembles de données à importer

L'algorithme transforme les jeux d'importation de leur table intermédiaire en leur destination finale.

L'importation de données via un jeu d'importation nécessite deux phases :

1. Les données sont chargées à partir d'une source de données dans une table intermédiaire
2. Les données sont transformées à partir de la table intermédiaire en une table cible

L'algorithme de transformation fonctionne par « blocs » de 100 enregistrements à la fois, contrairement à l'algorithme précédent qui transformait un seul enregistrement à la fois. Cette nouvelle approche permet au serveur d'applications de pré-extraire diverses informations pertinentes pour chaque bloc d'enregistrements, ce qui réduit le nombre d'interactions uniques avec la base de données et améliore le débit.

Qui peut s'attendre à voir une amélioration des performances ?

Tout client utilisant des ensembles d'importation doit s'attendre à une amélioration des performances dans les grandes transformations.

Quels types de transformations bénéficient le plus de ces changements ?

Les transformations avec un grand nombre de colonnes de type référence ou choix voient la plus grande amélioration.

Quels types de transformations en profitent le moins ?

Les transformations qui avec des conditions de fusion complexes ou non clés présentent un avantage proportionnellement plus faible.

Surveillance des performances des threads

L'instance suit les performances de threads individuels, que les administrateurs peuvent afficher dans le journal des transactions ou le graphique de vue d'ensemble du système sur la page d'accueil Performance.

Les performances du thread peuvent être surveillées à deux endroits, comme décrit dans les sections suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Journal des transactions

Le temps d'attente d'un thread pour un sémaphore disponible ou la synchronisation d'une session est inclus dans le champ **Délai de réponse** du journal des transactions. Pour afficher le journal des transactions, accédez à **Journaux système** > **Transactions**.

Analyses des applications

L'application ServiceNow® Analyses des applications disponible dans le , fournit un emplacement centralisé où vous pouvez visualiser et surveiller l'intégrité ServiceNow Storedu système.

À partir de la Xanadu version, Analyses des applications est en cours de dépréciation et ne sera plus disponible dans la boutique pour installation. Le support se poursuivra jusqu'à la version Zurich. Il est recommandé d'évaluer le Impact Instance Observer produit disponible avec les packages ServiceNow Impact. Travaillez avec l'équipe de votre compte pour examiner les forfaits Impact.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Vue d'ensemble

Analyses des applications vous permet de gérer de manière proactive l'intégrité et les performances de vos instances. Analyses des applications fournit des graphiques et des données de séries chronologiques qui vous permettent de visualiser les tendances des performances, d'afficher les événements corrélés et d'accéder aux ressources pour prendre des mesures correctives.

Vous pouvez y accéder Analyses des applications en vous connectant en tant qu'utilisateur avec le rôle admin ou sn_app_insights.admin et en accédant à **Tout** > **Analyses des applications** > **Analyses des applications**.

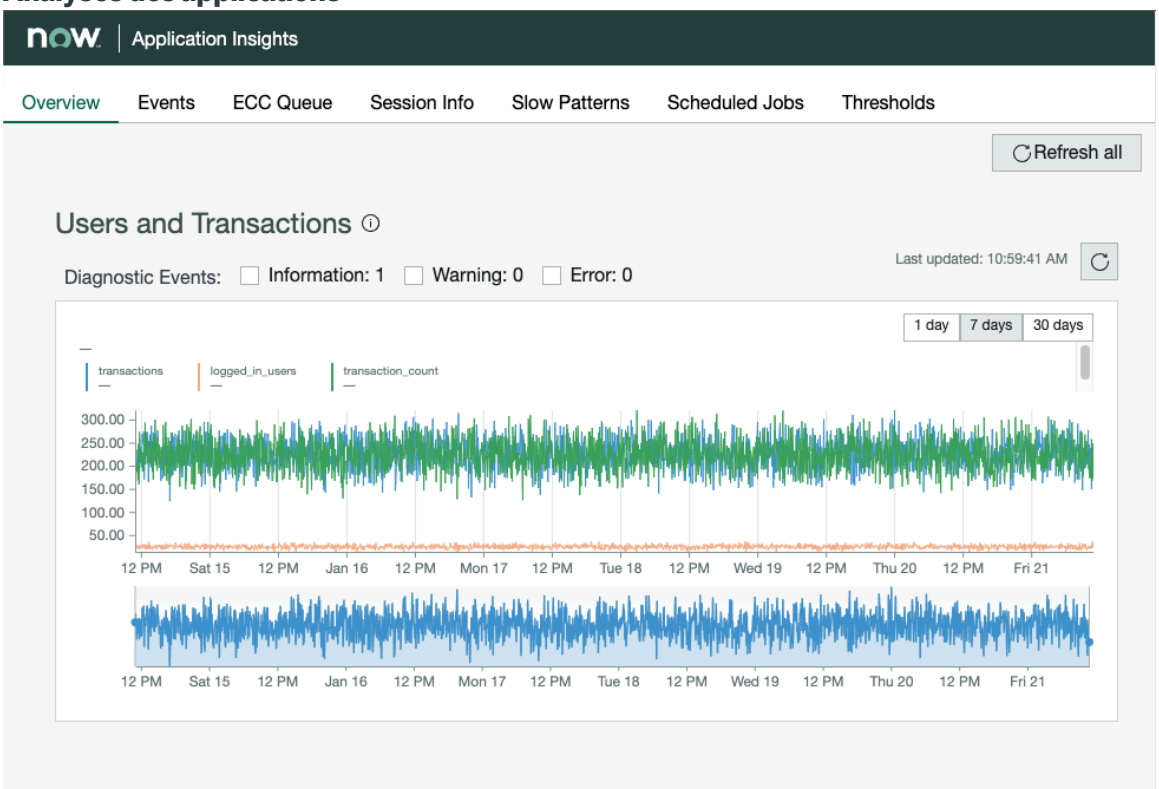
Avantages clés

- Affichez l'intégrité et les performances de tous vos nœuds d'instance au même endroit.
- Détecter les anomalies ou les écarts dans les performances de l'instance.
- Prenez des mesures correctives et résolvez les problèmes de performance par vous-même sans avoir à faire appel à un administrateur.
- Analysez la cause première d'un problème de performance en déterminant le contexte et la corrélation avec les événements système tels qu'une mise à niveau ou l'installation d'une application.
- Atténuez de manière proactive les risques potentiels pour le système. Identifiez et anticipez les risques qui entraîneraient autrement des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyses des applications



Utilisation des graphiques d'Application Insights

Affichez les mesures de performances clés pour votre instance à l'aide de Analyses des applications graphiques.

Analyses des applications fournit des données de séries chronologiques dans une collection de graphiques qui vous aident à visualiser les performances et l'intégrité de votre instance. Les graphiques sont automatiquement actualisés toutes les cinq minutes.

Graphiques de vue d'ensemble

Vous pouvez afficher un résumé de l'intégrité et des performances globales de votre instance dans l'onglet **Vue d'ensemble** . Il fournit une vue agrégée au niveau de l'instance en combinant les mesures des onglets **Événements**, **File d'attente ECC** et **Informations sur la session** .

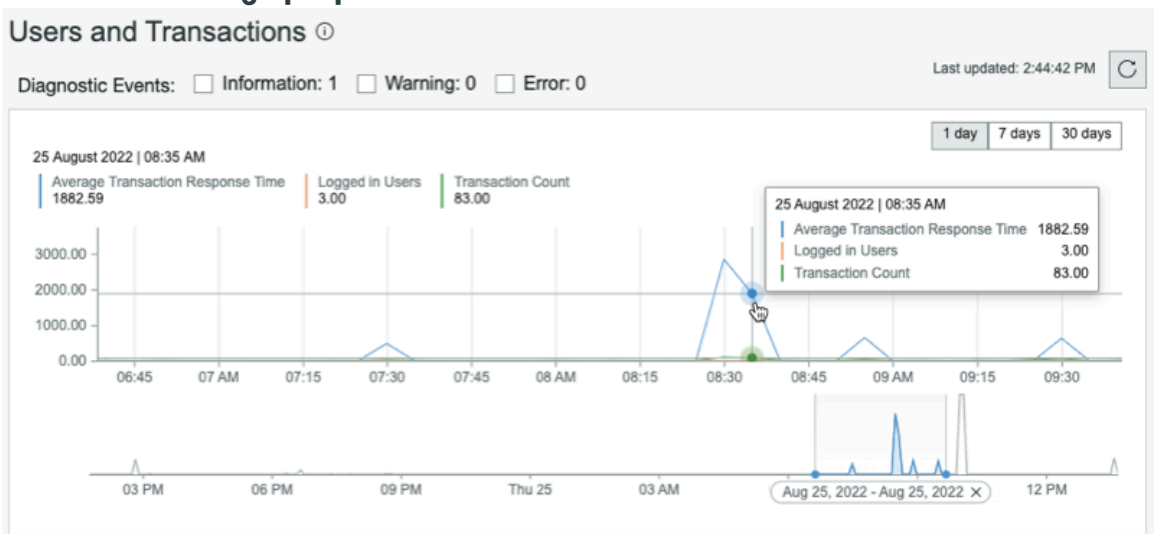
Utilisez les graphiques de vue d'ensemble pour effectuer les actions suivantes :

- Analysez les performances des mesures au fil du temps, individuellement et les unes par rapport aux autres.
- Affichez les tendances ou les schémas entre différents ensembles de données en superposant les mesures et les événements de diagnostic.
- Surveillez étroitement et de manière proactive l'instance lors de l'exécution d'une activité importante telle qu'une mise à jour du système ou pendant les périodes de trafic utilisateur important.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue consolidée du graphique des utilisateurs et des transactions



- Superposez les événements de diagnostic pour vous aider à déterminer la causalité et la corrélation.
- Comparez les mesures ou concentrez-vous sur une mesure spécifique en sélectionnant les lignes de graphique à afficher dans la légende au-dessus du graphique.
- Modifiez la période en sélectionnant une autre plage de jours dans le sélecteur de dates. La valeur par défaut est 1 jour, mais vous pouvez également modifier la période sur 7 jours ou 30 jours.
- Affichez les détails de toutes les mesures à un moment donné en pointant votre curseur n'importe où sur le graphique.

  Pour afficher les détails au niveau du nœud d'une mesure, pointez votre curseur et sélectionnez un point de données. Le graphique détaillé correspondant dans l'onglet **Événements**, **File d'attente ECC** ou **Informations sur la session** s'affiche.

- Réduisez la plage horaire en sélectionnant le côté gauche ou droit de la chronologie sous le graphique et en la faisant glisser. Décalez la plage horaire en faisant glisser cette vue le long de l'axe.

Graphiques détaillés

Chaque graphique des onglets **Événements**, **File d'attente ECC** et **Informations** sur la session fournit une vue détaillée des mesures pour un ou plusieurs nœuds.

Utilisez les graphiques détaillés pour effectuer les actions suivantes :

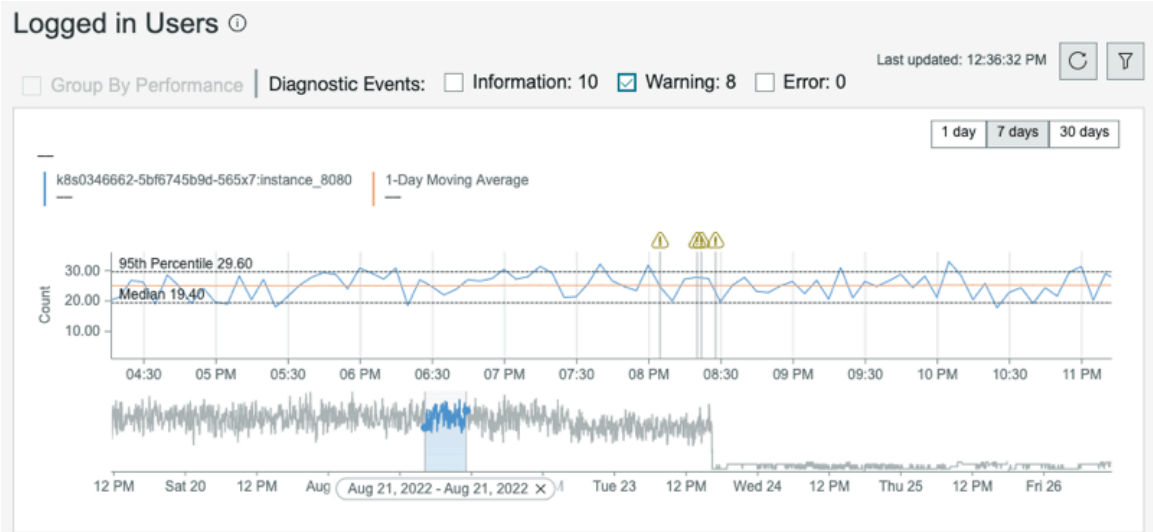
- Comparer une mesure spécifique à la médiane, à la moyenne mobile sur 1 jour ou à la valeur du 95e centile
- Affichez des tendances ou des schémas en superposant des mesures et des événements de diagnostic
- Déterminer si la dégradation des performances se produit sur un nœud ou sur tous les nœuds
- Affichez des statistiques détaillées pour chaque nœud afin de surveiller l'intégrité du système au fil du temps

Les graphiques détaillés incluent les mêmes contrôles que les graphiques de vue d'ensemble, mais fournissent des fonctionnalités supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue détaillée des utilisateurs connectés



- Consultez les tendances, les problèmes et l'intégrité du système pour les nœuds et les agents ayant des valeurs de performances similaires en sélectionnant **Grouper par performance**. S'il y a sept lignes ou plus sur le graphique, cette option est sélectionnée par défaut.
- Superposez les événements de diagnostic pour vous aider à déterminer la causalité et la corrélation.
- Ajoutez un filtre personnalisé pour afficher les données de nœuds spécifiques. Par exemple, affichez le temps de transaction moyen pour les nœuds dont l'état est En ligne.
- Comparez les performances de différents nœuds à la moyenne de déplacement sur 1 jour en sélectionnant les lignes de graphique à afficher dans la légende au-dessus du graphique.

  La ligne **de moyenne de déplacement sur 1 jour** représente la valeur moyenne sur tous les nœuds sur une journée.

- Modifiez la période en sélectionnant une autre plage de jours dans le sélecteur de dates. La valeur par défaut est 1 jour, mais vous pouvez également modifier la période sur 7 jours ou 30 jours.
- Affichez les détails d'un agent ou d'un nœud en pointant votre curseur n'importe où sur le graphique.

  Comparez la mesure aux lignes horizontales suivantes sur le graphique :

  - **Médiane** : valeur médiane.
  - **95e centile** : valeur du 95e centile. Une mesure avec un point de données au-dessus de cette ligne est probablement une source de préoccupation.

  Affichez une liste des événements ou des transactions associés dans un délai de 10 minutes en pointant votre curseur et en sélectionnant un point de données.

- Réduisez la plage horaire en sélectionnant le côté gauche ou droit de la chronologie sous le graphique et en la faisant glisser. Décalez la plage horaire en faisant glisser cette vue le long de l'axe.

Les valeurs médianes, moyennes et du 95e centile de chaque nœud sont affichées dans le tableau sous le graphique détaillé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour trier les enregistrements de la liste, sélectionnez l'en-tête de colonne.
- Pour filtrer la liste à l'aide d'une valeur d'un champ, cliquez avec le bouton droit dans le champ, puis sélectionnez **Afficher la correspondance** ou **Filtrer**.
- Pour regrouper les enregistrements de la liste par étiquette, sélectionnez le menu Options de colonne, puis **Grouper par**.
- Pour filtrer les enregistrements de la liste, sélectionnez le menu Options de colonne, puis sélectionnez **Filtrer**. Entrez une condition et une valeur.

Analyses des applications Vue d'ensemble des graphiques et des mesures

Les Analyses des applications graphiques de vue d'ensemble fournissent des vues consolidées des mesures clés.

Analyses des applications Vue d'ensemble, graphiques et mesures

Graphique	Mesures clés	Description
Utilisateurs et transactions	• Temps de réponse moyen de la transaction • Nombre de transactions • Utilisateurs connectés	Nombre total d'utilisateurs connectés, nombre de transactions et temps de réponse moyen des transactions sur tous les nœuds
Événements	• Événements traités • Événements consignés	Nombre total d'événements consignés et d'événements traités sur tous les nœuds
Sortie de file d'attente ECC actuelle	• Prêt à la sortie • Traitement sur sortie • Traité à la sortie	Nombre total d'entrées dans la file d'attente de sortie ECC avec les états Prêt, Traitement et Traité
Entrée de file d'attente ECC actuelle	• Prêt à l'entrée • Traitement à l'entrée • Traité à l'entrée	Nombre total d'entrées dans la file d'attente d'entrée ECC avec les états Prêt, Traitement et Traité
API_INT de sémaphores	• Profondeur de la file d'attente de API_INT de sémaphores • Rejets de API_INT de sémaphores	Nombre moyen de transactions dans la file d'attente de sémaphores API_INT et nombre total de transactions rejetées sur l'ensemble des nœuds

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyses des applications Vue d'ensemble, graphiques et mesures (suite)

Graphique	Mesures clés	Description
Sémaphore par défaut	• Profondeur de la file d'attente par défaut du sémaphore • Rejets par défaut de sémaphores	Nombre moyen de transactions dans la file d'attente de sémaphores par défaut et nombre total de transactions rejetées sur l'ensemble des nœuds
Envoi du sémaphore AMB	• Profondeur de la file d'attente d'envoi AMB du sémaphore • Rejets d'envoi d'AMB de sémaphore	Nombre moyen de transactions dans la file d'attente de sémaphore d'envoi AMB et nombre total de transactions rejetées sur tous les nœuds
Réception AMB de sémaphore	• Profondeur de la file d'attente d'envoi AMB du sémaphore • Rejets d'envoi d'AMB de sémaphore	Nombre moyen de transactions dans la file d'attente de sémaphores de réception AMB et nombre total de transactions rejetées sur tous les nœuds

Analyses des applications Graphiques et mesures détaillés

Les Analyses des applications graphiques détaillés fournissent des vues des mesures individuelles au niveau du nœud.

Graphiques détaillés des événements

Mesure	Source	Description
Événements traités	`events_processed` clé dans la colonne Statistiques de la table Statistiques de nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre d'événements traités
Événements consignés	`event_logs` clé dans la colonne Statistiques de la table Statistiques de nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre d'événements consignés

Graphiques de détails de la file d'attente ECC

Mesure	Source	Description
Prêt à la sortie	Table des statistiques de file d'attente ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Nombre moyen d'entrées à l'état Prêt dans la file d'attente de sortie ECC
Prêt à l'entrée	Table des statistiques de file d'attente ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Nombre moyen d'entrées à l'état Prêt dans la file d'attente d'entrée ECC

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphiques de détails de la file d'attente ECC (suite)

Mesure	Source	Description
Traitement sur sortie	Table des statistiques de file d'attente ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Nombre moyen d'entrées à l'état Traitement dans la file d'attente de sortie ECC
Traitement à l'entrée	Table des statistiques de file d'attente ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Nombre moyen d'entrées à l'état Traitement dans la file d'attente d'entrée ECC
Traité à la sortie	Table des statistiques de file d'attente ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Nombre moyen d'entrées à l'état Traité dans la file d'attente de sortie ECC
Traité à l'entrée	Table des statistiques de file d'attente ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Nombre moyen d'entrées à l'état Traité dans la file d'attente d'entrée ECC

Graphiques de détails des informations sur la session

Mesure	Source	Description
Temps de réponse moyen de la transaction	`transactions` clé dans la colonne Statistiques de la table Statistiques de nœud [sys_cluster_node_stats]	Temps de traitement moyen de la transaction en secondes
Nombre de transactions	`transactions` clé dans la colonne Statistiques de la table Statistiques de nœud [sys_cluster_node_stats]	Chargement des transactions sur l'instance
Utilisateurs connectés	`sessionsummary` clé dans la colonne Statistiques de la table Statistiques de nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre d'utilisateurs connectés à l'instance au fil du temps
Profondeur de la file d'attente de API_INT de sémaphores	`semaphores` clé dans la colonne Statistiques de la table Statistiques de nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de transactions dans la file d'attente de sémaphores d'intégrations d'API
Profondeur de la file d'attente par défaut du sémaphore	`semaphores` clé dans la colonne Statistiques de la table Statistiques de nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de transactions dans la file d'attente de sémaphores par défaut
Profondeur de la file d'attente d'envoi AMB du sémaphore	`semaphores` clé dans la colonne Statistiques de la table Statistiques de nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de messages dans la file d'attente d'envoi AMB envoyés au client
Profondeur de la file d'attente de réception AMB du sémaphore	`semaphores` clé dans la colonne Statistiques de la table Statistiques de nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de messages dans la file d'attente d'envoi AMB reçus du client
Rejets de API_INT de sémaphores	`semaphore_api_int_rejection` clé dans la colonne Statistiques de la table Statistiques de nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de transactions rejetées par la file d'attente de sémaphores d'intégrations d'API

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphiques de détails des informations sur la session (suite)

Mesure	Source	Description
Rejets par défaut de sémaphores	`semaphore_default_rejected` clé dans la colonne Statistiques de la table Statistiques de nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de transactions rejetées par la file d'attente de sémaphores par défaut
Rejets d'envoi d'AMB de sémaphore	`semaphore_amb_send_rejected` clé dans la colonne Statistiques de la table Statistiques de nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de transactions rejetées par l'AMB File d'attente d'envoi
Rejet de réception d'AMB de sémaphore	`semaphore_amb_receive_rejected` clé dans la colonne Statistiques de la table Statistiques de nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de transactions rejetées par la file d'attente de réception AMB
Délai de réponse moyen de la base de données	`sql_response` clé dans la colonne Statistiques de la table Statistiques de nœud [sys_cluster_node_stats]	Délai de réponse moyen (en millisecondes) pour les opérations de base de données
Débit de la base de données	`database_throughput` clé dans la colonne Statistiques de la table Statistiques de nœud [sys_cluster_node_stats]	Nombre de transactions traitées par seconde.

Surveillance des utilisateurs et des performances des transactions via Analyses des applications

Préservez l'intégrité et les performances de votre instance en surveillant les mesures clés liées aux utilisateurs et aux transactions via le Analyses des applications graphique Utilisateurs et transactions.

Vous pouvez détecter les anomalies et les écarts de performances dans votre instance en surveillant la relation entre les utilisateurs, les transactions et le temps de réponse moyen des transactions dans le graphique Utilisateurs et transactions de l'onglet **Vue d'ensemble** .

Utilisez le graphique Utilisateurs et transactions pour effectuer les actions suivantes :

- Surveillez les performances des transactions sur votre instance.
- Affichez la charge des transactions sur votre instance.
- Suivre le nombre d'utilisateurs connectés.

Pour accéder au graphique, accédez à **Tout** > **Analyses des applications** > **Analyses des applications** > **Vue d'ensemble**.

- Analysez la lenteur du système en comparant le **nombre de transactions** et les **chiffres des utilisateurs connectés** . Notez qu'un pic dans le **nombre de transactions** qui a un pic correspondant dans le nombre **d'utilisateurs connectés** peut être une fausse alerte.
- Déterminez si une charge de transaction lourde affecte les performances du système en comparant le **temps de réponse moyen** au nombre de **transactions** . Recherchez les pics dans le montant du **nombre de transactions** par rapport au **temps de réponse moyen** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur un problème de performances potentiel, analysez les problèmes au niveau du nœud dans les graphiques détaillés de l'onglet **Informations** sur la session.

- Recherchez les pics qui indiquent un goulot d'étranglement ou une condition de boucle dans le graphique détaillé **du nombre de transactions** . Une ligne de tendance à la hausse indique que le système est en surcharge. Sélectionnez un point de données sur le graphique pour afficher une liste de transactions dans une plage de 10 minutes.
- Recherchez les pics qui indiquent les heures de trafic le plus intense sur l'instance dans le graphique détaillé **Utilisateurs connectés** . Surveillez les lignes de tendance pour déterminer quand le système est le plus occupé.
- Déterminez si la dégradation des performances se produit sur un nœud, sur tous les nœuds ou sur un ensemble de nœuds consolidés à l'aide de l'option **Grouper par performance** . Comparez les mesures de nœud à la quantité moyenne **de déplacement sur 1 jour** . Si vous ne voyez pas de problèmes évidents, recherchez les anomalies dans le nombre d'exécutions ou les temps d'exécution élevés dans l'onglet **Schémas lents** . Si vous voyez les deux, commencez votre enquête là-bas.

Surveillance de l'efficacité de la file d'attente de sémaphores via Analyses des applications

Surveillez l'efficacité de la file d'attente de sémaphores en suivant la profondeur de la file d'attente et le nombre de transactions rejetées via les Analyses des applications graphiques de sémaphores.

Vous pouvez surveiller les performances des files d'attente de sémaphores dans votre instance en comparant la profondeur de la file d'attente de sémaphores et le nombre de rejets dans les graphiques de sémaphores de l'onglet **Vue d'ensemble** .

Grâce aux graphiques de sémaphores, vous pouvez surveiller les mesures suivantes :

- Profondeur de la file d'attente du sémaphore, qui vous permet d'éviter les retards
- Nombres de rejets, ce qui vous permet d'identifier les goulots d'étranglement de traitement

Les sémaphores contrôlent le nombre de transactions simultanées qui peuvent s'exécuter sur un nœud. Un faible nombre de sémaphores disponibles indique que l'instance s'exécute presque à pleine capacité de transaction. Les transactions entrantes attendront que les sémaphores soient disponibles.

Pour accéder aux graphes de sémaphores, accédez à **Tout** > **Analyses des applications** > **Analyses des applications** > **Vue d'ensemble**.

- Surveillez le niveau de charge en comparant la profondeur de la file d'attente à la limite de profondeur de la file d'attente qui apparaît sous forme de ligne rouge sur chaque graphique de sémaphore.
- Recherchez des corrélations ou des tendances en comparant la mesure de profondeur de la file d'attente à la mesure du nombre de rejets au fil du temps.

Approfondissez l'efficacité du traitement des sémaphores en analysant les problèmes au niveau du nœud dans les graphiques détaillés de l'onglet Informations sur la **session** .

- Recherchez des pics dans les graphiques de profondeur de la file d'attente. Un nombre élevé de transactions indique que le nœud est peut-être surchargé. Sélectionnez un point de données dans le graphique détaillé pour afficher une liste des transactions. Dans le tableau, recherchez les transactions de longue durée sur le sémaphore et arrêtez-les.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réduisez le nombre de transactions si la profondeur de la file d'attente est constamment élevée.

- Recherchez les pics dans les graphiques du nombre de rejets. Un nombre élevé de rejets indique une prolifération inattendue des appels. Si la profondeur de la file d'attente est atteinte, toutes les demandes suivantes sont rejetées, ce qui entraîne un message d'erreur de demandes rejetées (HTTP 429). Réduisez le nombre d'appels ou arrêtez les transactions de longue durée susceptibles de sauvegarder la file d'attente.

Surveillance des performances de la base de données via Analyses des applications

Préservez l'intégrité et les performances de votre base de données en surveillant le volume de transactions de base de données et le délai de réponse moyen via Analyses des applications.

Vous pouvez détecter les anomalies et les problèmes de performances de base de données en surveillant les graphiques de la base de données dans l'onglet Informations sur la **session** .

Utilisez les graphiques de base de données pour surveiller les mesures suivantes :

- Délai de réponse moyen
- Volume de transactions par analyse du débit de la base de données

Pour accéder aux graphiques, accédez à **Tout** > **Analyses des applications** > **Analyses des applications** > **Informations sur la session**.

- Recherchez les pics qui indiquent des retards dans le délai de réponse pour chaque type d'opération de base de données (suppressions, insertions, mises à jour et sélections) dans le graphique Temps **de réponse moyen de la base de données** . Affichez une liste des transactions de base de données en sélectionnant un point de données dans le pic, puis recherchez les valeurs aberrantes dans le délai de réponse. Examinez l'enregistrement source pour voir si la transaction peut être optimisée.

- Recherchez les pics ou les périodes d'utilisation intensive pour chaque type d'opération de base de données (suppressions, insertions, mises à jour et sélections) dans le graphique de débit de la **base de données** . Affichez une liste de transactions de base de données en sélectionnant un point de données dans le pic, puis recherchez les valeurs aberrantes dans le nombre SQL et le temps de réponse. Examinez l'enregistrement source pour voir si vous pouvez optimiser la transaction.

Surveillance de l'efficacité de la file d'attente d'événements via Analyses des applications

Vous pouvez surveiller les performances de la file d'attente d'événements en Analyses des applications comparant et en analysant la vitesse à laquelle les événements sont journalisés et traités.

Vous pouvez surveiller la relation entre les événements consignés et les événements traités en affichant le graphique **Événements** dans l'onglet **Vue d'ensemble** .

Utilisez les graphiques **d'événements** pour effectuer les actions suivantes :

- Surveiller le taux d'événements entrants
- Surveiller le taux d'événements traités
- Détecter les anomalies dans le traitement des événements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder aux graphiques d'événements, accédez à **Tout** > **Analyses des applications** > **Analyses des applications** > **Vue d'ensemble**.

- Recherchez les goulots d'étranglement en comparant les totaux des **événements consignés** et des **événements traités** . Un pic dans le nombre **d'événements consignés** sans pic correspondant dans le nombre **d'événements traités** indique un problème avec le traitement des événements.
- Un pic élevé et constant des **chiffres des événements consignés** et des **événements traités** indique que le système reçoit et traite une grande quantité d'événements. Recherchez les boucles ou les conditions susceptibles de provoquer un flux continu d'événements entrants.

Analysez plus en détail les problèmes de performances potentiels en analysant les problèmes au niveau du nœud dans les graphiques détaillés.

- Analysez le traitement des événements au fil du temps en comparant les événements traités à la **moyenne de déplacement sur 1 jour** affichée sur le graphique **Événements traités** .
- Recherchez des modèles dans la journalisation des événements au fil du temps. Déterminez si le même pic se produit à la même heure chaque semaine.
- Recherchez des corrélations entre le nombre d'événements consignés et les activités système en superposant les événements de diagnostic sur le graphique. Par exemple, si vous voyez un pic dans le nombre d'événements consignés et que vous remarquez qu'il coïncide avec l'installation d'un ensemble de mises à jour, vous pouvez examiner l'ensemble de mises à jour pour déterminer pourquoi il a provoqué le pic d'événements consignés.
- Examinez la cause d'un problème en sélectionnant un point de données au début du pic pour afficher une liste des événements créés 5 minutes avant et 5 minutes après le problème.
- Analysez le taux d'événements entrants en comparant les événements consignés au total de moyenne **de déplacement sur 1 jour** sur le graphique **Événements consignés** .
- Identifiez les problèmes de performances potentiels en comparant les mesures des files d'attente d'événements individuelles dans la table File d'attente de l'événement.
  - Concentrez-vous sur une période de 1 jour, 7 jours ou 30 jours en sélectionnant une plage de jours.
  - Identifiez la file d'attente ayant le plus d'événements journalisés en triant la colonne **Événements consignés dans la** plage. Un événement est journalisé lorsqu'il est inséré dans la table Événements [sysevent].
  - Identifiez la file d'attente ayant le plus d'événements en file d'attente en triant les **événements en file d'attente dans la colonne Événements en file d'attente dans la plage** . Un événement est mis en file d'attente lorsqu'il est affecté à une file d'attente d'événements spécifique dans la table Événements [sysevent].
  - Identifiez la file d'attente ayant le plus d'événements non traités en triant **la colonne Événements non traités dans la** plage.
  - Identifiez la file d'attente qui a pris le plus de temps à traiter les événements dans la plage de jours sélectionnée en triant la colonne **Durée de traitement dans** la plage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Identifiez la file d'attente qui a traité le plus d'événements dans la plage de jours sélectionnée en effectuant un tri dans la colonne **Événements traités dans** la plage.
- Identifiez la file d'attente qui a pris le plus de temps de traitement des événements en moyenne dans la plage de jours sélectionnée en triant la colonne **Durée de traitement moyenne dans** la plage.

Surveillance des performances du serveur MID via Analyses des applications

Vous pouvez surveiller les performances d'un serveur MID en suivant l'état des entrées dans la file d'attente ECC.

Analyses des applications vous permet de surveiller les performances de la file d'attente ECC, qui est un journal de communication entre votre instance et un serveur MID. Pour plus d'informations, consultez File d'attente ECC de Serveur MID .

Vous pouvez surveiller la relation entre le nombre d'enregistrements prêts, en cours de traitement et traités en examinant les graphiques de file d'attente ECC. Utilisez les graphiques de file d'attente ECC pour surveiller les éléments suivants :

- Gestion de chargement, affichage du nombre d'entrées dans vos files d'attente d'entrée et de sortie ECC
- Efficacité du traitement, grâce au suivi des entrées à l'état Prêt, Traitement et Traité dans les deux files d'attente ECC

Pour accéder aux graphiques, accédez à **Tout** > **Analyses des applications** > **Analyses des applications** > **Vue d'ensemble**.

- Recherchez un pic dans l'état Prêt sans pic correspondant dans les états Traitement et Traité. Ce modèle indique un problème potentiel de lecture de la file d'attente.
- Recherchez des schémas ou des tendances qui indiquent une détérioration des performances au fil du temps. Une augmentation constante des entrées prêtes avec un taux de traitement stable ou en baisse indique un goulot d'étranglement ou un problème de performance qui mérite une enquête plus approfondie.

Analysez plus en détail les problèmes de performances potentiels en analysant les problèmes d'un agent ou d'un groupe d'agents dans les graphiques détaillés.

- Facilitez la lecture des graphiques détaillés en regroupant les agents avec des mesures de performances similaires en cochant la case **Grouper par performances** . Recherchez les groupes avec des nombres ou des pics plus élevés dans la plage horaire sélectionnée. Affichez et comparez les courbes de tendance d'un groupe d'agents dans un graphique distinct en sélectionnant un point de données. Recherchez les anomalies en comparant les agents individuels au nombre de **moyenne de déplacement sur 1 jour** .
- Analysez l'efficacité de la file d'attente ECC en suivant le nombre d'entrées ayant l'état Prêt, En cours de traitement et Traité au fil du temps. Les mesures de sortie mesurent le nombre de tâches quittant l'instance. Les mesures d'entrée mesurent le nombre de tâches envoyées à l'instance à partir du Serveur MID ou d'un autre système.

Résolution de schémas lents

Vous pouvez identifier, classer par ordre de priorité et résoudre les problèmes de performances liés aux schémas lents dans votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Identifiez les problèmes de performances liés aux schémas lents, par exemple les scripts, requêtes, transactions ou événements peu performants, à l'aide des informations contenues dans l'onglet **Schémas lents** .

- Identifiez les schémas lents qui sont souvent exécutés dans une plage de temps donnée.
- Analysez les performances des événements lents, des transactions, des requêtes et des scripts au fil du temps.
- Identifiez la source d'un modèle lent.
- Priorisez les améliorations potentielles des performances.

Par exemple, le tableau Requêtes lentes indique quelles requêtes ont des temps d'exécution moyens élevés dans la plage de temps sélectionnée par rapport au temps d'exécution moyen global. Un temps d'exécution moyen élevé indique qu'une entrée fonctionne mal. Une fois que vous avez identifié une requête lente qui doit être examinée, sélectionnez la requête pour afficher un graphique des performances au fil du temps, puis accédez à l'enregistrement de requête lente pour en savoir plus.

Dépanner un schéma lent

Identifiez la source d'un modèle de lenteur et priorisez les améliorations potentielles des performances.

Avant de commencer

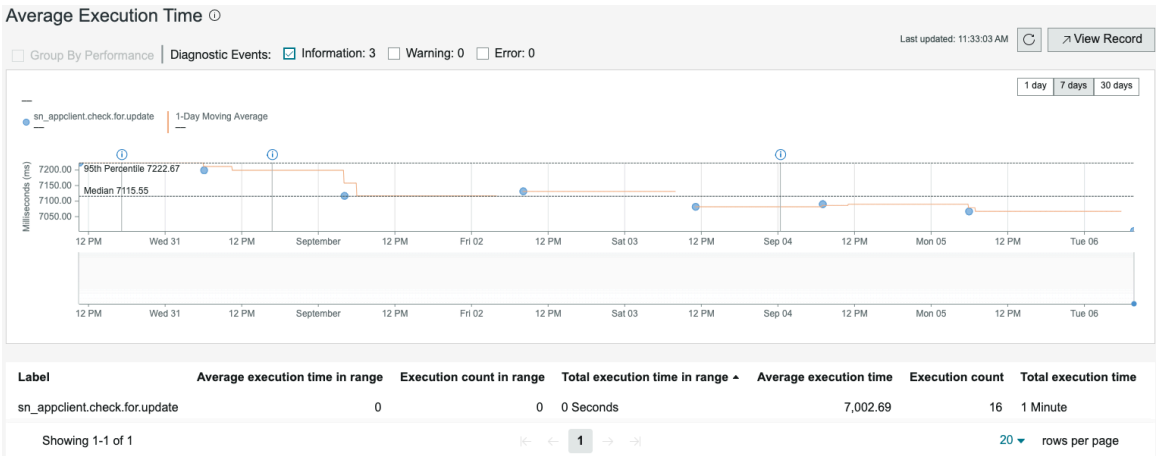
Rôle requis : sn_app_insights.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyses des applications** > **Analyses des applications** > **Schémas lents**.
2. Recherchez les problèmes de performances potentiels en affichant les tables Événements lents, Transactions lentes, Requêtes lentes et Scripts lents.
   - Concentrez-vous sur une période de 1 jour, 7 jours ou 30 jours en sélectionnant une plage de jours.
   - Identifiez les modèles avec des temps d'exécution élevés et constants en triant dans la colonne **Temps d'exécution moyen dans la plage** .
   - Découvrez quels schémas sont exécutés le plus souvent en triant dans la colonne **Nombre d'exécutions dans la plage** .
3. Sélectionnez un modèle lent avec un temps d'exécution élevé et un nombre d'exécutions élevé.
   Le graphique détaillé Temps **d'exécution moyen** affiche le temps d'exécution du modèle lent et sa moyenne mobile sur 1 jour.
4. Affichez les performances du modèle lent dans le temps en analysant le graphique détaillé Temps **d'exécution moyen** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Recherchez des pics dans la plage horaire sélectionnée. Recherchez des corrélations avec des événements système importants qui pourraient indiquer une fausse alerte en superposant des événements de diagnostic.
- Affichez le nombre de fois où le modèle a été exécuté dans la plage horaire sélectionnée.
- Déterminez si les performances se détériorent au fil du temps en examinant la direction de la ligne de tendance de la moyenne mobile sur 1 jour.

5. Découvrez ce qui déclenche le modèle lent en sélectionnant **Afficher l'enregistrement**.
   L'enregistrement du schéma lent apparaît et fournit des détails supplémentaires, notamment le contenu de la requête ou du script, la première fois et la dernière fois qu'il a été exécuté.
6. Pour accéder à d'autres informations utiles pour le dépannage, ajoutez les listes connexes Scripts référencés et Schémas lents associés.

Option	Description
Scripts lents	**a.** Sélectionnez le menu contextuel du formulaire (☰). **b.** Modifiez la vue de formulaire en sélectionnant **Afficher** > **Aperçus de script lents**.
Requêtes lentes	**a.** Sélectionnez le menu contextuel du formulaire (☰). **b.** Modifiez la vue du formulaire en sélectionnant **Afficher** > **Aperçus de requêtes lentes**.

7. Déterminez la cause de la lenteur.
   - Lors de l'examen d'une requête lente, déterminez quel script ou quelle règle métier a déclenché la lenteur en recherchant l'entrée avec l'ordre d'appel le plus élevé dans la liste connexe Scripts référencés. Par exemple, supposons qu'une requête lente soit déclenchée par un script dont l'ordre d'appel est 2 et qui est appelé par une règle métier dont l'ordre d'appel est 1. Ce script a directement déclenché la requête lente car elle a l'ordre d'appel le plus élevé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque vous étudiez un script lent, identifiez les schémas lents déclenchés par le script en affichant les schémas dans la liste connexe Schémas lents connexes. Déterminez les schémas lents à étudier en premier en triant les colonnes **Temps d'exécution moyen dans la plage** et **Nombre d'exécutions moyen dans la plage** . Examinez d'abord les schémas lents avec les valeurs les plus élevées dans chaque colonne.
- Confirmez un problème potentiel en consultant la liste Schémas lents connexes, qui fournit une liste d'autres schémas lents ayant des scripts référencés en commun. Si plusieurs schémas lents font référence au même include de script ou à la même règle métier, vous pouvez être sûr que c'est là que réside le problème.

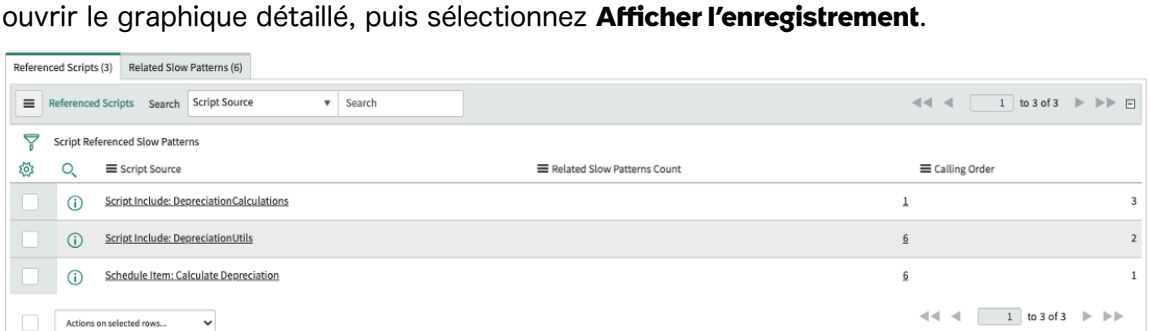
8. **Facultatif :** Pour dépanner plusieurs schémas lents, ouvrez chaque enregistrement, vérifiez le nombre d'entrées dans la liste connexe Schémas lents associés et priorisez le débogage ou la résolution du schéma lent avec le nombre le plus élevé.
   Le débogage du modèle lent avec le nombre le plus élevé est plus susceptible d'améliorer les performances.
9. Prenez des mesures pour résoudre le problème de performances.
   - Optimisez ou supprimez l'include de script ou la règle métier incriminée.
   - Déterminez si vous pouvez éviter d'utiliser la requête lente. Si la requête est requise, essayez de l'optimiser avec des conditions de requête supplémentaires ou une requête sys_id afin qu'elle renvoie uniquement les informations nécessaires.
   - Déterminez si un index peut optimiser les performances de la requête lente.

Example: Dépannage d'une requête lente

Après avoir trié la table des requêtes lentes en fonction du **champ Nombre d'exécutions dans la plage** , vous voyez une instruction SELECT avec un nombre d'exécutions élevé au cours des 7 derniers jours.



Pour savoir ce qui déclenche cette requête lente, sélectionnez le nom de la requête pour ouvrir le graphique détaillé, puis sélectionnez **Afficher l'enregistrement**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste connexe Scripts référencés affiche trois scripts. Le script DeprecationCalculations a l'ordre d'appel le plus élevé de tous les scripts référencés, ce qui indique qu'il a directement déclenché le modèle lent.

Pour remédier au problème :

- Examinez l'include de script DeprecationCalculations et déterminez si vous pouvez éviter d'utiliser cette requête. Dans cet exemple, la requête est par rapport à la table fx_currency, ce qui implique qu'un calcul de devise est en cours. Essayez de contourner ce calcul ou de le supprimer s'il n'est pas nécessaire.
- Si la requête ne peut pas être évitée dans DeprecationCalculations, déterminez si l'appel aux autres scripts avec des ordres d'appel inférieurs peut être évité ou diminué dans le nombre d'exécutions. Dans cet exemple, DepreciationUtils doit appeler DeprecationCalculations, mais vous pouvez peut-être configurer la tâche planifiée Calculer la dépréciation pour qu'elle soit exécutée moins fréquemment.
- Si les ajustements apportés aux scripts plus bas dans l'ordre des appels ne sont pas viables, envisagez d'ajouter un index pour éventuellement améliorer les performances.

Dépanner une tâche planifiée via Analyses des applications

Identifiez une tâche planifiée qui entraîne des performances lentes ou qui s'exécute plus souvent que nécessaire via la table Travaux planifiés.

Avant de commencer

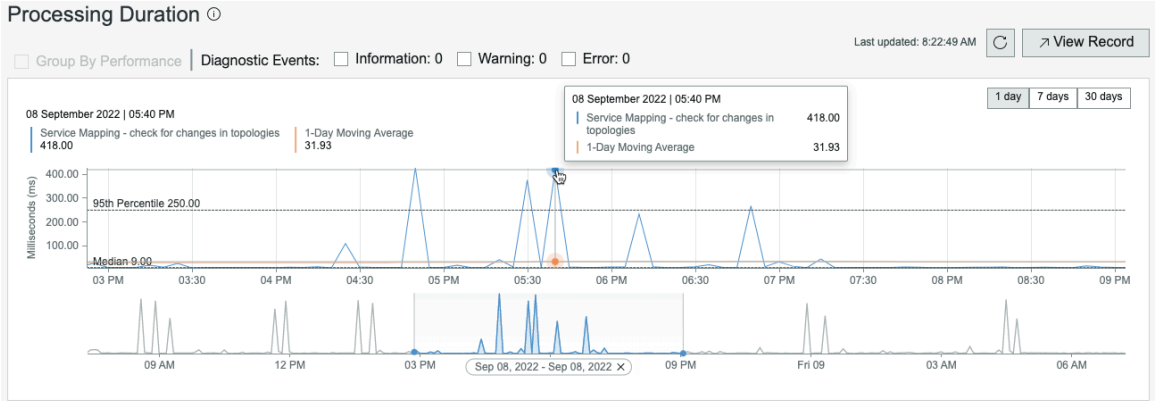
Rôle requis : sn_app_insights.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyses des applications** > **Analyses des applications** > **Travaux planifiés**.
2. Identifiez les problèmes de performances potentiels en affichant les includes de script exécutés dans la table Travaux planifiés.
   - Concentrez-vous sur une période de 1 jour, 7 jours ou 30 jours en sélectionnant une plage de jours.
   - Identifiez les tâches de longue durée en triant dans la colonne **Durée de traitement moyenne dans la plage** .
   - Découvrez quelles tâches s'exécutent le plus souvent en effectuant un tri dans la colonne **Nombre d'exécutions dans** la plage.
   - Identifiez les tâches comportant le plus d'erreurs en triant la colonne **Nombre d'erreurs dans la plage** .
3. Examinez un problème potentiel en sélectionnant une tâche planifiée.
   Le graphique de détail **Durée de traitement** affiche le temps d'exécution moyen du travail planifié et sa moyenne de déplacement sur 1 jour.
4. Affichez les performances de la tâche planifiée au fil du temps en analysant le graphique de détails **Durée de traitement** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Déterminez si la tâche s'exécute de manière inattendue, pendant les heures ouvrables ou pendant les périodes d'utilisation de pointe.

5. Affichez les détails et le calendrier de la tâche pour déterminer les améliorations que vous pouvez apporter en sélectionnant **Afficher l'enregistrement**.
   - Modifiez le calendrier de la tâche si la tâche s'exécute trop souvent ou pendant les périodes d'utilisation maximale.
   - Déterminez le meilleur moment pour exécuter une tâche planifiée en recherchant les périodes de faible activité utilisateur dans le graphique **Utilisateurs connectés** de l'onglet **Informations sur la session** .
   - Examinez le script ou le rapport planifié et déterminez s'il peut être optimisé ou supprimé.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Vérifiez les performances de la tâche planifiée au fil du temps en affichant le graphique de détails **Durée de traitement** .
8. Continuez à apporter des ajustements au calendrier ou aux détails de la tâche jusqu'à ce que la durée de traitement moyenne s'améliore.

Surveillance des performances de l'API

Surveillez les performances de vos intégrations avec les graphiques de mesures de l'API Analyses des applications Vous pouvez surveiller les performances de ces intégrations au fil du temps et celles de ces API au fil du temps.

Remarque :
admin et sn_app_insights.admin sont les rôles requis pour bénéficier de cette meilleure visibilité.

Lorsque vous sélectionnez l'onglet **Mesures d'API** , la liste des points de terminaison s'affiche sous forme tabulaire. Pour chaque point de terminaison d'API et méthode de demande (GET, POST, PUT, PATCH et DELETE), les mesures suivantes sont capturées :

- Délai de réponse (ms)
- Demandes par minute
- Taille de la charge utile (octets)
- Taux d'échec (%)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les mesures d'API

Configurez la fonctionnalité de mesures d'API dans Analyses des applications pour permettre aux administrateurs d'instance de surveiller de manière proactive les performances de l'instance.

Avant de commencer

L'onglet **Mesures d'API** s'affiche sous Analyses des applications si les conditions suivantes sont remplies.

- Le module d'extension de mesure d'API com.glide.rest.analytics.metricbase est installé.

  Remarque :
  Par défaut, le module d'extension de métrique d'API est installé avec la mise à niveau de la version Analyses des applications.

- Analyses des applications est installé sur votre instance.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au gestionnaire d'applications et recherchez com.glide.rest.analytics.metricbase.
2. Sélectionnez votre instance cible dans le menu où Application Insights est installé et où le module d'extension de mesures d'API doit être activé.
3. Entrez les détails suivants.
   - ID du module d'extension : com.glide.rest.analytics.metricbase
   - Nom : Mesures d'API

Analyses des applications Modèle de prédiction P1

Analyses des applications vous permet de recevoir un avertissement lorsque votre instance est sur le point de vivre un événement de priorité 1 (P1).

Lorsque la fonctionnalité de prédiction p1 est activée, le système surveille les performances du système et le modélise pour prédire quand une condition p1 est probable. Si le système détermine qu'une condition P1 est probable, une icône d'avertissement (icône ⚠ s'affiche sur les graphiques de l'application Analyses des applications .

Vous devez installer le (com.glide.platform_ml) module d'extension Intelligence prédictive et l'application Analyses des applications pour activer la fonctionnalité de prédiction p1.

Pour afficher le message d'avertissement, pointez votre curseur sur l'icône d'avertissement dans n'importe quel graphique. Un panneau s'affiche avec un message similaire à celui-ci :

P1 prévu : entrée d'un état d'alerte P1. Nous avons prédit qu'une p1 pourrait se produire dans les 20 minutes avec un score de confiance de 99,0 %. Cela peut être dû à l'épuisement de l'ensemble de sémaphores par défaut et/ou à un nombre anormalement élevé de transactions. <p>Réalisé sur l'instance le 2021-07-28 11:12:26</P>

L'avertissement vous permet de prendre des mesures correctives et d'éviter qu'une condition P1 ne se produise.

Une fois que vous avez pris des mesures correctives pour éviter que la condition P1 ne se produise, le système affiche un deuxième indicateur d'avertissement pour signifier la fin de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'événement. Pointez votre curseur sur l'icône d'avertissement. Un panneau s'affiche avec un message similaire à celui-ci :

P1 prévu : fin de l'état d'alerte P1 actuel. Nous ne prévoyons plus qu'un p1 pourrait se produire. Réalisé sur l'instance le 16/07/2021 12:11:26

Les paramètres par défaut des propriétés système pour le modèle de prédiction P1 conviennent à la plupart des environnements. Vous pouvez modifier les propriétés de votre environnement. Pour plus d'informations sur la modification des paramètres par défaut, reportez-vous à la section Propriétés du Analyses des applications.

Configurer Analyses des applications les seuils

Configurez des seuils conditionnels pour déclencher une alerte qui vous avertit lorsqu'une ou plusieurs mesures, telles que le délai de réponse, se trouvent en dehors de la plage souhaitée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_app_insights.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyses des applications** > **Analyses des applications**.
2. **Sélectionnez des seuils**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Saisissez un nom.
5. Sélectionnez une mesure.
6. Sélectionnez un opérateur.
7. Entrez une valeur dans le champ **Seuil** .
8. Saisissez le nombre de minutes dans le champ **Soutenu pendant (min).**
9. Pour ajouter une mesure supplémentaire, sélectionnez **et**.
10. Pour ajouter une autre mesure, sélectionnez **ou**.
11. Sélectionnez **Enregistrer**.
12. Pour modifier un seuil, sélectionnez-le dans la liste Seuils.
13. Modifiez le seuil et sélectionnez **Enregistrer**.
14. Pour créer une action de déclencheur, sélectionnez le seuil dans la liste Seuils et, dans les points de suspension, sélectionnez **Créer un flux**.
    Le s'ouvre ServiceNow® Studio de workflow avec un modèle par défaut en place. Pour plus d'informations sur la configuration des déclencheurs, reportez-vous à la section Configurer Analyses des applications les déclencheurs de seuil.
15. Pour supprimer un seuil, sélectionnez-le dans la liste Seuils et dans les points de suspension, sélectionnez **Supprimer**.
16. Pour créer un nouveau seuil basé sur un seuil existant :
    a. Sélectionnez le seuil existant dans la liste Seuils.
    b. Modifiez le nom et les autres valeurs.
    c. Dans les ellipses, sélectionnez **Insérer et rester**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Le seuil est répertorié sous l'onglet **Seuils** et s'affiche sous la forme d'une ligne rouge pointillée horizontale sur le graphique associé.

Configurer Analyses des applications les déclencheurs de seuil

Détectez qu'un seuil a été dépassé et créez un déclencheur pour effectuer une séquence d'actions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_app_insights.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analyses des applications utilise la ServiceNow® Studio de workflow pour créer le déclencheur et l'action. Vous pouvez configurer un flux par seuil. Vous pouvez utiliser n'importe laquelle des actions disponibles dans le Studio de workflow et les spokes de Hub d'intégration. Cet exemple configure un déclencheur pour envoyer un e-mail.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyses des applications** > **Analyses des applications**.
2. **Sélectionnez des seuils**.
3. Sélectionnez un seuil existant dans la liste Seuils.
4. Dans les ellipses, sélectionnez **Créer un flux**.
   Les Studio de workflow ouvertures. Le système remplit automatiquement un modèle de base avec un déclencheur et trois actions.

   Modifiez le modèle de base pour qu'il réponde à vos besoins.

   Pour plus d'informations sur l'utilisation de , Studio de workflowvoir Concepteur de flux .
5. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.
6. Dans les lignes À, CC et CCI, entrez les adresses e-mail auxquelles vous souhaitez envoyer la notification.
7. Dans les champs **Objet** et **Corps** , saisissez le texte souhaité.
8. Sélectionnez **Terminé**.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Pour activer le **déclencheur**, sélectionnez Activer.
11. Pour modifier un déclencheur existant :
    a. **Sélectionnez des seuils**.
    b. Dans la liste Seuils, sélectionnez un seuil existant.
    c. Dans les ellipses, sélectionnez **Modifier le flux**.
    d. Modifiez les paramètres.
    e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Installer Analyses des applications

Vous pouvez installer l'application Analyses des applications (sn_app_insights) si vous disposez du rôle administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Analyses des applications nécessite le module d’extension suivant.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  MetricBase (com.snc.clotho)

  Vous devez demander le module d’extension (com.snc.clotho) avant d’installer MetricBaseNow Support Analyses des applications .

> **Important :**
> Le MetricBase module d’extension doit être activé par ServiceNow le personnel via une demande d’élément de catalogue, afin d’installer et de configurer correctement ClothoDB. Si vous tentez d’activer MetricBase sur l’instance vous-même, ClothoDB n’est pas provisionné et Analyses des applications affiche un 500 : Erreur interne du serveur.

Si vous avez besoin que ce module d’extension soit activé dans plusieurs instances, vous devez soumettre des demandes distinctes pour chaque instance.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Analyses des applications :

- Rôles
- Tables

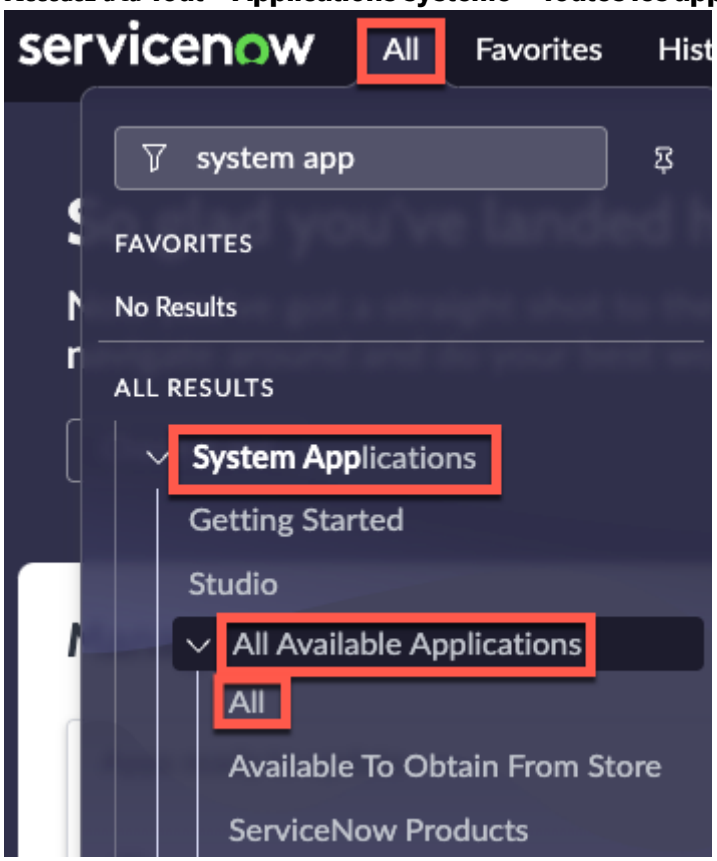
Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Analyses des applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Recherchez l’application Analyses des applications (sn_app_insights) à l’aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés.

4. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Analyses des applications

Plusieurs types de composants sont installés avec l’installation de l’application, notamment les tables et les Analyses des applications rôles d’utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'Application Insights [sn_app_insights.admin]	Les utilisateurs de l'application Analyses des applications ne peuvent pas : • Appliquez des filtres sur les graphiques pour les événements ou les transactions. • Afficher les enregistrements syslog_transaction et sysauto. • Créer des alertes.	Néant

Tables installées

Table	Description
Agrégats Application Insights [sn_app_insights_aggregates]	Stocke temporairement les agrégats de moyenne, de médiane et le 95e centile de diverses statistiques telles que les événements traités et les transactions.
Agrégats de file d'attente ECC d'analyses d'application [sn_app_insights_ecc_queue]	Stocke temporairement les agrégats de file d'attente ECC pour la moyenne, la médiane et le 95e centile de diverses statistiques liées à ECC telles que le traitement entrant et sortant.
Déclencheur de mesure [sn_app_insights_metric_trigger]	Journal des événements de seuil de mesure déclenchés.
Journal de déclencheur de mesure [sn_app_insights_metric_trigger_log]	Journal des événements déclencheurs de mesures.
Prédiction P1 [sn_app_insights_p1_predict]	Stocke les valeurs du modèle de prédiction pour déterminer si un système est sur le point de subir un événement P1.
Mappage des schémas lents vers les scripts [sn_app_insights_slow_patterns_to_scripts_mapping]	Stocke le mappage des schémas lents dans les scripts.
Modèle lent référencé par script [sn_app_insights_st_slow_pattern_referenced_script]	Conserve temporairement le nombre de scripts référencés à partir de la source d'un modèle lent.
Mesures des schémas lents [sn_app_insights_st_slow_patterns]	Stocke temporairement les mesures des schémas lents, telles que le nombre et le temps d'exécution.
Mappage des schémas lents vers les scripts ST	Stocke temporairement un mappage de relations calculé supplémentaire entre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_app_insights_st_slow_patterns_to_scripts_mapping]	les schémas lents et les scripts avec le nombre d'exécutions et la durée.
Travaux planifiés [sn_app_insights_st_sysauto]	Stocke temporairement les mesures des travaux planifiés, y compris la durée de traitement, les erreurs et les nombres d'exécutions.
Seuil conditionnel [sn_app_insights_trigger_condition]	Stocke la configuration des seuils de mesures, qui sont une combinaison logique des déclencheurs individuels dans la table sn_app_insights_metric_trigger.

Propriétés du Analyses des applications

Ces propriétés système contrôlent le comportement de l'application Analyses des applications .

Propriétés d'Application Insights

Pour modifier les Analyses des applications propriétés, accédez à **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.

Ces propriétés peuvent être utilisées pour contrôler le comportement du déclencheur de seuil et la fonctionnalité du modèle de prédiction P1.

Propriétés système

Propriété	Type	Description
sn_app_insights.minutes_between_triggers	entier	Nombre de minutes à attendre avant l'envoi d'une notification pour un déclencheur de mesure identique. Par défaut : **30**
sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores	entier	Facteur de normalisation des données pour la mesure des sémaphores dans le modèle de prédiction P1. Par défaut : **21**
sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load	entier	Facteur de normalisation des données pour la mesure de sys_load dans le modèle de prédiction P1. Par défaut : **923**
sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown	chaîne	Nombre de minutes consécutives « aucune prédiction P1 » nécessaire pour quitter l'état d'alerte P1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système (suite)

Propriété	Type	Description
		Par défaut : **5**
sn_app_insights.p1_predict_threshold	entier	La confiance minimale requise pour que le modèle de prédiction p1 prédise un état d'alerte p1. Par défaut : **90**
sn_app_insights.default_load_duration_in_days	entier	Durée par défaut des graphiques de mesures, qui comprennent des graphiques de vue d'ensemble, des graphiques de mesures individuelles et des graphiques de modèle lent d'exploration approfondie. Valeur par défaut : **1**

Analyses des applications rôles

Analyses des applications est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Analyses des applications Administrateur [sn_app_insights.admin]

Visualisez et surveillez l'intégrité du système à l'aide de Analyses des applications.

Contient des rôles

Analyses des applications Administrateur [sn_app_insights.admin] contient le rôle clotho_admin.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Ajouter un module pour tester la vitesse de connexion

Un test de connexion peut indiquer la vitesse de connexion entre votre ordinateur et votre instance. Un test de vitesse de connexion (/connection_test.do) est disponible en tant que page d'interface utilisateur.

Avant de commencer

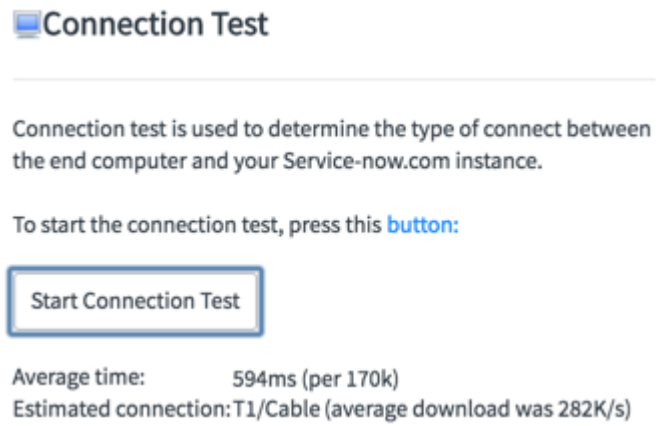
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Page de test de connexion



Procédure

1. Effectuez l’action appropriée pour votre version de l’interface utilisateur :

Interface utilisateur principale	**a.** Accédez à la **Définition du système** > **Menus d'application**. **b.** Ouvrez le menu d’application auquel vous souhaitez ajouter le module, par exemple, **Diagnostics du système**.
UI15	Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un menu d’application, tel que **Diagnostics du système**, puis sélectionnez **Modifier le menu d’application** ou cliquez sur l’icône en forme de crayon.

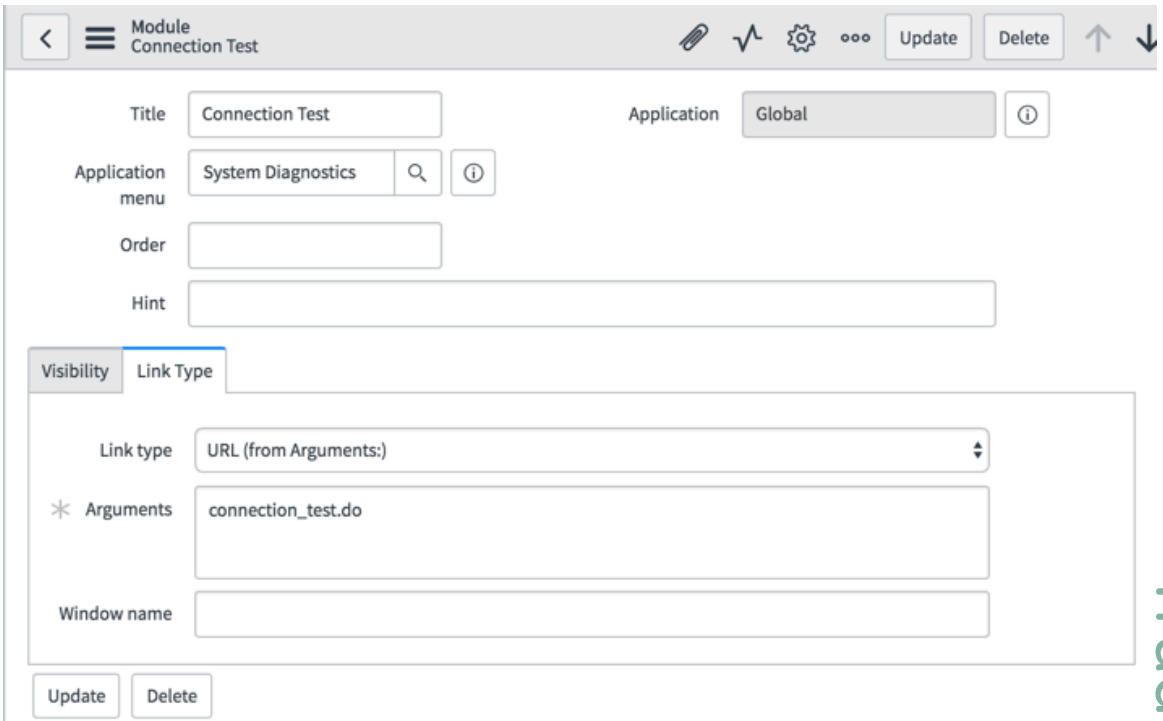
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste des modules.

3. Remplissez le formulaire Module en utilisant les valeurs suivantes :

- **Titre** : nom unique tel que `Test de connexion`
- **Type de lien** : **URL (depuis Arguments)**
- **Arguments** : `connection_test.do`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



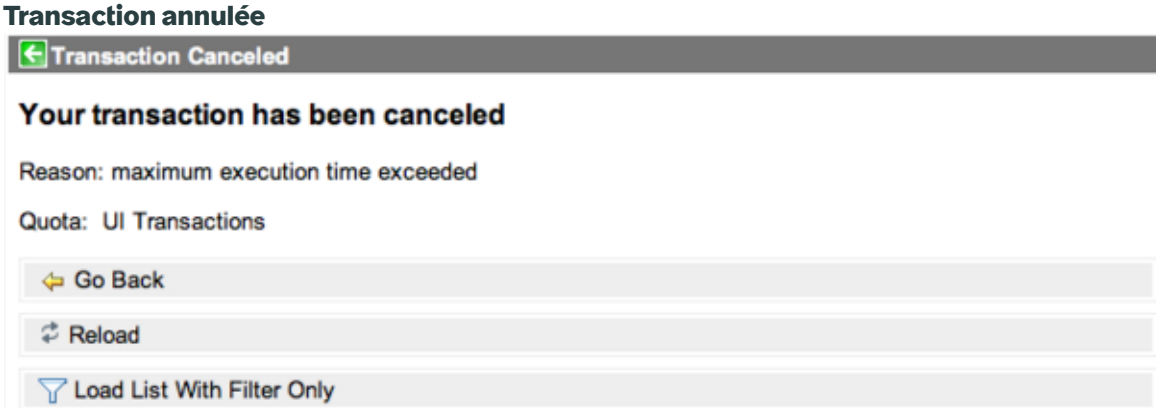
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Quotas de transactions

Les quotas de transaction vous permettent de définir une politique de quota pour différents types de transactions. Un quota de transaction annule toute transaction qui enfreint la politique et notifie l'utilisateur de l'annulation.

Le module d'extension Quotas de transaction est actif par défaut sur toutes les instances nouvelles et mises à niveau.

Transaction annulée

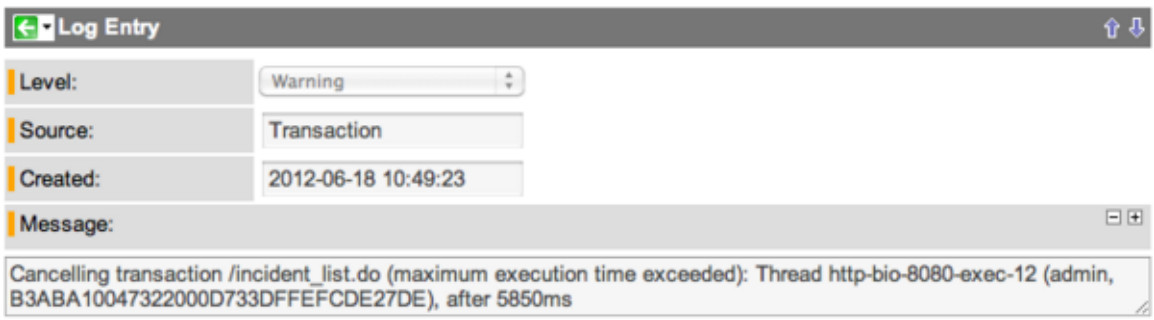


Le quota de transaction écrit également le message d'annulation dans le fichier journal en tant qu'avertissement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Journal des transactions annulées



En règle générale, les administrateurs définissent des quotas de transaction pour empêcher les requêtes et les scripts peu performants de consommer des ressources système. Cela garantit qu'aucune transaction ne consomme suffisamment de ressources pour empêcher l'exécution d'autres transactions. Les administrateurs peuvent également consulter les messages du journal d'annulation pour identifier les transactions susceptibles de consommer trop de ressources.

Fonctionnement des quotas de transaction

Les transactions utilisent le gestionnaire de quotas, qui est un thread d'arrière-plan qui annule les transactions. Le gestionnaire de quotas effectue les actions suivantes.

1. Obtient une liste des transactions actives, similaire à la liste sous **Administration utilisateurs** > **Transactions actives**.
2. Passe en revue chaque transaction et vérifie toutes les règles de quota avec les conditions correspondant à la transaction. La première occurrence qui dépasse l'une des limites de quota déclenche l'annulation d'une transaction. Si une transaction change ou s'il y a une nouvelle règle de quota, le gestionnaire de quota réévalue la transaction.

   Remarque :
   Le champ **Ordre** d'une règle de quota affecte l'ordre dans lequel les règles de quota sont vérifiées. Le gestionnaire de quotas vérifie d'abord les règles d'ordre inférieur (par exemple, l'ordre 80 avant l'ordre 90), mais vérifie finalement toutes les règles. Cela pourrait avoir des incidences marginales sur les performances, selon les conditions des règles impliquées.

3. Annule la transaction si elle s'est exécutée plus longtemps que le quota maximum spécifié.
4. Consigne les transactions en cours d'exécution.
5. Veille jusqu'au prochain intervalle de mise à jour, qui est contrôlé par la `glide.quota.manager.heartbeat` propriété système.

Exemples d'annulation de transaction

Les transactions peuvent être annulées pour plus d'une raison. Recherchez les indicateurs suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Temps d'exécution maximal dépassé** : ce message s'affiche lorsque les threads glide.quota.manager annulent la transaction.
- **Annulé par une autre transaction** : ce message s'affiche lorsque la transaction a été annulée par le thread de session qui l'a initialement émise, et non par le thread glide.quota.manager.
- **Annulé par la demande de l'utilisateur** : Ce message s'affiche lorsque l'utilisateur a cliqué sur le bouton X rouge pour annuler la transaction en cours.

Si vous recherchez des transactions qui ont été annulées par glide.quota.manager, recherchez la combinaison **[Message] [Contient] [Temps d'exécution maximum dépassé].** Par exemple :

```
Cancelling transaction /home.do - Default-thread-11.0 (maximum execution time exceeded):
Thread Default-thread-11.0 (Default-thread-11.0, F530DD111B11111111FC031767DA158E),
after 30000ms
```

.

Ajouter des informations de variable au message d'annulation

Vous pouvez utiliser les méthodes suivantes de la variable *jvar_transaction* pour ajouter des informations au message d'annulation.

Ajout d'informations variables au message d'annulation

Méthode	Description
getURL()	Renvoie l'URL de la transaction.
getReason()	Renvoie le motif d'annulation de la page, localisé dans la langue de l'utilisateur.
getQuotaId()	Renvoie le sys_id de la règle de quota.
getQuotaName()	Renvoie le nom de la règle de quota.
getRunTime()	Renvoie la durée totale d'exécution de la page jusqu'à ce point.
getType()	Renvoie le type de transaction, par exemple formulaire, liste, rapport, autre.
getUser()	Renvoie le sys_id de l'utilisateur.
getHomepage()	Renvoie le sys_id de la page d'accueil.
getHomepageWidget()	Renvoie le nom du widget de page d'accueil.

Information associée

Modifier la page d'annulation de la transaction

Propriétés de quotas de transaction

Un administrateur peut ajouter les propriétés système suivantes pour gérer les quotas de transaction.

Configuration des propriétés de quota de transaction

Propriété	Description
glide.quota.manager.heartbeat	Nombre de secondes entre le début de chaque intervalle de gestionnaire de quota. Cette valeur détermine la fréquence à laquelle le gestionnaire de quotas vérifie les transactions qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des propriétés de quota de transaction (suite)

Propriété	Description
	dépassent un quota et la fréquence à laquelle il écrit l'état dans le fichier journal. Type : entier Valeur par défaut : 1 Emplacement : Ajouter à la table [sys_properties]
glide.quota.manager.minimum_transaction_time	Nombre minimal de secondes pendant lesquelles une transaction doit s'exécuter avant que le gestionnaire de quotas ne la fasse correspondre à un quota de transaction. ServiceNow recommande de définir cette valeur sur au moins 1 seconde pour éviter les problèmes de performances. Pour des performances optimales, définissez cette valeur sur la valeur de votre quota le plus restrictif. Par exemple, si votre quota le plus restrictif annule les transactions de plus d'une minute, définissez la durée minimale de transaction sur 60 secondes. Type : entier Valeur par défaut : 1 Emplacement : Ajouter à la table [sys_properties]
glide.quota.manager.debug	Contrôle s'il faut afficher (vrai) ou masquer (faux) des informations de débogage supplémentaires liées au gestionnaire de quotas. Les informations de débogage comprennent les transactions en cours d'exécution, les transactions annulées et les quotas qui correspondent aux transactions. Type : true | false Valeur par défaut : true Emplacement : Ajouter à la table [sys_properties]

Information associée

Ajouter une propriété système

Activer le débogage de quotas de transaction

Vous pouvez activer la journalisation des informations de débogage de quotas de transaction en activant la propriété système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ajoutez la propriété système `glide.quota.manager.debug` et définissez la valeur sur vrai.
2. Accédez à la **Diagnostics du système** > **Débogage de session** > **Quotas de débogage**.
   Le script Quota de débogage s'exécute pour activer le débogage.

Que faire ensuite

Après avoir défini la propriété système ci-dessus sur **vrai**, accédez à votre journal système pour afficher les messages du gestionnaire de quotas.

Information associée

Ajouter une propriété système

Règles de quotas par défaut

Diverses règles de quotas de transaction sont disponibles dans le système de base.

Processeur de script correctif

Permet au processeur de script correctif de s'exécuter pendant quatre heures.

Présence

Annule rapidement les demandes de présence lorsque le système est occupé.

Délai de demande d'API du jeu d'importation REST

Empêche l'exécution des transactions entrantes de l'API de jeu d'importation REST pendant plus de 60 secondes.

Table REST Délai d'expiration de la demande d'API

Empêche l'exécution des transactions entrantes de l'API de table REST pendant plus de 60 secondes.

AMB Transactions

Annule les transactions d'AMB d'une durée supérieure à la durée maximale spécifiée. S'applique à tous les types de transactions d'AMB : envoi de message et réception de message.

Compléteur de référence

Arrête la transaction du compléteur de référence au bout de cinq secondes.

Délai d'expiration de demande d'API d'agrégat REST

Empêche les transactions entrantes d'API d'agrégat REST de s'exécuter pendant plus de 60 secondes.

Widgets de pages d'accueil

Empêche tous les widgets de page d'accueil de s'exécuter pendant plus de 30 secondes.

Pièce jointe REST Délai de demande d'API

Empêche l'exécution des transactions entrantes de l'API de jeu d'importation REST pendant plus de 60 secondes.

Quota persistant de nombre UA

Empêche l'exécution des travaux planifiés de persisteur de nombre UA pendant plus d'une heure.

Transactions d'interface utilisateur

Annule les transactions d'interface utilisateur qui se trouvent à deux secondes de la déconnexion du serveur de 5 minutes. ServiceNow Les équilibreurs de charge de centre de données affichent une erreur interne du serveur (erreur HTTP 500) aux utilisateurs au bout de cinq minutes. Cette règle de quota renvoie une page d'annulation de transaction au lieu d'une erreur. Cette règle inclut une exception pour empêcher l'annulation des scripts en arrière-plan.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous les diagnostics PA

Empêche toute transaction de diagnostic provenant de l'extérieur du périmètre de l'application Diagnostics de s'exécuter pendant plus de 30 minutes. Les transactions de diagnostic font référence à l'exécution d'un diagnostic, à l'ouverture d'un formulaire de diagnostic ou à l'ouverture d'une liste de diagnostics.

Activités de transaction normales

Avant de définir des quotas de transaction, accédez à **Administration utilisateurs** > **Transactions actives** pour examiner les activités normales de transaction pour votre instance. Vous pouvez afficher et résilier les transactions de longue durée si nécessaire. Au fil du temps, vous pouvez déterminer la charge de transaction normale pour votre instance et définir vos quotas pour qu'ils correspondent à ces normes.

Configurer une règle de quota de transaction

Les règles de quotas de transaction vous permettent de définir une politique de quotas pour différents types de transactions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de quotas de transaction vous permettent de spécifier les conditions suivantes.

- Conditions d'application de la politique.
- Ordre dans lequel les quotas de transaction s'appliquent.
- Durée maximale d'une transaction avant son annulation par le gestionnaire de quotas.

⚠ Avertissement :
Définir des quotas de transaction trop bas peut avoir de graves répercussions sur vos utilisateurs et empêcher les opérations normales de l'instance. Testez rigoureusement vos quotas de transaction avant de les mettre en production.

Procédure

1. Si nécessaire, activez le module d'extension Transaction Quotas.
2. Accédez à la **Définition du système** > **Règles de quota**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez le formulaire.

Champs des règles de quota de transaction

Champ	Description
Nom	Un nom unique pour identifier la règle.
Actif	Case à cocher qui détermine si cette règle est active (cochée).
Durée maximale	Nombre de secondes qu'une transaction doit terminer avant que le quota n'annule la transaction.
Nombre maximal de règles métier	Nombre d'exécutions de règles métier autorisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Heure maximale de la base de données	Nombre total de secondes pour toutes les requêtes SQL.
Durée maximale de l'instruction SQL	Nombre de secondes pendant lesquelles une instruction SQL peut s'exécuter.
Nombre maximal de demandes sortantes	Nombre de requêtes HTTP sortantes autorisées.
Commande	Nombre qui représente la priorité de la transaction de quota par rapport à d'autres quotas. Le quota de transaction avec le délai d'expiration le plus bas, la valeur d'ordre la plus basse et les conditions correspondantes détermine la politique de quota appliquée.
Nombre maximal d'événements	Nombre d'insertions sysevent autorisées.
Nombre maximal de tâches	Nombre d'insertions sys_trigger autorisées.
Nombre maximal de requêtes SQL	Nombre de requêtes SQL autorisées.
Durée maximale des demandes sortantes	Nombre de secondes d'une demande HTTP sortante.
Description	Description de la règle de quota de transaction.

5. Définissez une condition pour spécifier quand le quota de transaction doit prendre effet.
   Le générateur de conditions de la règle de quota de transaction affiche les conditions qui ne sont applicables qu'aux transactions répertoriées dans la table suivante.

Champ	Description
URL	URL de la page.
Nom de thread	Nom du thread d'exécution qui exécute la transaction. Les threads de premier plan portent des noms tels que http-bio-8080-exec-1. Les threads d'arrière-plan peuvent avoir différents noms et sont utiles lorsque l'URL n'est pas suffisamment descriptive.
Premier plan	Que la transaction ait été effectuée au premier plan ou en arrière-plan : ○ **Vrai** : une transaction de premier plan. ○ **Faux** : une transaction en arrière-plan.
Type	Le type de transaction :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Liste** : toute transaction de liste, telle que incident_list.do. ○ **Formulaire** : tous les formulaires, pages de l'interface utilisateur, pages CMS, etc. ○ **XMLHttp** : transactions qui s'exécutent via GlideAjax, où l'URL est xmlhttp.do. ○ **Rapport** : La page sys_report_template.do. ○ **SOAP** : transactions SOAP. ○ **Exporter** : lorsqu'une liste est exportée dans un format tel que XML ou Excel. ○ **Planificateur** : lorsqu'une tâche planifiée est effectuée. ○ **Recherche de texte** : transaction de recherche de texte ou l'une de ses opérations connexes. ○ **Autre** : Tout type qui ne répond pas aux qualités d'un autre type. **Remarque :** Faites correspondre le **type** de quota de transaction au type de transaction répertorié dans l'entrée de journal du gestionnaire de quotas pour la transaction.
Utilisateur	Utilisateur effectuant la transaction.
Page d'accueil	La page d'accueil en cours d'exécution. Cette condition n'est remplie que si l'URL est home.do.
Widget de page d'accueil	Le widget qui est affiché dans la transaction. Lorsqu'une page d'accueil ou un tableau de bord non réactif s'affiche, chaque widget s'affiche en parallèle. Lorsqu'un tableau de bord réactif s'affiche, chaque widget s'affiche dans l'ordre. Lorsque le quota est dépassé, les utilisateurs voient le message suivant : Widget annulé : temps d'exécution maximal dépassé. Augmentez la valeur du quota si vous ne souhaitez pas afficher ce message.
Attributs	Attributs divers associés à la transaction.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Optimiser la durée de rendu des widgets sur les tableaux de bord réactifs

Afficher une transaction annulée

Le gestionnaire de quotas consigne chaque transaction annulée sous forme de message d'avertissement dans le journal système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

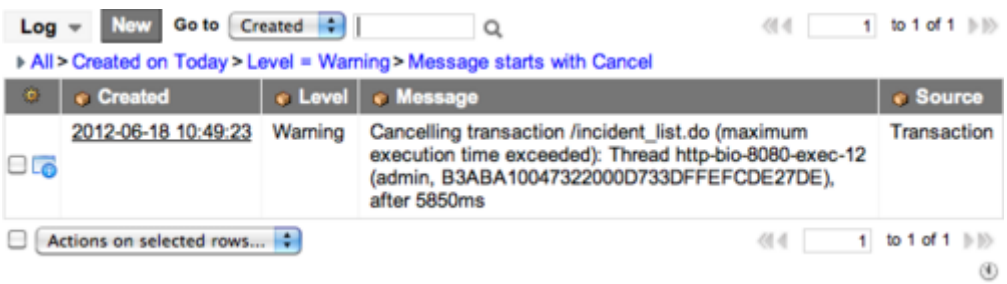
Utilisez la procédure suivante pour rechercher des avertissements de transaction dans le journal système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Journaux système** > **Journal système** > **Avertissements**.
2. Modifiez le filtre pour ajouter la condition **[Message] [commence par] [Annuler].**
3. Cliquez sur **Exécuter**.



Exemples de messages du journal système

Exemple de messages du journal système pour les transactions.

- À chaque intervalle de pulsation, qui est d'une seconde par défaut, le gestionnaire de quotas imprime les transactions en cours d'exécution :

```
2012-02-13 12:34:08 (096) glide.quota.manager SYSTEM URL= /incident_list.do?
sysparm_userpref_module=b55fbec4c0a800090088e83d7ff500de&active=true&sysparm_quer
y=active=true^EQ,
THREAD= http-bio-8080-exec-3, FG= true, TYPE= 1, STATE= 2, USER= null, TIME= 8,807,
 MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- Chaque fois que le gestionnaire de quotas fait correspondre un quota à une transaction, il affiche un message similaire à l'exemple suivant :

```
2012-02-13 13:25:31 (900) glide.quota.manager SYSTEM QuotaFinder: Assigning quota
"TEST PROBLEM FORM" with filter:
 type=form^urlLIKEsys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb^EQ to
transaction: URL= /problem.do?sys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb, THREAD=
 http-bio-8080-exec-1,
FG= true, TYPE= 1, STATE= 4, USER= null, TIME= 1,121, MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- Chaque fois que le gestionnaire de quotas annule une transaction, il imprime un message similaire à l'exemple suivant :

```
2012-02-13 13:25:33 (930) glide.quota.manager SYSTEM WARNING *** WARNING ***
Transaction: Cancelling transaction /problem.do (maximum execution time exceeded):
Thread http-bio-8080-exec-1
```

Modifier la page d'annulation de la transaction

Le gestionnaire de quotas utilise une page d'interface utilisateur pour contrôler le contenu du message d'annulation de la transaction.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La connaissance d'Apache Jelly est fortement recommandée lors de la modification de la page de l'interface utilisateur. Voir Extensions de la syntaxe Jelly pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Pages de l'interface utilisateur**.
2. Ouvrez la page d'interface utilisateur avec le nom **transaction_canceled_quota**.
3. Dans le champ **HTML** , ajoutez ou modifiez le nouveau message d'annulation.
   Le tableau suivant décrit les variables disponibles.

Variables des messages d'annulation

Méthode	Description
getURL()	Renvoie l'URL de la transaction.
getReason()	Renvoie le motif d'annulation de la page, localisé dans la langue de l'utilisateur.
getQuotaId()	Renvoie le sys_id de la règle de quota.
getQuotaName()	Renvoie le nom de la règle de quota.
getRunTime()	Renvoie la durée totale d'exécution de la page jusqu'à ce point.
getType()	Renvoie le type de transaction, par exemple formulaire, liste, rapport, autre.
getUser()	Renvoie le sys_id de l'utilisateur.
getHomepage()	Renvoie le sys_id de la page d'accueil.
getHomepageWidget()	Renvoie le nom du widget de page d'accueil.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Quotas d'application

Vous pouvez définir une limite sur le nombre d'événements ou de travaux qui peuvent s'exécuter dans le périmètre d'une application pendant une période spécifiée.

Les règles de quota de l'application définissent les quotas de l'application. Chaque application incluse dans le périmètre peut avoir une règle de quota d'application. Lorsqu'une application dépasse la limite de quota, toutes les transactions exécutées dans le périmètre de l'application sont annulées. Les nouvelles transactions sont annulées lorsqu'elles commencent jusqu'à la période de mise à jour suivante. Ces actions bloquent effectivement l'exécution des transactions provenant d'un périmètre de l'application pendant la période de mise à jour.

Une règle de quota d'application s'applique aux transactions créées par toutes les instances d'une application et à toutes les transactions créées par des méthodes de l'application appelées par d'autres applications.

Si deux utilisateurs exécutent la même application, la règle de quota d'application ne fait pas de distinction entre les transactions pour chaque instance de l'application. Si, ensemble, ils violent le quota, toutes les transactions dans le périmètre de l'application sont annulées.

Si vous cochez l'option **Journal uniquement** , les transactions ne sont pas annulées par une violation de quota. Au lieu de cela, des entrées sont ajoutées au journal hôte local qui indiquent que les transactions sont en cours d'exécution en violation

Les règles de quota de transaction et d'application sont évaluées séparément, en définissant une règle de quota d'application, vous introduisez simplement une autre restriction. Une transaction est annulée si elle enfreint une règle de quota de transaction,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou si, collectivement avec d'autres transactions d'application, elle enfreint sa règle de quota d'application.

Vous ne pouvez pas définir une règle de quota d'application pour l'application globale.

Propriété application-quota

Un administrateur peut ajouter une propriété système pour spécifier la fréquence à laquelle les règles de quota de l'application sont évaluées.

Propriété de quota de l'application

Propriété	Description
glide.quota.manager.cluster.update.seconds	Indique la période de mise à jour du quota d'application en secondes. Si cette valeur est inférieure à la propriété glide.quota.manager.heartbeat, la valeur glide.quota.manager.heartbeat est utilisée. Type : numéro Valeur par défaut : 300 (5 minutes) Emplacement :Ajouter à la table Propriétés système [sys_properties]

Configurer une règle de quota d'application

Vous pouvez configurer une règle de quota d'application pour limiter le nombre d'événements ou de travaux qui peuvent s'exécuter dans le périmètre d'une application dans un délai spécifié.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez être dans le périmètre de l'application pour laquelle vous souhaitez créer une règle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Règles de quota de l'application**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire Règle de quota d'application s'affiche.
3. Renseignez les champs.

Configuration des règles de quota de l'application

Champ	Description
Nom	Un nom unique pour identifier la règle.
Demande	Le nom de l'application incluse dans le périmètre. Pour modifier ce champ, utilisez le sélecteur d'application pour modifier l'application. Ce champ ne peut pas être global.
Commande	Nombre qui représente la priorité de la transaction de quota par rapport à d'autres quotas.
Actif	Case à cocher qui détermine si cette règle est active (cochée).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Journal uniquement	Lorsque cette option est cochée, les transactions ne sont pas annulées par une violation de quota, mais des entrées sont ajoutées au journal de l'hôte local qui indiquent que les transactions enfreignent la règle de quota. Une entrée est ajoutée au journal d'annulation de transaction où le champ journal uniquement est défini.
Nombre maximal d'événements	Nombre maximal d'événements autorisés pendant la période de mise à jour.
Nombre maximal de tâches	Le nombre maximal de tâches autorisées pendant la période de mise à jour.
Condition	Conditions qui déterminent quand le quota de transaction s'applique. Le générateur de conditions affiche les conditions qui ne sont applicables qu'aux transactions. Par exemple, Premier plan est vrai.
Description	Description du quota de transactions.

4. Définissez une condition pour spécifier quand la règle de quota d'application doit prendre effet.
Le créateur de conditions de la règle de quota de l'application affiche les conditions qui ne sont applicables qu'aux transactions répertoriées dans la table suivante.

Champ	Description
Attributs	Attributs divers associés à la transaction.
Créées	Moment auquel la transaction a été créée.
Créé par	Qui a créé la transaction.
Premier plan	Que la transaction ait été effectuée au premier plan ou en arrière-plan : ○ Vrai : une transaction de premier plan. ○ Faux : une transaction en arrière-plan.
Page d'accueil	La page d'accueil en cours d'exécution. Cette valeur n'est renseignée que si l'URL est home.do.
Widget de page d'accueil	Le widget de page d'accueil qui est affiché dans la transaction. Lorsqu'une page d'accueil est affichée initialement, chaque widget de page d'accueil est affiché en parallèle.
Nom du périmètre initial	Périmètre dans lequel la méthode qui a créé la transaction est définie. Si vous définissez ce nom sur autre chose que l'application sélectionnée, la règle n'est jamais utilisée. La règle examine uniquement les transactions de l'application sélectionnée, et cette valeur incite la règle à rechercher une application différente, de sorte que la condition n'est jamais satisfaite.
Nom du périmètre	Périmètre de l'application qui a appelé la méthode qui a créé la transaction.
ID système	Une sys_id de la transaction.
Nom de thread	Nom du thread d'exécution qui exécute la transaction. Les threads de premier plan portent des noms tels que http-bio-8080-exec-1. Les fils de discussion en arrière-plan peuvent avoir plusieurs noms et peuvent être utiles lorsque l'URL n'est pas suffisamment descriptive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type	Le type de transaction : ○ **Liste** : toute transaction de liste, telle que incident_list.do. ○ **Formulaire** : tous les formulaires, pages de l'interface utilisateur, pages CMS, etc. ○ **XMLHttp** : transactions qui s'exécutent via GlideAjax, où l'URL est xmlhttp.do. ○ **Rapport** : La page sys_report_template.do. ○ **SOAP** : transactions SOAP. ○ **Exporter** : lorsqu'une liste est exportée dans un format tel que XML, Excel. ○ **Planificateur** : lorsqu'une tâche planifiée est effectuée. ○ **Recherche de texte** : transaction de recherche de texte ou l'une de ses opérations connexes. ○ **Autre** : Tout type qui ne répond pas aux qualités d'un autre type. **Remarque :** Faites correspondre le **type** de quota de transaction au type de transaction répertorié dans l'entrée de journal du gestionnaire de quotas pour la transaction.
URL	URL de la page.
Mis à jour	Lorsque la transaction a été mise à jour.
Mis à jour par	Qui a mis à jour la transaction.
Mises à jour	Ce qui a été mis à jour.
Utilisateur	Utilisateur effectuant la transaction.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Basculements opérationnels

Vous pouvez contrôler la quantité de bande passante utilisée par une application sur votre système en mappant les niveaux d'exécution du système aux basculements opérationnels. Une bande passante excessive peut avoir un impact sur les performances de votre système et sur l'expérience de vos utilisateurs.

Vue d'ensemble des basculements opérationnels

Vous pouvez utiliser des niveaux d'exécution du système pour mapper des noms descriptifs à des niveaux de basculement opérationnels. Le niveau d'exécution du système est le niveau dans lequel vous avez défini le système pour fonctionner, à l'aide de vos activations et niveaux d'activation. Vous pouvez limiter les performances de votre application lorsque votre instance connaît des volumes de trafic élevés. Vous pouvez créer un exemple d'activation/désactivation opérationnelle : une interrogation de recherche par suggestion automatique qui aide l'utilisateur à effectuer des recherches plus rapidement. Vous pouvez définir des opérations pour permettre aux utilisateurs d'effectuer une recherche par suggestion basée sur les valeurs de frappe au clavier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveaux de basculement opérationnel

Vous pouvez créer différents niveaux de la bascule souhaitée. Par exemple, vous pouvez effectuer une recherche à saisie automatique toutes les frappes ou toutes les cinq frappes. Pour plus d'informations sur les niveaux de basculement, voir Créer un niveau de basculement opérationnel.

Mappage du basculement du niveau d'exécution

Vous pouvez associer le niveau d'exécution du système au niveau de basculement avec le mappage d'activation/désactivation. En fonction de l'intégrité de votre instance, l'API renvoie la valeur de niveau de basculement et les rôles d'exception appropriés. Pour plus d'informations sur le mappage du basculement du niveau d'exécution, consultez. Créez un mappage de basculement du niveau d'exécution.

Créer un basculement opérationnel

Créez un basculement opérationnel pour maintenir les niveaux d'exécution du système qui limitent le fonctionnement de l'application. Les basculements opérationnels améliorent l'expérience de vos utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Niveau d'exécution du système** > **Basculements opérationnels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Basculements opérationnels

Champ	Description
Nom de basculement	Nom unique pour le basculement opérationnel.
Activer/désactiver l'ID	Activer/désactiver le champ d'ID inactif.
Description brève	Description de la fonction que le bouton bascule remplit. **Remarque :** Par exemple, une bascule d'interrogation de recherche par suggestion automatique qui effectue une recherche par suggestion toutes les 10 frappes.
Demande	Périmètre qui se rapporte à une application spécifique ou qui est un périmètre global.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un niveau de basculement opérationnel pour définir des seuils

Créez des niveaux de basculement des opérations afin de définir les limites de seuil dans lesquelles votre application peut fonctionner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Exemple de niveaux de basculement opérationnel

Niveau de basculement	Description
Pleinement opérationnel	Le bouton bascule effectue chaque frappe.
Légèrement dégradé	Le bouton bascule effectue une frappe sur cinq.
Modérément dégradé	Le bouton bascule effectue une frappe sur 10.
Sévèrement dégradé	Le bouton bascule est inactif.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Niveau d'exécution du système** > **Niveaux de basculement opérationnel**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de niveau de basculement opérationnel

Champ	Description
Activer/désactiver	Bascule pour laquelle vous créez des niveaux. **Remarque :** Un exemple d'activation/désactivation est une interrogation de recherche par suggestion automatique.
Description brève	Fonction du niveau de basculement que vous créez. **Remarque :** Un exemple de niveau est une interrogation de recherche par suggestion automatique toutes les 10 frappes.
Demande	Périmètre qui se rapporte à une application spécifique ou qui est un périmètre global.
Valeur	Comportement du niveau de basculement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un mappage du basculement du niveau d'exécution

Créez un mappage de basculement du niveau d'exécution afin de pouvoir associer le niveau d'exécution du système au niveau de basculement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Niveau d'exécution du système** > **Mappage du basculement du niveau d'exécution**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de mappage du basculement du niveau d'exécution

Champ	Description
Niveau d'exécution du système	Basculez le niveau auquel associer le niveau d'exécution du système.
Activer/désactiver	Comportement du bouton basculement.
Niveau de basculement	Degré de fonctionnement du basculement.
Demande	Périmètre du niveau de basculement vers une application spécifique ou global.
Valeur	Comportement du niveau d'exécution. **Remarque :** Voici un exemple de valeur : 1 ou chaque frappe que le système effectue une recherche par suggestion automatique.
Rôles d'exception	Rôles d'exception auxquels les restrictions ne s'appliquent pas. **Remarque :** Voici un exemple de ces rôles d'exception : ○ activity_admin ○ activity_creator ○ administrateur

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Surveillance de l'utilisation des instances

Suivez l'utilisation des applications sur votre instance grâce aux tableaux de bord Vue d'ensemble de l'utilisation des applications et Vue d'ensemble de l'utilisation ServiceNow Store .

Le processus d'analyse de l'utilisation collecte des données sur toutes vos instances et met régulièrement à jour les rapports dans les tableaux de bord Vue d'ensemble de l'utilisation et ServiceNow Store Vue d'ensemble de l'utilisation. Les données d'utilisation de l'application sont collectées chaque fois qu'une application est ouverte, et les nombres sur les tables sont collectés une fois par jour. Les données sont collectées sur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nombre d'utilisateurs actifs dans le système
- CI matériels détectés (pour les instances qui utilisent Découverte)
- Nombre d'éléments de catalogue de services de Gestion cloud disponibles pour les utilisateurs dans les instances qui utilisent Gestion cloud

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur ou usage_admin peuvent afficher les tableaux de bord Vue d'ensemble de l'utilisation des applications et ServiceNow Store Vue d'ensemble de l'utilisation.

Tableau de bord de vue d'ensemble de l'utilisation de l

Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'utilisation des applications affiche des rapports sur l'utilisation des ServiceNow applications sur votre instance.

Accédez à la **Libre-service** > **Tableaux de bord**. Dans la liste Tableaux de bord, sélectionnez **Vue d'ensemble de l'utilisation**.

Pour gérer les tableaux de bord, créer des onglets, réinitialiser des filtres ou créer un favori, sélectionnez l'icône de menu (icône Pour afficher les tableaux de bord que vous possédez ou qui sont partagés avec vous, sélectionnez l'icône Vue d'ensemble des tableaux de bord (icône Pour ajouter un widget, sélectionnez l'icône Ajouter des). Pour modifier la mise en page ou la couleur d'arrière-plan du tableau de bord, sélectionnez l'icône de configuration (icône Pour partager le tableau de bord avec un autre administrateur, sélectionnez l'icône de partage (icône

Rapports Vue d'ensemble de l'utilisation de l'application

Graphique ou rapport	Description
Utilisation des applications ServiceNow	Affiche le nombre de vues ou d'opérations effectuées pour chacune des applications répertoriées, regroupées par mois.
Utilisateurs des applications ServiceNow	Affiche le nombre d'utilisateurs actifs qui ont utilisé l'instance, regroupés par mois. Un utilisateur actif est un utilisateur qui aurait pu accéder aux applications, et pas seulement les utilisateurs qui ont effectivement accédé aux applications.
Utilisation d'applications personnalisées	Affiche le nombre de vues ou d'opérations effectuées pour chacune des applications personnalisées répertoriées, regroupées par mois.
Utilisateurs d'applications personnalisées	Affiche le nombre d'utilisateurs actifs qui ont utilisé des applications personnalisées, regroupés par mois. Un utilisateur actif est un utilisateur qui aurait pu accéder aux applications personnalisées, et pas seulement les utilisateurs qui ont effectivement accédé aux applications.
`Google` **Utilisation des cartes par mois**	Affiche le nombre de vues ou d'opérations effectuées pour l'application Google Maps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

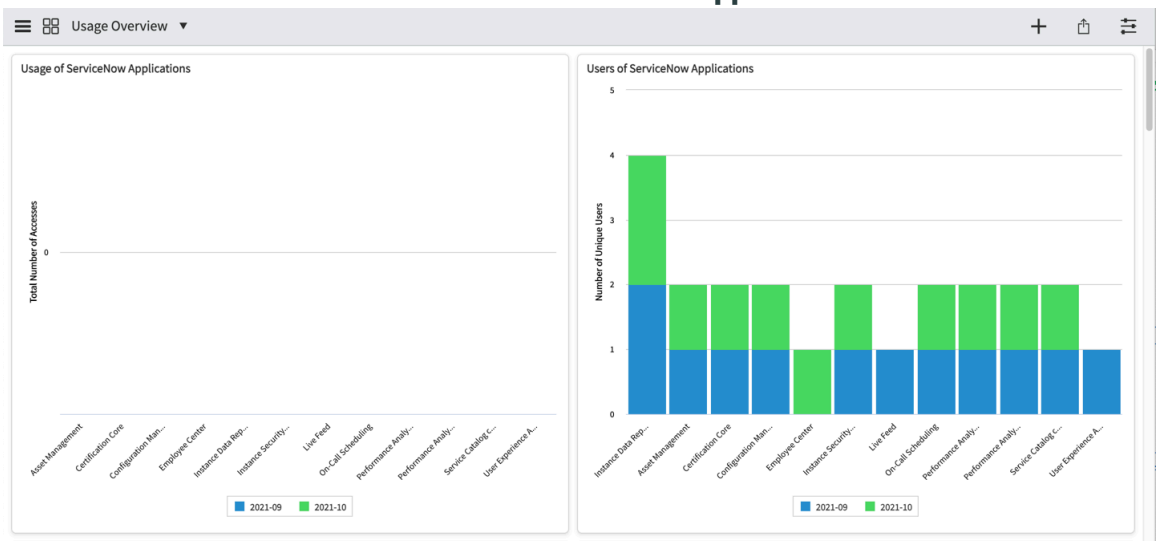
Rapports Vue d'ensemble de l'utilisation de l'application (suite)

Graphique ou rapport	Description
Mesures supplémentaires	Affiche l'un des éléments suivants, en fonction de votre contrat de licence : • Taille de la base de données primaire de cette instance, en mégaoctets • ServiceNow® Analyse des performances de tous les index • Téléconférences NotifyNow • ServiceNow® Mise en service dans le cloud Modules d'extension actifs • ServiceNow® Découverte Module d'extension actif • ServiceNow® Réinitialisation du mot de passe Module d'extension actif • ServiceNow® Gestion cloud — VMware instance • Applications personnalisées du fournisseur • Applications personnalisées • ServiceNow® Gestion des événements Module d'extension actif • Indicateurs de point de référence actifs • Indicateur PA mis à jour par le client • Utilisateurs actifs • ServiceNow® Gestion cloud : instances EC2 • ServiceNow® Orchestration Modules d'extension principaux actifs • Tables personnalisées étendant les tables du système de base autres que Tâche • Nombre de nœuds virtuels • Utilisateurs actifs pour les abonnements • NotifyNow Messages • ServiceNow® Chiffrement Edge Module d'extension actif • Nombre d'accès à la page de la carte au cours du Google mois en cours - en date d'hier • Nombre de nœuds physiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de vue d'ensemble de l'utilisation de l'application



ServiceNow Store Tableau de bord de vue d'ensemble de l'utilisation

Le ServiceNow Store tableau de bord Vue d'ensemble de l'utilisation affiche des rapports sur l'utilisation des ServiceNow Store applications sur votre instance.

Accédez à la **Libre-service** > **Tableaux de bord**. Dans la liste Tableaux de bord, sélectionnez **Vue d'ensemble de l'utilisation de ServiceNow Store**.

Pour gérer les tableaux de bord, créer des onglets, réinitialiser des filtres ou créer un favori, sélectionnez l'icône de menu ( ). Pour afficher les tableaux de bord que vous possédez ou qui sont partagés avec vous, sélectionnez l'icône Vue d'ensemble des tableaux de bord ( ). Pour ajouter un widget, sélectionnez l'icône Ajouter des widgets ( ). Pour modifier la mise en page du tableau de bord ou la couleur d'arrière-plan, sélectionnez l'icône de configuration ( ). Pour partager le tableau de bord avec un autre administrateur, sélectionnez l'icône de partage ( ).

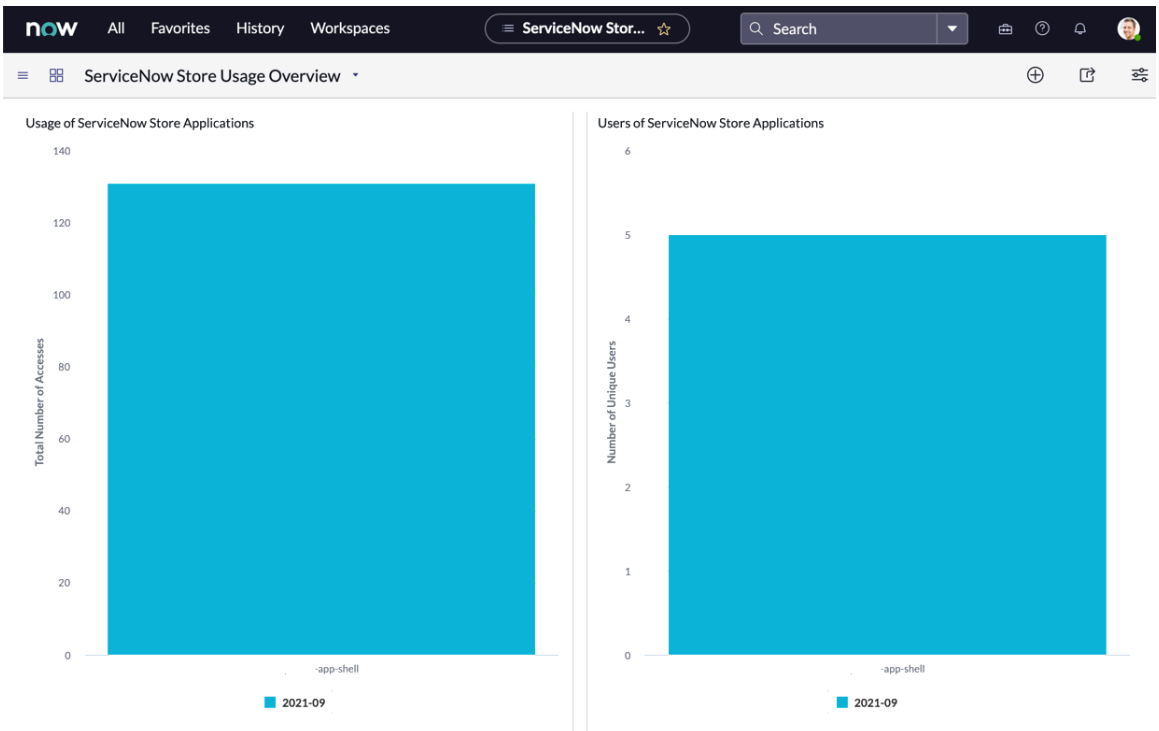
ServiceNow Store Rapports de vue d'ensemble de l'utilisation

Graphique ou rapport	Description
Utilisation des ServiceNow Store applications	Affiche le nombre de vues ou d'opérations effectuées pour chacune des applications répertoriées, regroupées par mois.
Utilisateurs des ServiceNow Store applications	Affiche le nombre d'utilisateurs actifs qui ont utilisé l'instance, regroupés par mois. Un utilisateur actif est un utilisateur qui aurait pu accéder aux applications, et pas seulement les utilisateurs qui ont effectivement accédé aux applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow Store Tableau de bord de vue d'ensemble de l'utilisation



Diagnostics du système

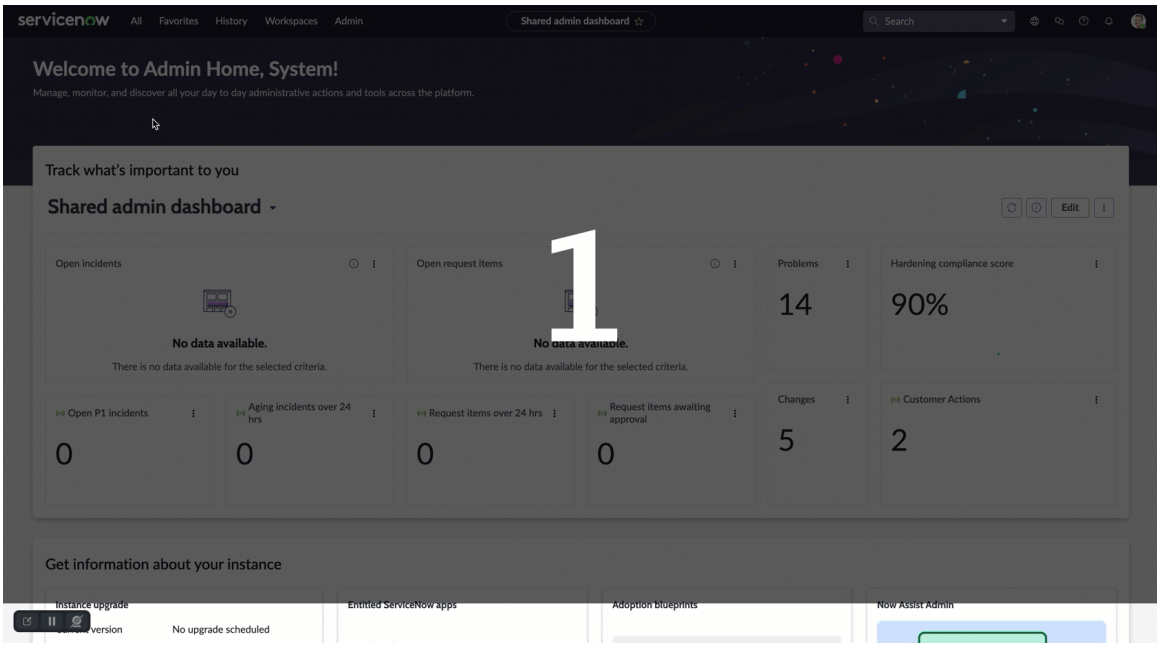
Examinez les diagnostics du système pour surveiller l'intégrité et les performances de votre instance.

Utilisez les outils et modules suivants pour diagnostiquer l'intégrité de votre instance :

- Tableau de bord Tâches et Événements système
  - Tableau de bord Événements système : utilisez le tableau de bord Événements système pour définir les filtres afin d'afficher des informations sur les événements sur votre instance.
  - Tableau de bord Travaux planifiés : utilisez le tableau de bord Travaux planifiés pour afficher les détails des travaux terminés au niveau de l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Outils de statistiques: utiliser les outils Stats pour l'évaluation des performances en accédant aux statistiques des activités du système.

Outils de statistiques

Pour faciliter l'évaluation des performances, les outils statistiques enregistrent les statistiques des activités système qui affectent les performances, telles que l'exécution de requêtes, de scripts et de transactions.

Remarque :
Le module d'extension Stats Tools est activé par défaut. Elle nécessite le rôle admin pour activer ou mettre à niveau, ainsi que com.snc.jrobin.

Stats Tools ajoute des modules sous **Diagnostics du système** > **Statistiques**, y compris les **requêtes lentes**, **les scripts lents et lestransactions lentes**. Chaque module accède à une table de schémas d'activité [sys_query_pattern], [sys_script_pattern], [sys_transaction_pattern]. Chaque table de modèle représente une collection d'activités uniques. Chaque collection est une agrégation des exécutions de cette activité unique sur le temps. Chaque enregistrement fournit une analyse temporelle de base avec des exemples de détails identifiables de l'activité.

Remarque :
Pour faciliter le débogage, vous pouvez filtrer la plupart de ces journaux par périmètre de l'application, en limitant les transactions (par exemple, les scripts ou les événements lents) aux seules transactions provenant de périmètres spécifiques.

Les modèles d'activité sont immédiatement enregistrés dans un cache et sont ensuite conservés dans leur table de modèles. Si vous videz les caches du serveur, les activités enregistrées qui n'ont pas été conservées sont effacées. Voici des exemples d'enregistrements de modèles.

- Chaque fois qu'une requête atteignant le seuil d'enregistrement et de persistance est exécutée, elle est agrégée et stockée en tant qu'enregistrement de modèle de requête.
- Chaque fois qu'une règle métier particulière est exécutée, elle s'agrège en un enregistrement de modèle de script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Chaque fois qu'une tâche d'arrière-plan particulière s'exécute, elle s'agrège en un enregistrement de modèle de transaction unique.
- Chaque clic sur le bouton **Nouveau** sur la liste Incidents compte comme un modèle de transaction de type liste avec une action de formulaire spécifique.

Mesures

Les mesures incluent le temps total et moyen d'intérêt par modèle d'exécution unique sur le nombre total d'exécutions. Les mesures sont agrégées à chaque nouvelle instance de l'activité unique et conservées dans l'enregistrement du modèle.

Métadonnées

Des exemples de données provenant d'exécutions spécifiques sont incluses dans chaque modèle pour identifier les détails de l'exécution.

Caractérisations de chaque type d'activité

Transactions	Tout type de transaction inclut les transactions côté serveur et les transactions côté client connexes. Les mesures incluent le **temps de chargement total du serveur**, qui agrège le temps total côté serveur, à l'exclusion des temps d'attente du sémaphore et de la session. Il agrège également les temps de transaction pertinents du serveur qui se trouvent dans la table syslog_transaction. Types de transaction : • Une transaction de demande HTTP est identifiée par une URL, un type de transaction, un processeur, une action de formulaire/liste, une requête d'URL (filtres) et un nom de table connexe. • Toute autre transaction est identifiée par son URL/page/nom de transaction, son type de transaction et son nom de processeur ou de thread.
Scripts	Tout type d'activité de script inclut les scripts évalués par GlideScopedEvaluator. Types de scripts :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(suite)

	• Un script Jelly est identifié par la table sys_jelly_file, le chemin d'accès au fichier Jelly, le numéro de ligne et le script qui a été exécuté. • Tout autre script est identifié par la table et le sys_id.
Requêtes	Toute activité de requête inclut des déclarations préparées exécutées par GlideDBI. Types de requête : Toutes les requêtes sont identifiées par des instructions de requête ou d'insertion, de mise à jour ou de sélection MongoDB, ainsi que par d'autres composants de l'instruction tels que les colonnes sélectionnées, la clause where, les unions, les ensembles de colonnes et les limites.

Un mutex lent verrouille les détails de l'enregistrement

Les administrateurs peuvent utiliser les journaux de mutex lents pour avoir un aperçu de la façon dont les verrous mutex affectent les performances de la plate-forme.

Champ	Description
Nom Mutex	Nom du verrou mutex de cet enregistrement.
Verrou rapide	Si la **valeur est faux**, le verrou a été placé sur un enregistrement dans la ServiceNow plateforme. Si la **valeur est Vrai**, le verrou a été placé sur un enregistrement dans la base de données sous-jacente.
Temps d'exécution moyen	Durée moyenne pendant laquelle le verrou de mutex a été maintenu
Moyenne de déplacement sur 2 heures (ms)	Moyenne des valeurs de moyenne mobile du temps d'exécution, calculées sur des périodes de deux heures.
Moyenne de déplacement quotidien (ms)	Moyenne des valeurs de moyennes mobiles du temps d'exécution, calculées sur des périodes d'un jour.
Moyenne de déplacement mensuel (ms)	Moyenne des valeurs de moyennes mobiles du temps d'exécution, calculées sur des périodes d'un mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(suite)

Champ	Description
Compte d'exécutions	Nombre d’occurrences similaires qui sont regroupées.
Dernière observation	L’heure et la date auxquelles la dernière occurrence a été notée.
Première observation	L’heure et la date auxquelles la première occurrence a été notée.
Exemple de trace de la pile	Une trace de pile pour un verrou de mutex individuel.
Temps d'exécution total	La somme du temps d’exécution pour les occurrences agrégées.
A	Valeur de hachage pour cet enregistrement.
Étiquette	L’étiquette de verrouillage mutex.
Exemple d'URL	URL d’un verrou de mutex individuel.
Graphique de tendance Heure d’exécution/Nombre d’événements	Les graphiques de tendance du temps d’exécution Mutex montrent le temps d’exécution total de ces verrous Mutex sur la période la plus récente de deux heures, un jour ou un mois. Les graphiques de tendance du nombre de mutex montrent les nombres de verrous mutex sur la période la plus récente de deux heures, un jour ou un mois.

Détails de l’enregistrement du journal des événements lents

En tant qu’administrateur, vous pouvez utiliser les journaux des événements lents pour obtenir un aperçu de la façon dont les événements affectent les performances de la plateforme. Pour faciliter le débogage, vous pouvez filtrer les détails du journal des événements lents par périmètre de l’application, en limitant les événements aux événements provenant de périmètres spécifiques.

Champ	Description
Nom d'événement	Nom de l’événement pour cet enregistrement.
File d'attente	File d’attente d’événement contenant cet événement.
Application d’événement	Périmètre de l’application dans lequel provient l’événement lent. Global s’affiche si l’événement lent provient du champ d’application global.
Compte d'exécutions	Nombre d’occurrences similaires qui sont regroupées.
Temps d'exécution moyen (ms)	Durée moyenne d’exécution de l’événement en une seule occurrence, en millisecondes.
Moyenne de déplacement quotidien (ms)	Moyenne des valeurs de moyenne mobile du temps d’exécution, calculées sur des périodes d’un jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(suite)

Champ	Description
Dernière observation	Heure et date auxquelles la dernière occurrence a été notée.
Première observation	Heure et date auxquelles la première occurrence a été notée.
Hachage	Valeur de hachage pour cet enregistrement.
Moyenne de déplacement mensuel (ms)	Moyenne des valeurs de moyennes mobiles du temps d'exécution, calculées sur des périodes d'un mois.
Étiquette	Étiquette de l'événement.
Exemple d'URL	URL d'un événement individuel.
Exemple de trace de la pile	Exemple de trace de la pile pour un événement individuel.
Temps d'exécution total	Somme totale des temps d'exécution d'événements pour les occurrences agrégées.
Graphique de tendance Heure d'exécution/Nombre d'événements	Temps d'exécution des événements Les graphiques de tendance affichent le temps d'exécution total de ces événements sur la période la plus récente de deux heures, un jour ou un mois. Nombre d'événements Les graphiques de tendance présentent le nombre d'événements sur la période la plus récente de deux heures, un jour ou un mois.

Détail de l'enregistrement du journal des scripts lents

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser les journaux des scripts lents pour obtenir un aperçu de la façon dont les événements affectent les performances de la plateforme. Pour faciliter le débogage, vous pouvez filtrer un journal de script lent par périmètre de l'application, en limitant les scripts aux scripts provenant de périmètres spécifiques.

Champ	Description
Étiquette	Étiquette affectée au script.
Source de script	Source du script.
Application de script	Périmètre de l'application d'où provient le script lent. Global s'affiche si le script provient du champ d'application global.
Temps d'exécution moyen (ms)	Durée moyenne d'exécution du script en une seule occurrence, en millisecondes.
Compte d'exécutions	Nombre d'occurrences similaires qui sont regroupées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(suite)

Champ	Description
Moyenne de déplacement quotidien (ms)	Moyenne des valeurs de moyenne mobile du temps d'exécution, calculées sur des périodes d'un jour.
Application d'origine	Somme totale des temps d'exécution des scripts pour les occurrences agrégées.
Dernière observation	Heure et date auxquelles le script a été exécuté pour la dernière fois.

Détails de l'enregistrement du journal des interactions lentes

Les administrateurs peuvent utiliser les journaux d'interactions lentes pour avoir un aperçu de la façon dont les interactions affectent les performances de la plateforme.

Champ	Description
Étiquette	Étiquette affectée à l'interaction.
Temps d'exécution moyen (ms)	Durée moyenne d'exécution de l'interaction, en une occurrence unique, en millisecondes.
Compte d'exécutions	Nombre d'occurrences similaires qui sont regroupées.
Temps d'exécution total	Somme totale des temps d'exécution pour les exécutions agrégées de l'interaction.
Première observation	Heure et date auxquelles la première occurrence a été notée.
Hachage	Valeur de hachage pour cet enregistrement.
Dernière observation	Heure et date auxquelles la dernière occurrence a été notée.
Exemple de trace de la pile Java	Exemple de trace de la pile pour un événement individuel.
Début de fenêtre	Heure de début
Fin de fenêtre	Heure de fin

Détails de l'enregistrement du journal des transactions lentes

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser les journaux des transactions lentes pour obtenir un aperçu de la façon dont les transactions affectent les performances de la plateforme. Pour faciliter le débogage, vous pouvez filtrer les détails du journal des transactions par périmètre de l'application, en limitant les transactions aux seules transactions provenant de périmètres spécifiques.

Champ	Description
Temps d'exécution moyen (ms)	Durée moyenne d'exécution de la transaction, en une occurrence unique, en millisecondes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

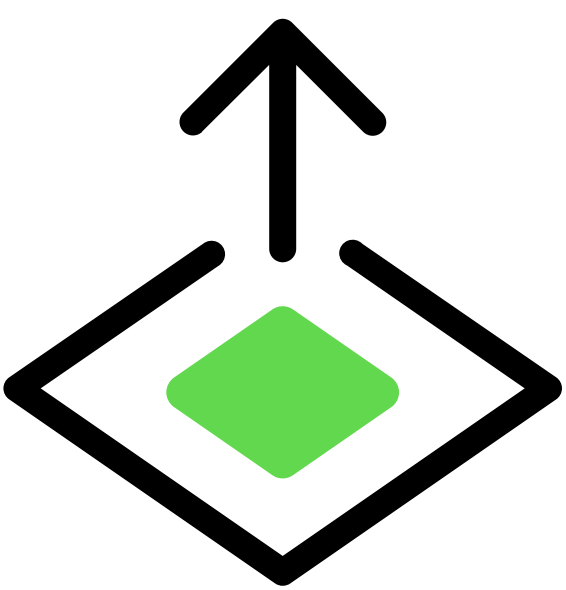
(suite)

Champ	Description
Compte d'exécutions	Nombre d’occurrences similaires qui sont regroupées.
Temps d'exécution total	Somme totale des temps d’exécution pour les exécutions agrégées de la transaction.
Délais moyens des clients	Durée moyenne d’exécution de la transaction sur le client, en une occurrence unique, en millisecondes.
Délais totaux des clients	Somme totale des temps d’exécution des transactions pour les occurrences agrégées sur le client, en millisecondes.
Application d’origine	Périmètre de l’application d’où provient la transaction. Global s’affiche si la transaction provient du champ d’application global.
Type d'exemple	Exemple de type de transaction exécutée.
Exemple de processeur	Exemple de processeur pour une transaction individuelle.

Utilisation des outils de mise à niveau Now Platform

Obtenez les derniers ServiceNow® produits et services sur le Now Platform®. Le système vous aide à planifier les mises à jour, à surveiller et à utiliser vos applications avant, pendant et après la mise à niveau.

Centre de mise à niveau



Planifiez et gérez toutes vos mises à niveau en un seul endroit, passées et présentes, avec des visualisations de données, des historiques de mise à niveau, etc.

Mises à niveau et conversions



Profitez des outils pour vous proposer les dernières versions de votre instance sur le Now Platform

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre de mise à niveau

Planifiez toutes vos mises à niveau le Now Platformet obtenez une vue d'ensemble claire du processus à chaque étape. Le Centre de mise à niveau comprend plusieurs options pour chaque aspect de votre plan de mise à niveau. Explorez les différentes mises à jour disponibles pour votre infrastructure avec l'aperçu de mise à niveau, y compris des informations détaillées avant la mise à niveau réelle. Les tableaux de tâches visuels (VTB) dans le Centre de mise à niveau vous fournissent toutes les informations nécessaires pour gérer votre workflow après la mise à niveau, et les mises à jour passées sont détaillées avec le module Historique des mises à niveau. Reliez le tout aux Moniteur de mise à niveau mises à niveau pour planifier, planifier, observer et déboguer.

Consultez Centre de mise à niveau.

Mises à niveau et conversions

Assurez le bon fonctionnement de votre instance pendant et après la mise à niveau. Now Platform® Les outils de mise à niveau et de conversion facilitent le processus, avec des informations sur les mises à niveau, les correctifs et les versions, ainsi que des options pour les sauvegardes, les tests d'instance post-mise à niveau et la migration vers ServiceNow® Liste express la Gestion des services plateforme.

Consultez Gestion des mises à niveau.

Centre de mise à niveau

Utiliser ServiceNow® Centre de mise à niveau

Commencez

Explorer



En savoir plus sur le Centre de mise à niveau

Utiliser

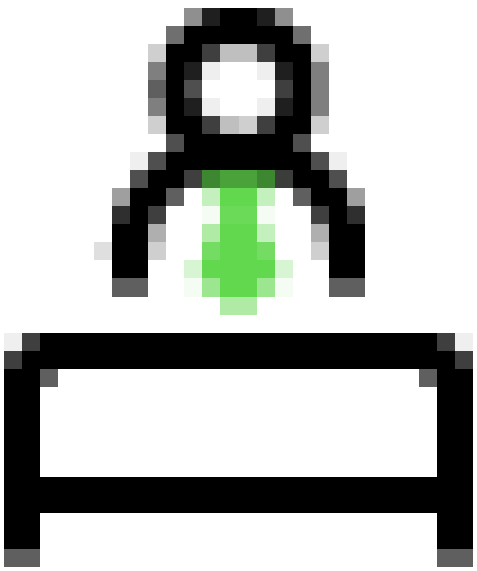


Prévisualisez, planifiez, surveillez et examinez votre mise à niveau

Traduction automatique

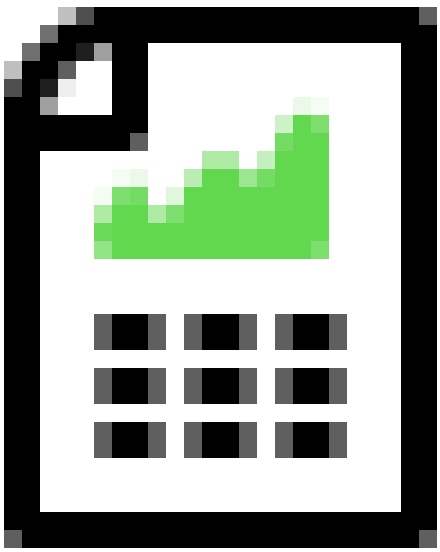
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Administrer



Administration de Upgrade Center

Référence



En savoir plus sur le Centre de mise à niveau

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre Centre de mise à niveau dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues

Explorer Centre de mise à niveau

Obtenez une vue d’ensemble de afin de Centre de mise à niveau pouvoir planifier votre mise à niveau à l’avance.

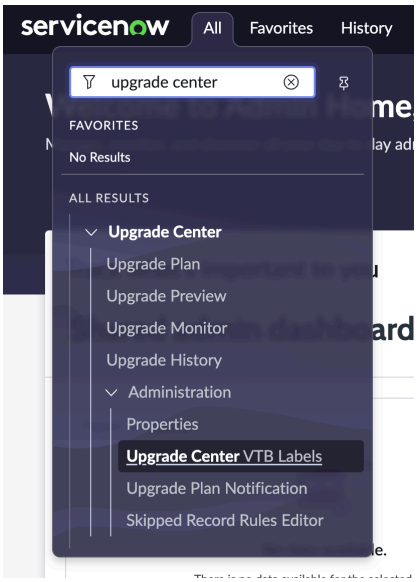
Vue d'ensemble de Centre de mise à niveau

Expérience unique

Simplifiez votre processus de mise à niveau avec Centre de mise à niveau. Explorez les versions à venir et prévisualisez leurs fonctionnalités sans impact sur votre instance actuelle. Surveillez les mises à niveau actives et passez en revue l’historique des mises à niveau passées. Utilisez le tableau visuel des tâches (VTB) pour gérer efficacement les tâches postérieures à la mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Centre de mise à niveau utilisateurs

Centre de mise à niveau a les utilisateurs suivants.

Utilisateurs	Description
Administrateur système [admin]	L'utilisateur administrateur système doit accéder à .Centre de mise à niveau

Centre de mise à niveau avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Prévisualiser votre mise à niveau	Module d'aperçu de la mise à niveau	Administrateur système
Surveillez votre mise à niveau	Mettre à niveau le module Moniteur	Administrateur système
Examiner les détails de la mise à niveau précédente	Module Historique des mises à niveau	Administrateur système
Créer un plan de mise à niveau	Vue d'ensemble du plan de mise à niveau	Administrateur système
Créer et exécuter une règle d'enregistrement ignoré	• Créer une règle d'enregistrement ignoré • Exécuter une règle d'enregistrement ignoré	Administrateur système

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur l'utilisation Centre de mise à niveau, consultez :

Traduction automatique

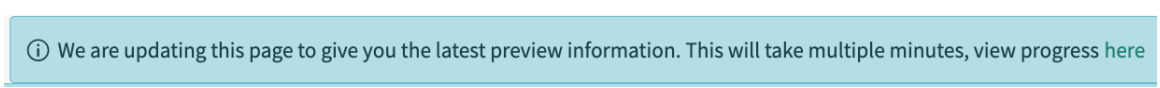
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisation du Centre de mise à niveau
- Administration de Upgrade Center
- Références du Centre de mise à niveau

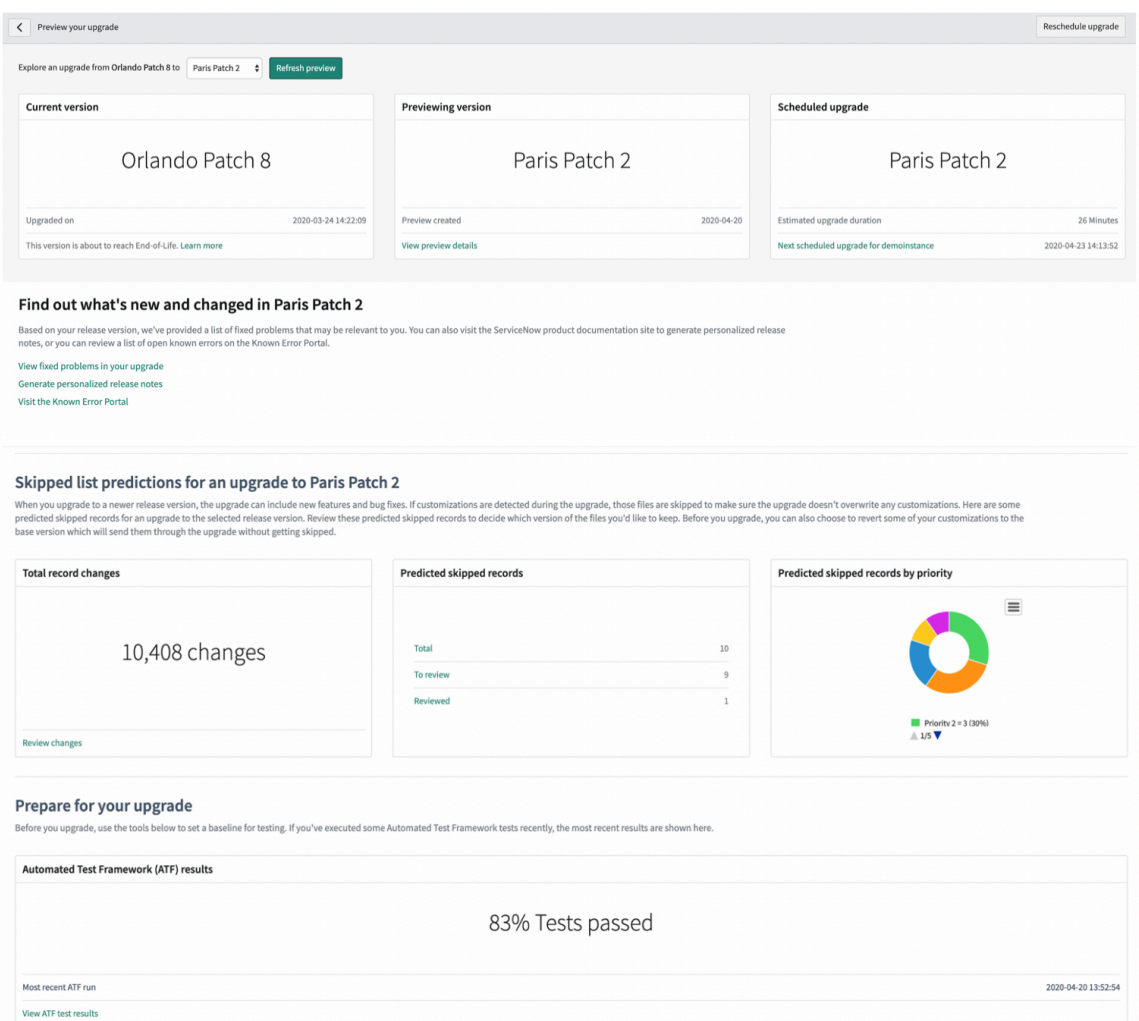
Module d'aperçu de la mise à niveau

Le module Aperçu de la mise à niveau vous permet d'avoir un aperçu sans précédent d'une instance avant une mise à niveau réelle. Vous pouvez explorer et prévisualiser les mises à niveau vers différentes versions de ServiceNow et voir comment votre instance peut être affectée par vos configurations actuelles. L'utilitaire Aperçu de la mise à niveau vous aide à planifier, à programmer et à préparer une mise à niveau.

Les informations et le lien d'état de l'aperçu dans le message affiché en haut de la page d'aperçu de la mise à niveau indiquent l'état actuel du processus d'aperçu en cours. Étant donné que vous pouvez obtenir une prédiction précise sur les applications nouvelles et existantes et leurs enregistrements ignorés, le temps d'exécution de l'aperçu a considérablement augmenté. Sélectionnez le lien dans le message pour afficher l'état du processus d'aperçu.



L'enregistrement Suivi des exécutions s'affiche lorsque vous sélectionnez le lien de progression dans le message. Sélectionnez Afficher la liste connexe de l'état pour afficher l'état actuel du processus d'aperçu exécuté.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Selon l'éligibilité de votre instance, la liste des versions cibles disponibles pour la préversion varie. Seules les versions autorisées pour la mise à niveau d'une instance particulière apparaissent dans la liste. Si votre instance n'est pas éligible à la mise à niveau vers une version, le menu déroulant est vide.

Les cartes suivantes s'affichent avec plus d'informations.

Noms des cartes	Description
Version actuelle	Nom de la version actuelle. • Date de mise à niveau : date à laquelle l'instance a été mise à niveau vers la version actuelle • Fin de vie : lien vers le KB0610454 pour plus d'informations sur la fin de vie
Aperçu de la version	Des informations sur la version d'aperçu s'affichent. Si vous n'avez prévisualisé aucune version, vous devez sélectionner une version pour l'aperçu et sélectionner **Aller**. Si vous avez déjà prévisualisé une version, les informations suivantes s'affichent. • Aperçu créé : date de création de l'aperçu • Afficher les détails de l'aperçu : Lien vers le formulaire d'aperçu de la mise à niveau **Remarque :** Sélectionnez **Actualiser l'aperçu** si vous souhaitez régénérer un nouvel aperçu de la même version cible. Bien que la sélection **de l'actualisation de l'aperçu** régénère la liste ignorée, les enregistrements restaurés ne sont pas ignorés. Si vous avez examiné et conservé certains enregistrements, ils sont remplacés dès que vous sélectionnez **Actualiser l'aperçu**.
Mise à niveau planifiée	Nom de la prochaine mise à niveau dont le démarrage est planifié. Si aucune mise à niveau n'est actuellement planifiée, la carte affiche Aucune mise à niveau planifiée. **Remarque :** Cette carte peut avoir différents messages en fonction du calendrier de la mise à niveau. Si une mise à niveau est planifiée, les informations suivantes s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms des cartes	Description
	• Durée estimée de la mise à niveau : durée estimée nécessaire pour effectuer la mise à niveau planifiée. **Remarque :** S'il s'agit de votre première mise à niveau, aucune information n'est fournie sur la durée estimée de la mise à niveau. • Prochaine mise à niveau planifiée : la date et l'heure de début de la prochaine mise à niveau.
Découvrez les nouveautés et les changements	Liens permettant d'afficher les fonctionnalités nouvelles et modifiées de la version de mise à niveau actuelle. Les trois liens suivants s'affichent lorsque vous sélectionnez **Aller** pour prévisualiser la version de mise à niveau. • Correctifs de problèmes : correctifs effectués depuis la dernière version de mise à niveau • Notes de publication personnalisées : résumé des notes de publication de la version prévisualisée • Articles d'erreur connue : erreurs qui ont été identifiées mais pas encore résolues **Remarque :** Ces liens ne s'affichent pas si vous n'avez prévisualisé aucune mise à niveau.
Prédiction de liste ignorée **Remarque :** Si vous utilisez le plan de mise à niveau, le nom de la carte devient Prédiction de liste ignorée avec plans.	Informations sur les enregistrements ignorés prévus. Reportez-vous à la rubrique Prévisualiser les changements prévus pour en savoir plus. • Changements totaux des enregistrements : nombre total d'enregistrements qui devraient changer lorsque la mise à niveau se produit. Le total des changements d'enregistrement incluent également les éventuels fichiers ignorés prévus, appelés enregistrements ignorés prévus. Examiner les changements : lien vers la liste des enregistrements qui ont été modifiés et qui peuvent être examinés. • Enregistrements ignorés prévus : nombre total d'enregistrements qui ont été prévus pour être ignorés.

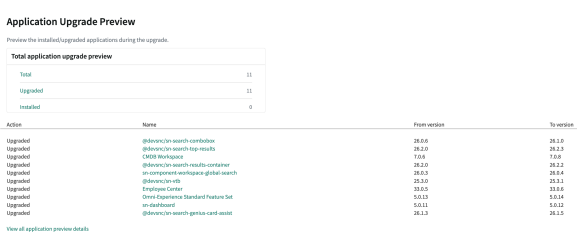
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms des cartes	Description
	◦ Total : total des enregistrements ignorés prévus ◦ À examiner : enregistrements ignorés prévus à examiner ◦ Examiné : enregistrements ignorés prévus qui ont été examinés ◦ Résolu : enregistrements ignorés prévus qui ont été résolus en implémentant les règles **Remarque :** Cette entrée s'affiche sur la carte uniquement lorsque des règles sont exécutées sur les enregistrements ignorés. Vous verrez également un lien pour créer une règle d'enregistrement ignorée s'il n'existe aucune règle existante ou si les règles existantes ne sont pas exécutées. **Remarque :** Les règles d'enregistrement ignorées et les plans de mise à niveau ne peuvent pas être implémentés simultanément. Consultez Exécuter automatiquement une règle d'enregistrement ignoré pour plus d'informations. • Enregistrements ignorés prévus par priorité : graphique à secteurs pour représenter les enregistrements ignorés prévus par priorité. **Remarque :** Sélectionnez le graphique à secteurs pour afficher la liste des enregistrements ignorés prévus. ServiceNow hiérarchise les enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait comme suit : ◦ Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, et plus ◦ Priorité 2 : Règles métier, ACL de sécurité, etc. ◦ Priorité 3 : Rapports et plus encore

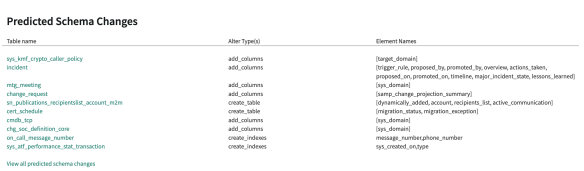
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms des cartes	Description
	○ Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. ○ Priorité 5 (priorité la plus basse) : tout le reste
Enregistrements ignorés prévus par produit	Enregistrements qui ont été prédits comme étant ignorés et qui sont triés en fonction de leurs familles de produits.  **Remarque :** Les produits triés dans la catégorie Autre n'ont pas de famille de produits spécifique.
Aperçu de la mise à niveau de l'application	Prédiction précise des installations et des mises à niveau des applications nouvelles et existantes, ainsi que de leurs enregistrements ignorés spécifiques. Il indique le nombre total d'applications qui ont été mises à niveau ou installées. **Remarque :** La prédiction d'enregistrements ignorés est reflétée sur la carte Enregistrements ignorés prévus par produit.  Par défaut, 10 détails d'aperçu des applications s'affichent. Sélectionnez le lien Afficher les détails de l'aperçu de toutes les applications pour afficher la liste complète. Il indique le nom de l'application et les informations suivantes : • Action : action effectuée sur l'application spécifique. Il peut être mis à niveau pour les applications existantes ou installé pour les nouvelles applications. • À partir de la version : indique la version précédente de l'application mise à niveau (application existante).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms des cartes	Description
	Remarque : Ce champ est vide si l'application vient d'être installée. • Vers la version : indique la version actuelle vers laquelle l'application existante a été mise à niveau. **Remarque :** Ce champ affiche la version actuelle de l'application nouvellement installée.
Changements de schéma prévus	Prédiction sur le type de changements dans la base de données en fonction de la mise à niveau sur votre instance.  Par défaut, 10 changements de schéma prévus s'affichent. Sélectionnez le lien Afficher tous les changements de schéma prévus pour afficher la liste complète. Les changements tels que les nouvelles colonnes, les nouvelles tables et les nouveaux index sont capturés dans cette section.
Résultats de Framework de tests automatisés (ATF)	Pourcentage de tests ATF réussis qui se sont exécutés au cours des 30 derniers jours. • Dernière exécution ATF : la date et l'heure auxquelles les derniers tests ATF ont été exécutés • Afficher les résultats de l'ATF : lien pour afficher plus d'informations sur les résultats récents de l'ATF **Remarque :** Seuls les tests terminés et réussis sont pris en compte pour les résultats de l'ATF. Si un test s'exécute plusieurs fois, seule l'exécution récente est prise en compte dans les résultats.

Mettre à niveau le module Moniteur

Planifiez une mise à niveau et surveillez l'état d'une mise à niveau en cours à l'aide du module Moniteur de mise à niveau. Vous pouvez également afficher le résumé de la mise à niveau et la liste des enregistrements causant des conflits dans votre instance une fois la mise à niveau terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Moniteur de mise à niveau d'accès

Si vous vous connectez avec le rôle administrateur alors qu'une mise à niveau est en cours, le système affiche automatiquement l'écran Progression de la mise à niveau. Si aucune mise à niveau n'est en cours, vous pouvez accéder à **Tout** > **Centre de mise à niveau** > **Mettre à niveau le moniteur**.

Comment le moniteur de mise à niveau s'intègre dans le processus de mise à niveau

Remarque :
Pour plus d'informations sur le processus de mise à niveau, consultez Mettre à niveau votre instance .

Le moniteur de mise à niveau ne concerne qu'une partie du processus de mise à niveau plus large :

1. Clonez l'instance de production vers une instance de test et une instance de non-production.
2. Appliquer la mise à niveau à l'instance de non-production.
3. Sur l'instance de non-production mise à niveau, traitez la liste ignorée.
4. Testez l'instance de non-production pour confirmer qu'elle fonctionne toujours et fonctionne correctement. Comparez aux données de point de référence de l'instance de production avant la mise à niveau.
5. Appliquer la mise à niveau à l'instance de test. Importez les ensembles de mises à jour créés sur l'instance de non-production lorsque vous avez traité la liste ignorée. Répétez les tests pour vous assurer que le processus fonctionne.
6. Appliquer la mise à niveau à l'instance de production. Importez les ensembles de mises à jour créés sur l'instance de non-production lorsque vous avez traité la liste ignorée. Testez pour confirmer que l'instance fonctionne et fonctionne correctement.

Dans le cadre de ce processus plus vaste, le moniteur de mise à niveau vous aide à mettre à niveau des instances individuelles :

- Lors de la mise à niveau, il indique où se trouve le système dans le processus
- Après la mise à niveau, il indique ce que la mise à niveau a fait et pendant combien de temps
- La mise à niveau de la première instance de non-production vous aide à résoudre les conflits entre les personnalisations et les changements qui font partie de la mise à niveau
- Sur les instances de non-production, il fournit des informations qui peuvent vous aider à estimer la durée de la mise à niveau sur l'instance de production

Remarque :
La mise à niveau du débogage fournit une sortie de débogage détaillée pour les transactions contenant des artefacts affectés par la mise à niveau la plus récente et est conçue pour aider à la résolution des erreurs de mise à niveau.

Surveillance d'une instance individuelle lors de ses mises à niveau

Pendant que la mise à niveau est en cours, la progression de la mise à niveau indique ce que le processus de mise à niveau a fait, ce qu'il fait et ce qui reste à faire.

Lorsque la mise à niveau est terminée, le système affiche le rapport de résumé de la mise à niveau. Le rapport de résumé de la mise à niveau fournit des informations sur les conflits entre les personnalisations par rapport aux changements apportés à la mise à niveau, ainsi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

qu'un lien pour résoudre ces conflits. Pour plus d'informations sur la compréhension et la résolution de ces conflits, voir Traiter la liste des enregistrements ignorés .

Lorsque vous mettez à niveau une instance de non-production, le rapport de résumé de la mise à niveau peut vous aider à estimer la durée de la même mise à niveau sur une instance de production. Pour en savoir plus sur les éléments de ce rapport et sur la façon de les utiliser, reportez-vous au formulaire Détails de mise à niveau.

Résolution de conflits

Pour éviter de perdre les personnalisations, le système ignore la mise à niveau des enregistrements que vous avez personnalisés et vous fournit une liste de ces enregistrements ignorés.

Lorsque vous mettez à niveau votre première instance de non-production, parcourez la liste connexe des changements ignorés à examiner et résolvez ces conflits. Le système enregistre les modifications que vous apportez au cours de ce processus dans des ensembles de mises à jour. Voir Examiner les enregistrements ignorés à l'aide de listes connexes, pour plus d'informations.

Vous n'avez pas besoin de rapprocher la liste ignorée sur les instances que vous mettez à niveau ultérieurement. Au lieu de cela, vous pouvez appliquer la mise à niveau, puis importer les ensembles de mises à jour contenant vos changements.

Pour plus d'informations sur le rapprochement des conflits, consultez Traiter la liste des enregistrements ignorés.

Facteurs affectant la durée de la mise à niveau

Divers facteurs affectent le temps nécessaire au système pour effectuer une mise à niveau. Le moniteur de mise à niveau sur une instance de non-production peut vous aider à comprendre ces facteurs et à estimer la durée de la mise à niveau de votre instance de production.

De nombreux facteurs peuvent influer sur la durée du processus de mise à niveau :

- Nombre d'enregistrements dans la base de données
- Nombre de personnalisations dans la base de données
- Nombre de nœuds dans l'instance
- La taille des tables de l'instance qui nécessitent un changement de schéma dans l'instance
- Le nombre de scripts correctifs requis et la taille des tables manipulées par ces scripts correctifs

La mise à niveau d'une instance de non-production peut vous aider à estimer la durée de la mise à niveau, mais les différences entre les instances peuvent affecter considérablement la durée :

- Lorsque vous avez cloné l'instance de production vers l'instance de non-production, vous avez peut-être exclu certaines tables par clone. Cela réduit la taille de la base de données et rend la mise à niveau de l'instance de non-production plus rapide que l'instance de production.
- L'instance de production peut disposer de plus de mémoire et de puissance de traitement.
- L'instance de production peut avoir plus de nœuds que l'instance de non-production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

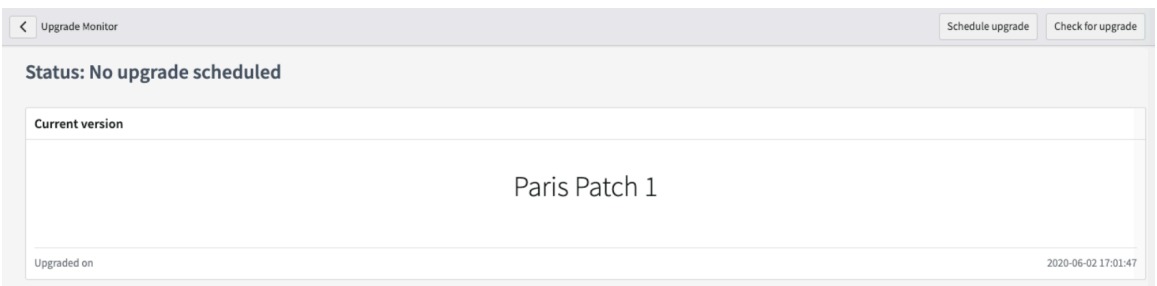
Après la mise à niveau de la première instance de non-production, examinez les données pour Rapport de résumé de la mise à niveau vous aider à estimer l'impact de ces facteurs.

Mettre à niveau les états de calendrier du moniteur

Lorsqu'une mise à niveau est planifiée, le moniteur de mise à niveau affiche des informations sur la prochaine mise à niveau planifiée. Il affiche la date et l'heure de démarrage de la prochaine mise à niveau planifiée. Si aucune mise à niveau n'est planifiée, le moniteur de mise à niveau affiche **l'état : aucune mise à niveau détectée**.

Aucune mise à niveau programmée

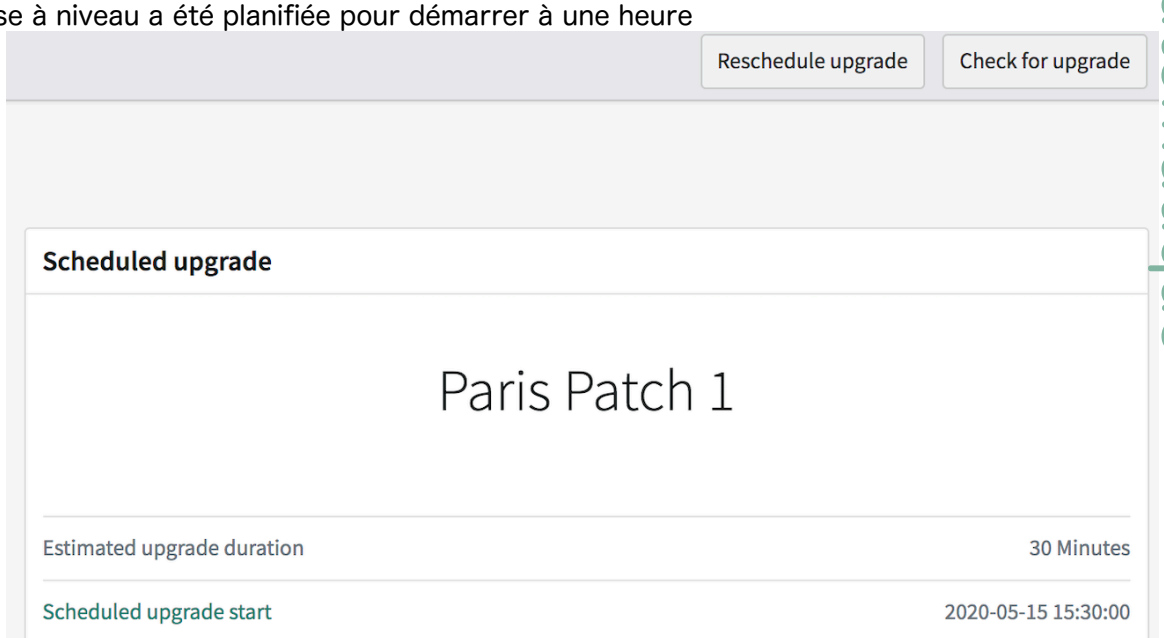
Aucune mise à niveau n'a été planifiée actuellement.



Vous pouvez également planifier une mise à niveau en sélectionnant **Planifier une mise à niveau**. Pour rechercher une mise à niveau immédiatement disponible, sélectionnez **Rechercher la mise à niveau**. Il affiche également la version actuelle de votre mise à niveau et la date à laquelle elle a été mise à niveau.

Mise à niveau planifiée

Une mise à niveau a été planifiée pour démarrer à une heure donnée.



Vous pouvez également replanifier la mise à niveau en sélectionnant**ing Replanifier la mise à niveau**. Pour rechercher une mise à niveau immédiatement disponible, sélectionnez **Rechercher la mise à niveau**. En sélectionnant**Replanifier la mise à niveau** ou **Planifier la mise à niveau**, vous serez dirigé vers l'assistant de mise à niveau HI .

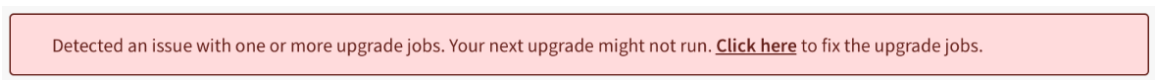
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à niveau le moniteur avec un problème détecté

Si l'un ou les deux déclencheurs de mise à niveau du système (« Vérifier la distribution pour une éventuelle mise à niveau » et « Vérifier la base de données pour une éventuelle mise à niveau ») ont été personnalisés ou sont manquants, le moniteur de mise à niveau affiche un avertissement et fournit un bouton pour résoudre les problèmes.

Remarque :
Si votre instance est auto-hébergée (non hébergée par ServiceNow), ce message n'indique pas nécessairement un problème. Si vous avez personnalisé ou désactivé la tâche de mise à niveau et que vous souhaitez conserver cette personnalisation ou cet état désactivé, ne sélectionnez pas le bouton pour résoudre le problème de mise à niveau.



Pour résoudre les problèmes liés aux tâches de mise à niveau, sélectionnez le lien dans le message. Cette action rétablit les deux déclencheurs de mise à niveau (« Vérifier la distribution pour une éventuelle mise à niveau » et « Vérifier la base de données pour une éventuelle mise à niveau ») à leurs versions de base.

Remarque :
La tâche 'Mise à niveau' a été renommée en 'Vérifier la distribution pour une éventuelle mise à niveau' à partir de Paris. La tâche 'Vérifier le script de mise à niveau' a été renommée en 'Vérifier la base de données pour une éventuelle mise à niveau' à partir de Paris.

Vue d'ensemble du plan de mise à niveau

Accélérez vos mises à niveau à l'aide du plan de mise à niveau qui automatise l'installation des applications pendant les mises à niveau, vous offrant ainsi une expérience de mise à niveau transparente. Il vous aide à définir les applications et les versions cibles à installer dans votre instance.

Accédez à la **Tout** > **Centre de mise à niveau** > **Plan de mise à niveau**.

Vous aurez besoin des instances suivantes pour utiliser le plan de mise à niveau.

- Instance du générateur : Créez votre plan de mise à niveau
- Instance de consommateur : Implémentez le plan de mise à niveau que vous avez créé

Remarque :
Assurez-vous d'avoir mis à niveau votre instance vers la dernière version disponible pour créer le plan de mise à niveau. Il est recommandé de configurer votre instance dev en tant qu'instance de créateur. Vous devez installer le plan de mise à niveau avant de mettre à niveau votre instance de consommateur. Reportez-vous à la rubrique Mettre à niveau les propriétés de plan pour en savoir plus.

Lorsque vous mettez à niveau une instance, les résolutions sont ignorées et les personnalisations sont souvent chargées après la mise à niveau. Cela provoque une panne temporaire des fonctionnalités jusqu'à ce qu'elles soient complètement chargées. Les tâches telles que la validation d'ensembles de mises à jour, l'installation de nouveaux modules d'extension et d'applications et les mises à jour multiples sont également chronophages. Utilisez la fonctionnalité Plan de mise à niveau pour automatiser ces tâches post-mise à niveau en suivant vos actions et en rejouant les étapes sur toutes les instances requises. Vous n'avez pas besoin d'appliquer manuellement les tâches post-mise à niveau, ce qui contribue à réduire les temps d'arrêt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

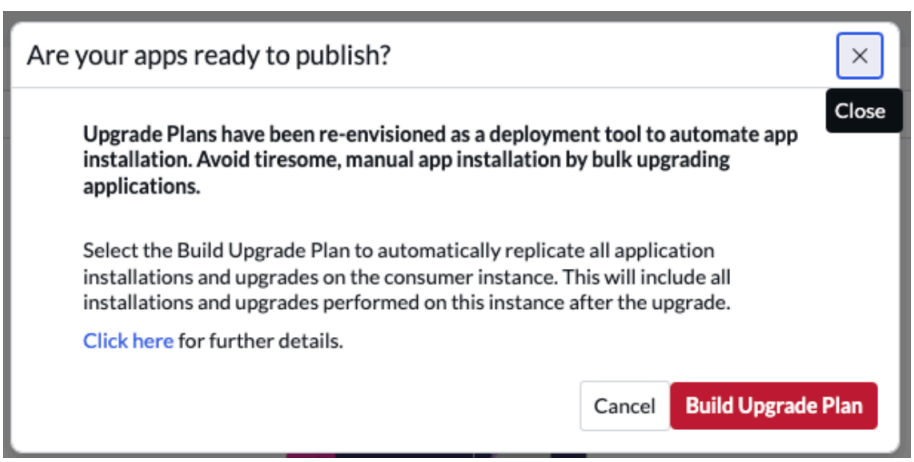
Remarque :
Après la mise à niveau vers la dernière version, vous verrez des enregistrements ignorés. Certains de ces enregistrements seront déjà marqués comme examinés et d'autres devront l'être.

À partir de la version Yokohama, les personnalisations et les enregistrements ignorés ne font pas partie du plan de mise à niveau, par défaut. Vous pouvez choisir d'inclure les personnalisations et les enregistrements ignorés avec les installations d'applications dans le plan de mise à niveau en activant la propriété glide.upgrade.plan.include.skips. Cette propriété contrôle à quel moment ignorer et personnaliser sont inclus lorsque vous créez ou actualisez un plan de mise à niveau.

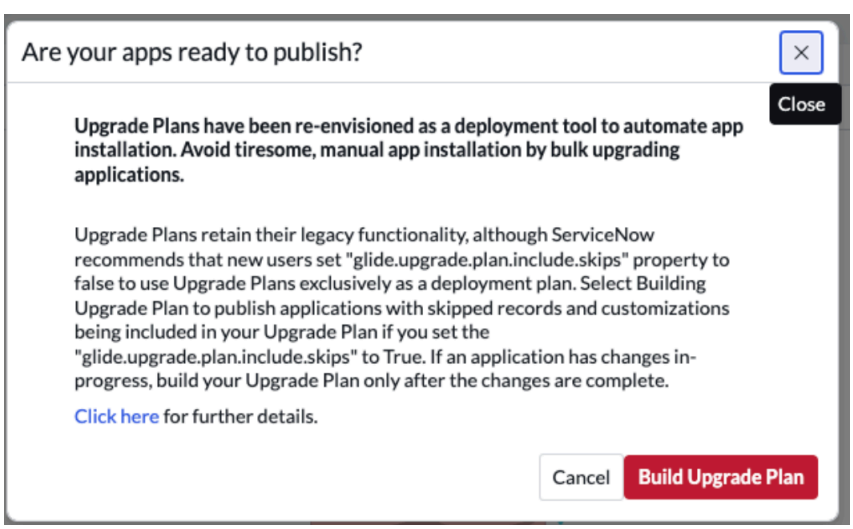
- Lorsque la propriété glide.upgrade.plan.include.skips est définie sur **VRAI**, les sauts et les personnalisations sont inclus lorsqu'un plan de mise à niveau est créé ou actualisé
- Lorsque la propriété glide.upgrade.plan.include.skips est définie sur **FAUX**, les sauts et les personnalisations ne sont pas inclus lorsqu'un plan de mise à niveau est créé ou actualisé. Par défaut, cette propriété a été définie sur Faux.

Vous verrez l'un des messages modaux suivants en fonction du scénario :

- Utilisateur pour la première fois : lorsque vous créez votre plan de mise à niveau pour la première fois (la propriété est désactivée par défaut)



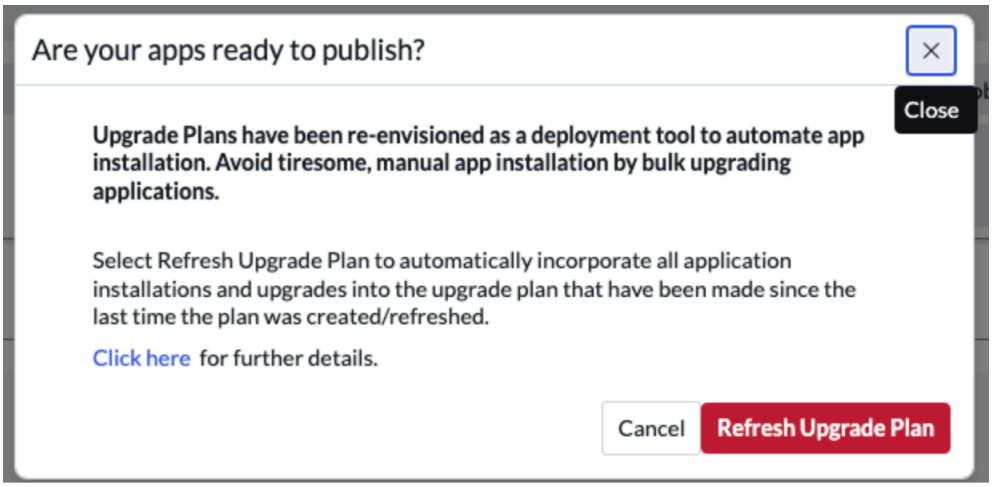
- Création du plan de mise à niveau avec la propriété activée



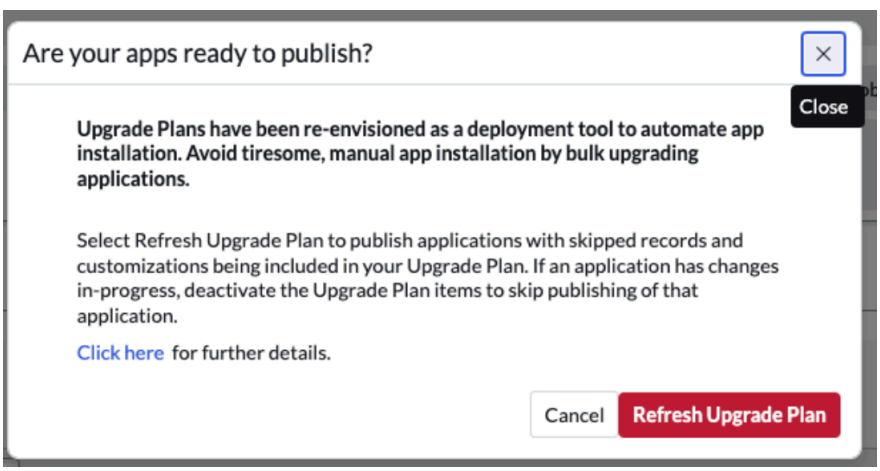
- Actualisation du plan de mise à niveau avec la propriété désactivée (par défaut)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Actualisation du plan de mise à niveau avec la propriété activée



Avantages du plan de mise à niveau par rapport aux ensembles de mises à jour

Vous pouvez obtenir les résultats suivants à l'aide des plans de mise à niveau :

- Outre la résolution de l'enregistrement ignoré, vous pouvez également suivre l'installation d'applications et de modules d'extension

Remarque :
Vous ne serez pas autorisé à choisir les enregistrements ignorés qui sont capturés par le plan de mise à niveau. Le plan de mise à niveau capture tous les enregistrements ignorés, qu'ils soient examinés ou non et modifiés ou non. Si les personnalisations proviennent d'instances différentes, les enregistrements ignorés doivent être examinés.

- Optimisation des changements de table à l'aide de l'amorçage par lots
- Gérez vos personnalisations à l'aide du référentiel d'applications

Remarque :
Il est recommandé de créer un plan de mise à niveau pour chaque mise à niveau d'instance. Lorsque vous créez un plan de mise à niveau sur une instance de générateur, il est créé exactement de la même manière que la version de l'instance de générateur (y compris les correctifs et les correctifs). Vous ne pouvez pas utiliser le plan de mise à niveau précédemment créé pour la nouvelle mise à niveau d'instance. Dans le cas des instances de consommateur, lorsque vous installez le plan de mise à niveau, sa version doit correspondre exactement à la version de l'instance de consommateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profil

Si vous utilisez le référentiel d'applications pour le développement d'applications actives, utilisez Plan de mise à niveau pour accélérer vos mises à niveau.

Remarque :
Si vous utilisez actuellement les ensembles de mises à jour et que vous souhaitez catapulter votre processus de mise à niveau, utilisez la fonctionnalité Plan de mise à niveau.

Considérations relatives à la conception

Voici les considérations importantes à prendre en compte lors de l'utilisation du plan de mise à niveau :

- Chaque nouvelle mise à niveau d'instance nécessite son propre plan de mise à niveau. Il ne peut pas être partagé entre les mises à niveau.
- Une seule instance de générateur est prise en charge pour créer le plan de mise à niveau
- Impossible de désinstaller le plan de mise à niveau sur une instance de consommateur. Vous pouvez restaurer l'intégralité de la mise à niveau, mais pas partiellement.
- Le champ d'application des fichiers déplacés vers **Personnalisations globales - Plan de mise à niveau** l'application par plan de mise à niveau est toujours global
- Lors d'une mise à niveau, seuls les éléments de plan de mise à niveau avec **État=Prêt** et **Actif=vrai** sont installés sur les instances des clients. Les autres éléments sont ignorés.
- Les ensembles de mises à niveau ne peuvent pas être inclus dans le plan de mise à niveau
- Les modules d'extension de maintenance uniquement ne sont pas autorisés dans le plan de mise à niveau
- Configurez votre instance en tant qu'instance de générateur avant d'installer de nouvelles applications et modules d'extension ou pendant les résolutions ignorées. Dans le cas contraire, les actions ne sont pas capturées par le plan de mise à niveau.
- Vous ne pouvez pas afficher la liste des personnalisations dans la vue des éléments du plan de mise à niveau. Vous pouvez accéder aux tables respectives pour vérifier si la personnalisation a été capturée.

Voir KB1271313 pour plus d'informations.

Opérations en arrière-plan du plan de mise à niveau

Lors de la construction du plan de mise à niveau, les opérations suivantes sont effectuées en arrière-plan :

- Les enregistrements ignorés sont empaquetés et téléchargés dans le référentiel d'applications sous la forme d'une personnalisation globale de l'application et de l'application. Voici les 3 types d'applications créés par le plan de mise à niveau sur votre instance et votre référentiel d'applications.

  Remarque :
  Une fois l'emballage terminé, vous pouvez choisir les éléments du plan de mise à niveau. Un plan de mise à niveau fonctionne au niveau du champ d'application, de sorte qu'il capture tout et le publie dans le référentiel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - Les enregistrements globaux sont intégrés dans l'application de plan de mise à niveau de personnalisation globale et publiés dans le référentiel de l'application
  - Les enregistrements ignorés inclus dans le champ d'application sont intégrés dans les packages de personnalisation d'application respectifs
  - Lorsque le plan de mise à niveau est publié, une application globale est créée, par exemple, **Plan de mise à niveau : nom de la mise en production**
- Les fonctionnalités ServiceNow existantes, telles que l'application globale et la personnalisation d'application, sont utilisées comme des conteneurs d'application qui peuvent être installés dans toutes les instances requises. Voir Legacy - Global application file management et Application scope pour plus d'informations.
- Si vous installez des applications ou des modules d'extension, ils sont également capturés dans le plan de mise à niveau. Cependant, comme il s'agit d'éléments du cycle de vie de l'application, ils ne sont jamais envoyés au référentiel d'applications.

Pendant la consommation du plan de mise à niveau, les opérations suivantes sont effectuées en arrière-plan :

- Dans un premier temps, le plan de mise à niveau est validé, puis la source du référentiel d'applications est téléchargée
- Une fois la source téléchargée, l'application passe à l'état Prêt

> **Remarque :**
> Seuls les éléments de plan de mise à niveau avec **État=Prêt** et **Actif=vrai** sont installés sur les instances des consommateurs. Les autres éléments sont ignorés.

- Génération automatique de l'aperçu pour le plan de mise à niveau

Module Historique des mises à niveau

Le module Historique des mises à niveau suit chaque mise à niveau apportée à une instance. Vous pouvez également afficher le rapport complet d'une ancienne mise à niveau ou d'une version de mise à niveau récemment terminée à l'aide de ce module.

Pour afficher un enregistrement d'historique de mise à niveau, accédez à **Tout** > **Centre de mise à niveau** > **Historique des mises à niveau** et sélectionnez une mise à niveau dans la liste. Lors de la sélection d'une mise à niveau dans la liste, le formulaire de mises à niveau système s'affiche.

Détails du formulaire de mises à niveau système

Champ	Description
De	Nom du fichier .war précédent (version).
Vers	Nom du fichier .war appliqué (version).
Mise à niveau démarrée	Horodatage au début du processus de mise à niveau.
Mise à niveau terminée	Horodatage à la fin du processus de mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section de formulaire Détails de l'historique de mise à niveau

Champ	Description
Changements ignorés	Nombre total d'enregistrements différents de la mise à niveau précédente et le composant de mise à niveau n'a pas été appliqué, principalement en raison de la personnalisation.
Changements appliqués	Nombre total de changements appliqués dans le cadre de cette mise à niveau **Les changements appliqués** sont la somme des enregistrements mis à jour et différents, ajoutés au nombre d'enregistrements supprimés (où la valeur de modifié est vrai) ajoutés au nombre d'enregistrements insérés (où la valeur de modifié est vrai).
Changements traités	Nombre total d'enregistrements qui ont été traités dans le cadre de cette mise à niveau. Les changements traités correspondent à la somme des **changements ignorés** et des **changements appliqués**.
Copies à examiner	Nombre total d'enregistrements copiés à réviser dont les enregistrements de base ont été mis à niveau

Sélectionnez le lien connexe VTB de l'enregistrement ignoré pour afficher et gérer les enregistrements ignorés sur le VTB. Consultez Enregistrements ignorés : tableau visuel des tâches (VTB) pour plus d'informations.

Sélectionnez le lien connexe Afficher l'historique du plan de mise à niveau pour afficher les détails de la configuration du plan de mise à niveau. Consultez Vue d'ensemble du plan de mise à niveau pour plus d'informations.

Sélectionnez le lien connexe Afficher le rapport de résumé de la mise à niveau pour afficher le résumé d'une mise à niveau antérieure par rapport au module Moniteur de mise à niveau.

Voir Examiner les enregistrements ignorés à l'aide de listes connexes pour plus d'informations sur les listes connexes.

Utilisation du Centre de mise à niveau

Utilisez différentes fonctionnalités du Centre de mise à niveau pour prévisualiser, programmer et surveiller votre expérience de mise à niveau. Vous pouvez également examiner et suivre chaque mise à niveau effectuée dans votre instance à l'aide du module Historique des mises à niveau.

- Aperçu de votre mise à niveau : obtenez un aperçu de votre expérience de mise à niveau pour les différentes versions de ServiceNow et voyez son impact sur vos configurations actuelles.
- Planification et surveillance de votre mise à niveau : surveillez l'état d'une mise à niveau en cours à l'aide du module Moniteur de mise à niveau. Vous pouvez également planifier une mise à niveau à l'aide de ce module.
- Examen de votre historique de mise à niveau : suivez une mise à niveau et passez en revue ses rapports à l'aide du module Historique des mises à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aperçu d'une mise à niveau

Utilisez le module Aperçu de la mise à niveau pour avoir un aperçu de l'expérience d'une mise à niveau avant la mise à niveau réelle. Vous pouvez explorer et prévisualiser les mises à niveau vers différentes versions de ServiceNow et voir comment votre instance peut être affectée par vos configurations actuelles.

- Prévisualiser les changements prévus: prévisualisez les changements prévus après une mise à niveau.
- Formulaire d'aperçu de la mise à niveau : vue alternative d'une mise à niveau prévisualisée.

Afficher la mise à niveau prévisualisée

Utilisez le formulaire Aperçu de la mise à niveau pour afficher une autre vue d'une mise à niveau prévisualisée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

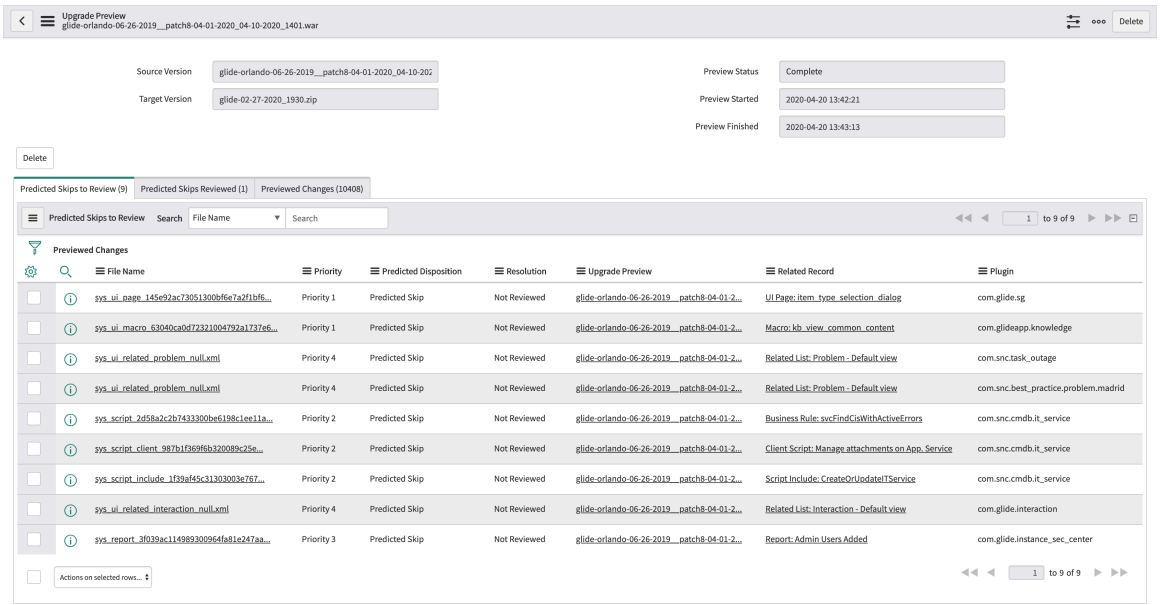
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre de mise à niveau** > **Prévisualiser le module**.
2. Sélectionnez la version cible à prévisualiser.
3. Cliquez sur **Aller** ou **Actualiser l'aperçu** pour exécuter l'aperçu sélectionné.
4. Cliquez sur **Afficher les détails de l'aperçu** sur la carte Aperçu de la **version** pour afficher les listes connexes suivantes.
   - **Liste connexe Prédictions ignorées à examiner** : Le processus d'aperçu de la mise à niveau vous informe des personnalisations qui devraient être ignorées lors d'une mise à niveau. L'aperçu de la mise à niveau traite les fichiers ignorés qui ont été personnalisés. Prédictions ignorées à examiner répertorie tous les fichiers ignorés qui n'ont pas encore été examinés.
   - **Liste connexe Ignorations prévues examinées** : la liste connexe Ignorations prévues examinées affiche les enregistrements qui figuraient précédemment sur la liste connexe Ignorations prévues à examiner et qui ont été révisés. Lorsque vous sélectionnez un enregistrement ignoré à examiner et que **l'état de résolution** a été défini sur une valeur autre que **Non examiné,** l'enregistrement mis à jour est déplacé vers la liste connexe Prédictions ignorées examinées.
   - **Liste connexe Changements prévisualisés** : la liste connexe Changements prévisualisés donne le nombre total d'enregistrements qui devraient changer lorsque la mise à niveau se produit. Le total des changements d'enregistrement inclut également les éventuels fichiers ignorés prévus appelés enregistrements ignorés prévus.

   Voir Changements prévisualisés pour plus de détails sur les listes connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Champ	Valeur d'entrée
Version de la source	Version actuelle de l’instance
Version cible	Version cible vers laquelle l’instance est mise à niveau pour être prévisualisée
État d'aperçu	État de l’aperçu. ○ En attente ○ En cours ○ Terminer ○ Annulé ○ Échoué
Aperçu commencé	Date et heure de début de l’aperçu
Aperçu terminé	Date et heure de fin de l’aperçu

Prévisualiser les changements prévus

Utilisez la table des changements prévisualisés pour afficher la liste du nombre total d’enregistrements qui devraient changer lorsque la mise à niveau se produit.

Prévisualiser la prédiction de liste ignorée

Le **nombre total de changements apportés aux enregistrements** inclut également les enregistrements qui devraient être ignorés pour diverses raisons. La raison la plus courante est due à la personnalisation. Si une mise à niveau ignore les personnalisations, c’est pour éviter de les écraser. L’aperçu de la mise à niveau tente de prédire quels enregistrements seront ignorés lors de la mise à niveau réelle. Il prédit les sauts dus aux personnalisations, ainsi que certains des autres scénarios plus complexes. Il est possible d’utiliser l’aperçu de la mise à niveau pour remédier à ces sauts de personnalisation prévus avant que la mise à niveau ne se produise, ce qui peut empêcher que ce saut ne se produise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cliquez sur le lien **Afficher les détails de l'aperçu** sur la carte d'aperçu de la **version** . Le formulaire Aperçu de la mise à niveau s'affiche avec les détails de listes connexes suivants.

Détails des listes connexes

Champ	Description
Nom de fichier	Enregistrement qui a été marqué pour rapprochement.
Disposition prévue	Action prévue pour être exécutée sur ce fichier lors de la mise à niveau sélectionnée : • Insertion prévue : le système devrait insérer un nouvel enregistrement. • Mise à jour prévue : le système devrait mettre à jour cet enregistrement. • Inversé : cet enregistrement a été restauré à la version de base et ne sera pas ignoré lors de la prochaine mise à niveau. • Prédiction ignorée : le système ne modifiera pas cet enregistrement afin de préserver les personnalisations. • Prédiction ignorée (fusion manuelle) : le système ne modifie pas cet enregistrement car sa mise à jour nécessite une intervention manuelle. • Prédiction ignorée (appliquer une fois) : le système est censé ignorer cet enregistrement, car il a déjà appliqué une mise à jour à partir d'un fichier xml dans le dossier Appliquer une fois.
Priorité	Priorité qui a été affectée pour résoudre le conflit. Les valeurs vont de un à cinq, une représentant la priorité la plus élevée. **Remarque :** ServiceNow hiérarchise les enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait comme suit : • Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, et plus • Priorité 2 : Règles métier, ACL de sécurité, etc. • Priorité 3 : Rapports et plus encore • Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails des listes connexes (suite)

Champ	Description
Résolution	Façons de résoudre un conflit. • **Non examinés** : fichiers en conflit qui n'ont pas encore été examinés • **Révisé** : revu, mais aucune action n'a été prise pour le moment • **Révision non nécessaire** : la révision des fichiers ignorés n'est pas requise • **Révisé et retenu** : personnalisations laissées en place sans mise à jour à partir de la mise à niveau • **Révisé et rétabli** : personnalisations ignorées, enregistrement mis à jour en fonction de la version de mise à niveau
Module d'extension	Module d'extension contenant l'enregistrement
Enregistrement connexe	Enregistrement auquel l'entrée de la liste des changements s'applique

Planification et surveillance d'une mise à niveau

Utilisez le module Moniteur de mise à niveau pour planifier et surveiller l'état d'une mise à niveau en cours dans votre instance. Vous pouvez également afficher le résumé de la mise à niveau et la liste des enregistrements causant des conflits dans votre instance une fois la mise à niveau terminée.

- Surveillance d'une mise à niveau : surveillez la progression d'une mise à niveau en cours dans votre instance
- Traiter la liste des enregistrements ignorés : résolvez les différences entre la version mise à niveau et la version personnalisée d'un enregistrement en traitant la liste des enregistrements ignorés
- Résoudre les conflits d'un enregistrement : résolvez les conflits entre votre enregistrement personnalisé et les changements associés à la mise à niveau

Surveiller une mise à niveau vers une instance

Surveillez la progression d'une mise à niveau en cours dans une instance avec le moniteur de mise à niveau. Lorsque la mise à niveau est terminée, vous pouvez afficher un résumé des résultats dans le rapport de résumé de la mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au **Centre de mise à niveau** > **mettez à niveau le moniteur**.

   Remarque :
   Si une mise à niveau est en cours, l'utilisateur est automatiquement dirigé vers le **Centre de mise à niveau** > page **Mettre à niveau le moniteur** .

2. Surveillez la progression de la mise à niveau.
   Lorsque le système termine la mise à niveau, il affiche le rapport de résumé de la mise à niveau complète.

   Remarque :
   Vous pouvez désormais consulter l'état de chaque étape du processus de mise à niveau. Consultez Progression de la mise à niveau pour plus d'informations.

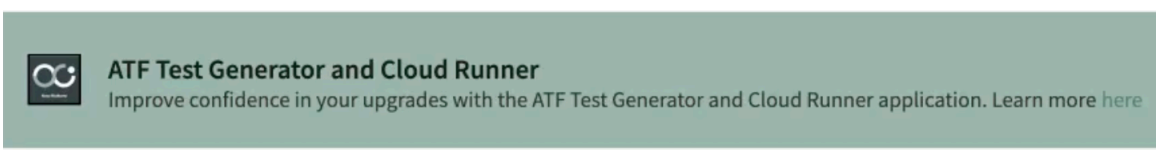
Que faire ensuite

Dans le rapport de résumé de la mise à niveau, résolvez tous les conflits qui empêchaient le système de mettre à niveau les enregistrements.

Progression de la mise à niveau

Lorsqu'une mise à niveau est en cours, la progression de la mise à niveau affiche des barres de progression et d'autres informations pour vous aider à surveiller le processus.

Vous pouvez afficher l'état de chacune des étapes au cours d'un processus de mise à niveau. Cela vous aide à savoir exactement à quelle étape vous vous trouvez à tout moment du processus de mise à niveau.



Si l'application du magasin est installée, vous pouvez planifier des Générateur de tests ATF et exécuteur cloud exécutions de génération de tests à partir de la Moniteur de mise à niveau page. Le message ci-dessus s'affiche lors d'un processus de mise à niveau lorsque les conditions suivantes sont remplies.

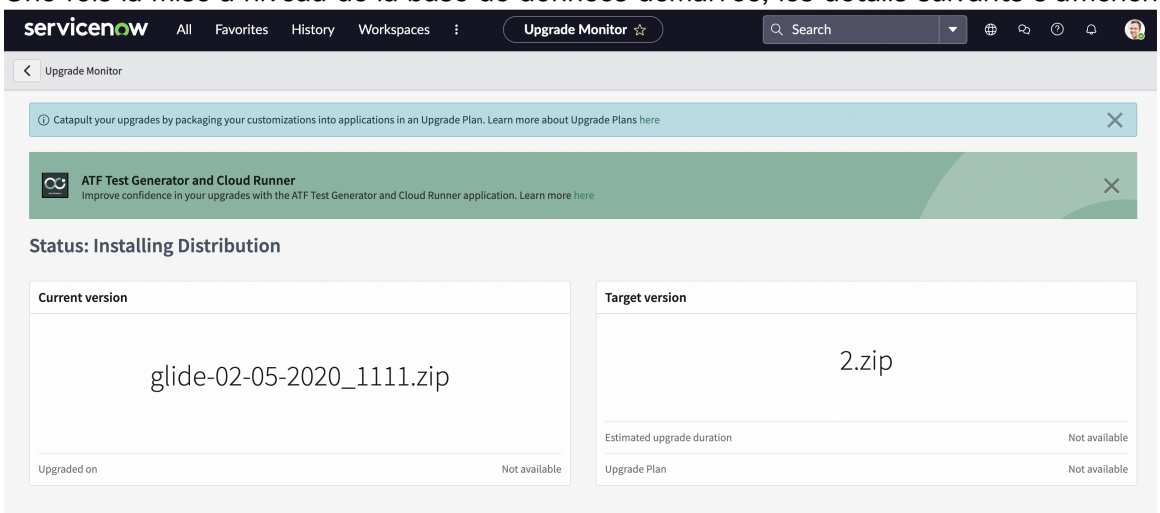
- Le module d'extension SN_ATF_TG n'est pas actif.
- L'instance n'est pas une instance Fed.
- L'instance n'est pas une instance auto-hébergée.

Remarque :
Vous pouvez maintenant mettre à niveau votre instance en toute confiance à l'aide de l'application de stockage Générateur de tests ATF et exécuteur cloud . Consultez la section Exploring ATF Test Generator and Cloud Runner pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois la mise à niveau de la base de données démarrée, les détails suivants s'affichent.



Détails de la progression de la mise à niveau

Champ	Valeur d'entrée
Version actuelle	Version actuelle de l'instance
Version cible	Version de mise à niveau cible de l'instance
Progression de la mise à niveau	Une barre de progression indiquant où se trouve la mise à niveau dans le processus global. La longueur d'une section dans la barre n'indique pas la durée relative de ce processus.
Progression de la mise à niveau : mise à niveau de la plateforme	Le système applique des mises à niveau aux éléments qui constituent la base de la plateforme.
Progression de la mise à niveau : mise à jour du schéma	Le système analyse les modules d'extension pour créer une liste des tables qui doivent être mises à niveau. Cela empêche le système de mettre à niveau la même table plusieurs fois.
Progression de la mise à niveau : chargement des modules d'extension	Le système charge à la fois les modules d'extension principaux et optionnels. Certaines fonctionnalités nécessitent plusieurs modules d'extension, de sorte que le nombre de modules d'extension répertoriés peut ne pas correspondre au nombre de fonctionnalités facultatives installées.
Progression de la mise à niveau : en cours	Le système met à niveau les composants qui doivent être terminés une fois les trois étapes précédentes terminées.
Détails	Affiche l'activité actuelle, une barre de progression pour l'activité actuelle et le fichier en cours de mise à jour.
Mises à niveau du nœud	La couleur des icônes représente l'état de chaque nœud au cours de cette mise à niveau : En attente, En cours d'exécution, Succès, Échec ou Inactif.
Nœud	Le nœud sélectionné indiqué par la flèche. Pour modifier la sélection, placez le curseur de la souris sur l'icône du nœud à sélectionner.

Traduction automatique

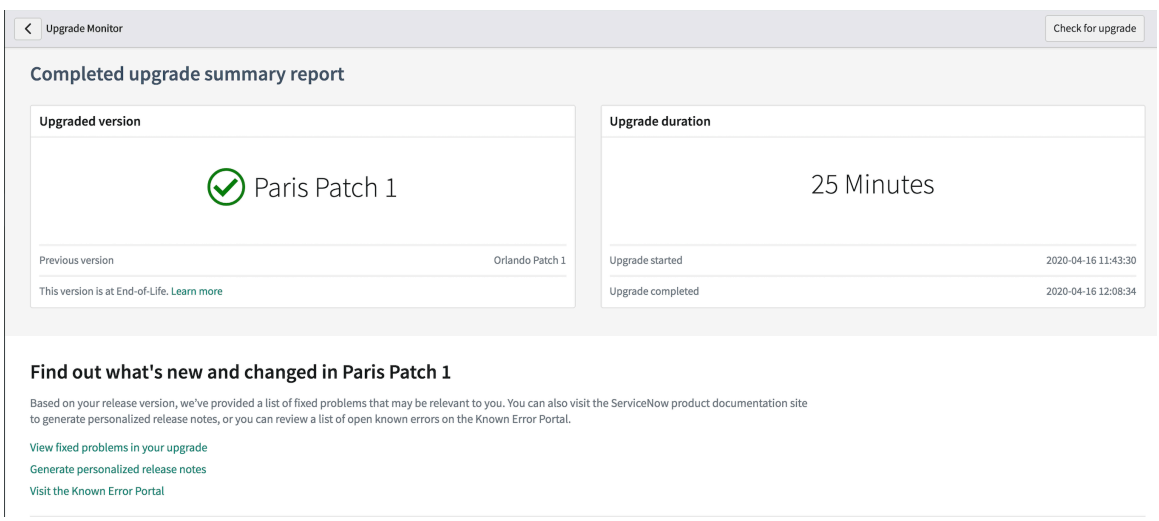
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la progression de la mise à niveau (suite)

Champ	Valeur d'entrée
Temps d'exécution	Durée d'exécution du nœud sélectionné (indiqué par la flèche). Si le nœud sélectionné est hors connexion, cette valeur arrête la mise à jour et indique combien de temps un nœud a été en ligne avant de se déconnecter.
Version	La version actuelle pour le nœud sélectionné (indiquée par la flèche).
Mise à niveau réussie	Lorsque le nœud sélectionné est en ligne, indique combien de temps le nœud est en ligne. Si le nœud sélectionné est hors connexion, affiche la durée pendant laquelle le nœud a été hors connexion.

Rapport de résumé de la mise à niveau

Le rapport Résumé de la mise à niveau résume les actions effectuées, fournit des outils pour résoudre les conflits entre les personnalisations et les changements qui font partie de la mise à niveau, et fournit des informations permettant d'estimer la durée des mises à niveau vers d'autres instances.



Détails du résumé de la mise à niveau

Champ	Valeur d'entrée
Version mise à niveau	Version vers laquelle l'instance a été mise à niveau
Durée de la mise à niveau	Temps total nécessaire pour effectuer la mise à niveau
Découvrez les nouveautés et les changements	Liens permettant d'afficher les fonctionnalités nouvelles et modifiées de la version de mise à niveau actuelle. Les trois liens suivants apparaissent.

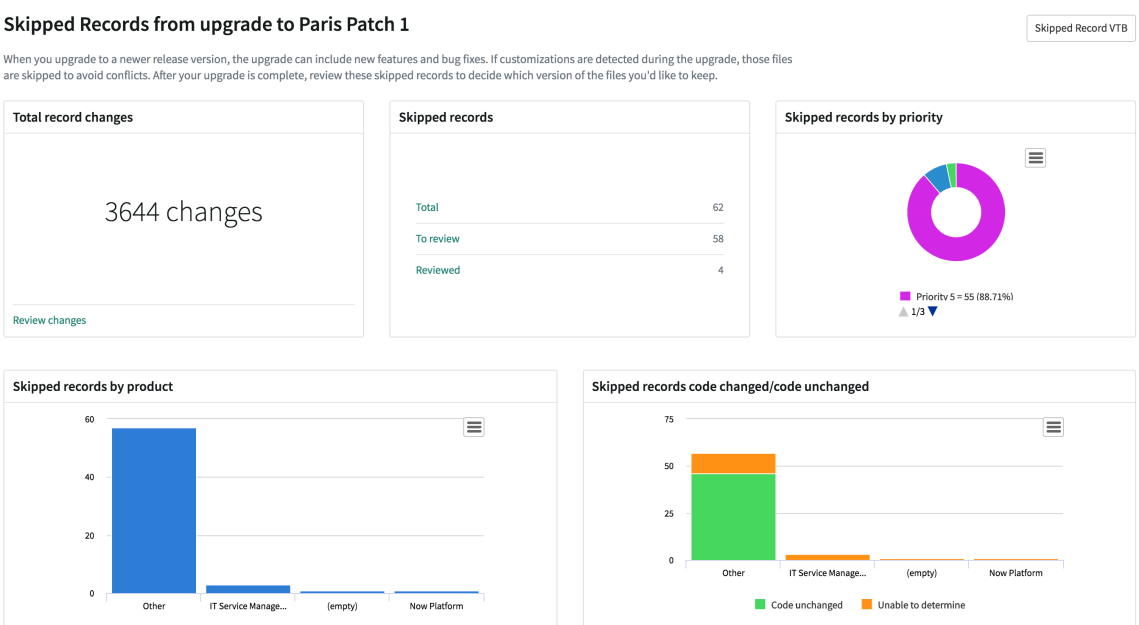
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du résumé de la mise à niveau (suite)

Champ	Valeur d'entrée
	• Correctifs de problèmes : correctifs effectués depuis la dernière version de mise à niveau • Notes de publication personnalisées : résumé des notes de publication de la version prévisualisée • Articles d'erreur connue : erreurs qui ont été identifiées mais pas encore résolues

Enregistrements ignorés



Détails des enregistrements ignorés

Champ	Valeur d'entrée
Changements totaux des enregistrements	Nombre total d'enregistrements qui ont changé depuis la version de mise à niveau précédente. **Examiner les changements** : la liste des enregistrements qui ont été modifiés peut être examinée. Reportez-vous à la rubrique Formulaire de mise à niveau système pour en savoir plus.
Enregistrements ignorés	Enregistrements ignorés pour empêcher le remplacement de vos personnalisations. Si des personnalisations sont trouvées dans certains enregistrements pendant la mise à niveau, ces enregistrements sont ignorés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails des enregistrements ignorés (suite)

Champ	Valeur d'entrée
	En tant qu'administrateur, vous pouvez résoudre chaque mise à jour qui a été ignorée en raison d'une personnalisation. Pour résoudre une mise à jour ignorée, vous pouvez examiner le motif de chaque enregistrement ignoré, puis conserver la personnalisation ou rétablir la personnalisation au système de base. Si vous choisissez de rétablir certaines personnalisations à la version de base, ces enregistrements sont envoyés via la mise à niveau sans être ignorés. • **Total** : total des enregistrements ignorés • **À examiner** : nombre total d'enregistrements ignorés qui doivent encore être examinés • Examiné : nombre total d'enregistrements ignorés qui ont été **examinés**
Enregistrements ignorés par priorité	ServiceNow hiérarchise les enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait comme suit : • Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, et plus • Priorité 2 : Règles métier, ACL de sécurité, etc. • Priorité 3 : Rapports et plus encore • Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre
Enregistrements ignorés par produit	Les enregistrements ignorés sont triés par nom de produit
Code des enregistrements ignorés modifié/inchangé	Les enregistrements ignorés sont triés selon qu'il y a des changements dans le code ou non.

Remarque :
Vous pouvez cliquer sur **VTB d'enregistrement ignoré** pour afficher l'état de résolution de la mise à niveau actuelle avec les enregistrements ignorés à l'aide de la vue de tableau visuel des tâches (VTB). Consultez Enregistrements ignorés : tableau visuel des tâches (VTB) pour plus d'informations.

Traduction automatique

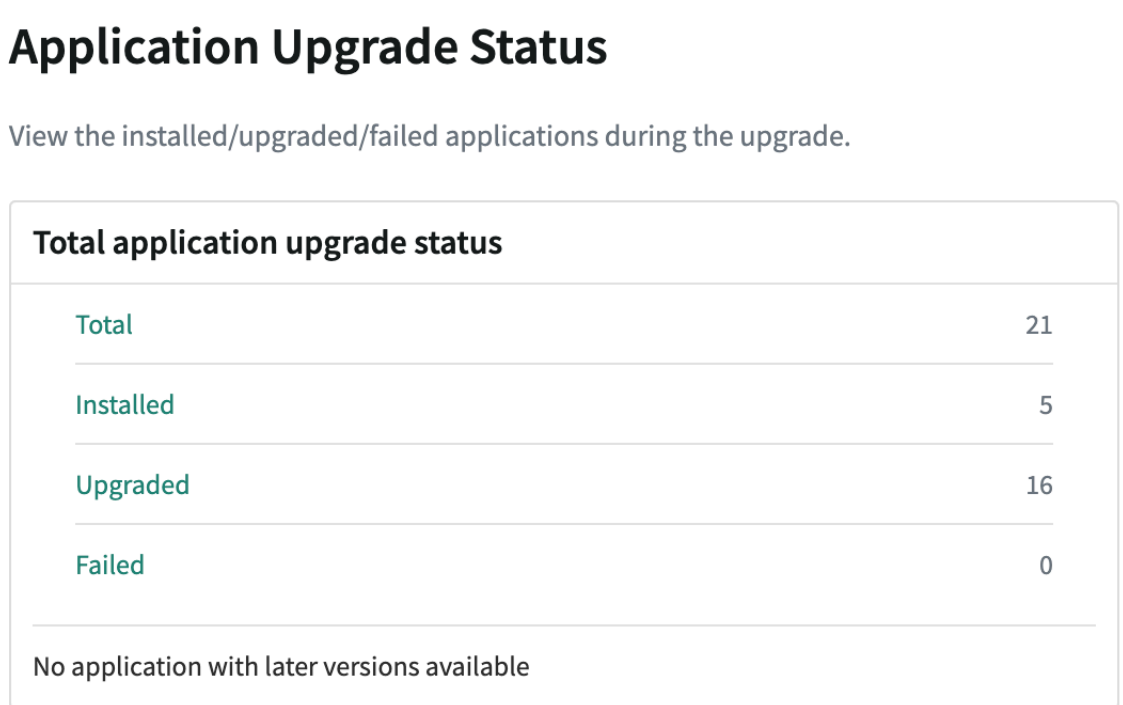
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mises à niveau du nœud



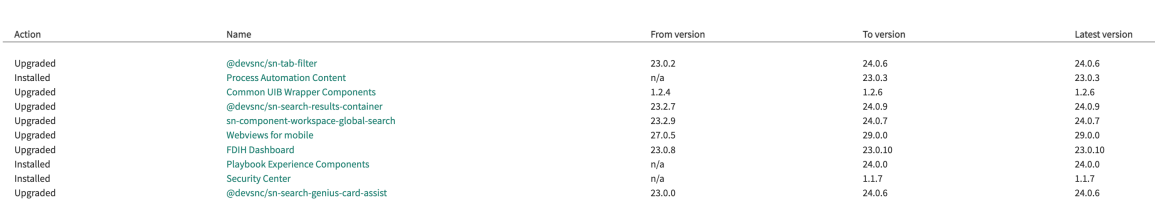
La section Mises à niveau de nœud affiche l'état de la mise à niveau pour chaque nœud de l'instance. La couleur de l'icône indique l'état, comme illustré par la légende (clé) et à droite des icônes de nœud. Pour afficher les détails d'un nœud, placez le curseur au-dessus de l'icône de ce nœud. Une flèche pointe vers le nœud sélectionné et les informations sous les icônes se rapportent à ce nœud.

État de la mise à niveau de l'application



Vous pouvez afficher la liste des applications installées et mises à niveau lors d'une mise à niveau. Elle répertorie également les applications qui n'ont pas pu être installées au cours du processus.

Remarque :
Le message **Toutes les applications sont sur les dernières versions s'affiche** uniquement lorsque toutes les applications sont sur leurs dernières versions.



Action	Name	From version	To version	Latest version
Upgraded	@devsnc/sn-tab-filter	23.0.2	24.0.6	24.0.6
Installed	Process Automation Content	n/a	23.0.3	23.0.3
Upgraded	Common UIB Wrapper Components	1.2.4	1.2.6	1.2.6
Upgraded	@devsnc/sn-search-results-container	23.2.7	24.0.9	24.0.9
Upgraded	sn-component-workspace-global-search	23.2.9	24.0.7	24.0.7
Upgraded	Webviews for mobile	27.0.5	29.0.0	29.0.0
Upgraded	FDIH Dashboard	23.0.8	23.0.10	23.0.10
Installed	Playbook Experience Components	n/a	24.0.0	24.0.0
Installed	Security Center	n/a	1.1.7	1.1.7
Upgraded	@devsnc/sn-search-genius-card-assist	23.0.0	24.0.6	24.0.6

View all application details

Vous pouvez afficher les 10 premières applications qui ont été installées pendant la mise à niveau. Sélectionnez **Afficher tous les détails de l'application** pour afficher les informations

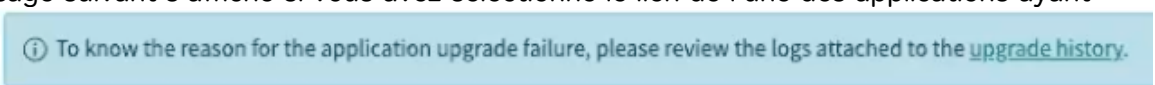
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

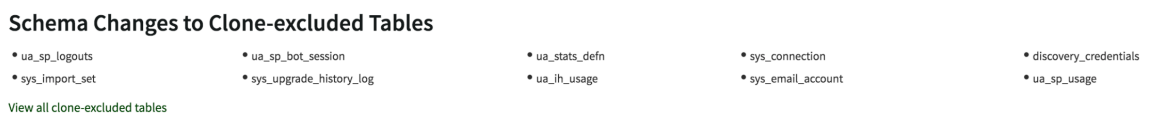
sur toutes les applications installées, mises à niveau et ayant échoué dans la table Historiques des versions de l'application de mise à niveau.

Remarque :
Vous pouvez sélectionner l'un des liens de l'application pour accéder à sa vue de formulaire. Sélectionnez **Accéder à l'application** dans la vue de formulaire pour accéder à l'enregistrement système de l'application.

Le message suivant s'affiche si vous avez sélectionné le lien de l'une des applications ayant échoué.

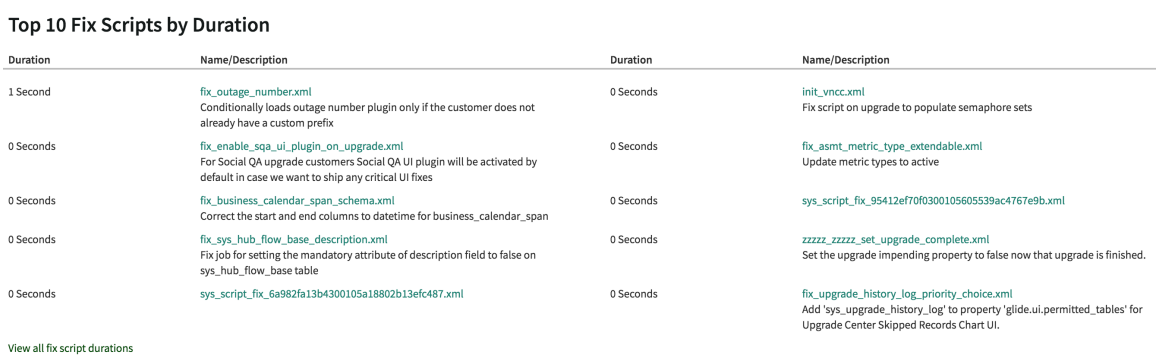


Changements de schéma aux tables sans clone



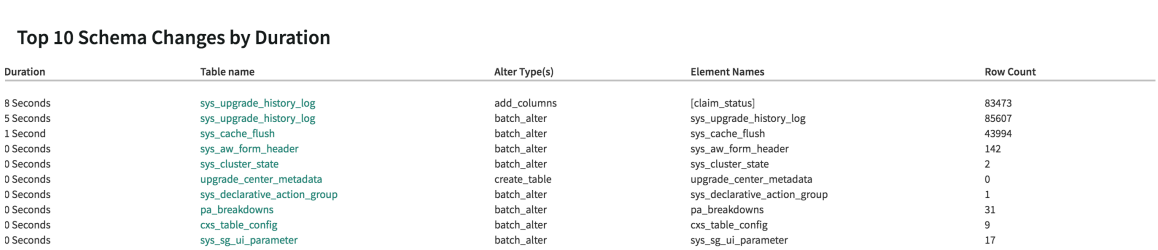
La section Changements de schéma vers les tables sans clone affiche une liste des tables affectées par la mise à niveau qui ont été exclues lorsque vous avez cloné l'instance de production vers cette instance. Étant donné que les tables sans clone sont vides, leur mise à niveau prend moins de temps que la mise à niveau de ces mêmes tables sur l'instance de production. Pour estimer la durée de la mise à niveau de production, notez la taille des tables sans clone sur l'instance de production.

10 principaux scripts correctifs par durée



Les 10 principaux scripts correctifs par durée vous aident à comprendre quels scripts correctifs ont pris le plus de temps.

10 principaux changements de schéma par durée



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les 10 principaux changements de schéma par durée vous aident à comprendre quels changements de schéma ont nécessité le plus de temps.

10 principaux modules d'extension par durée

Le Top 10 des modules d'extension par durée vous aide à voir les modules d'extension qui ont pris le plus de temps. Cliquez sur **Afficher toutes les durées du module d'extension** pour afficher la liste des **mesures de mise à niveau système** filtrée par le journal actuel de l'historique des mises à niveau système et triée par durée. Consultez Afficher les fichiers chargés pour un module d'extension pour plus d'informations.

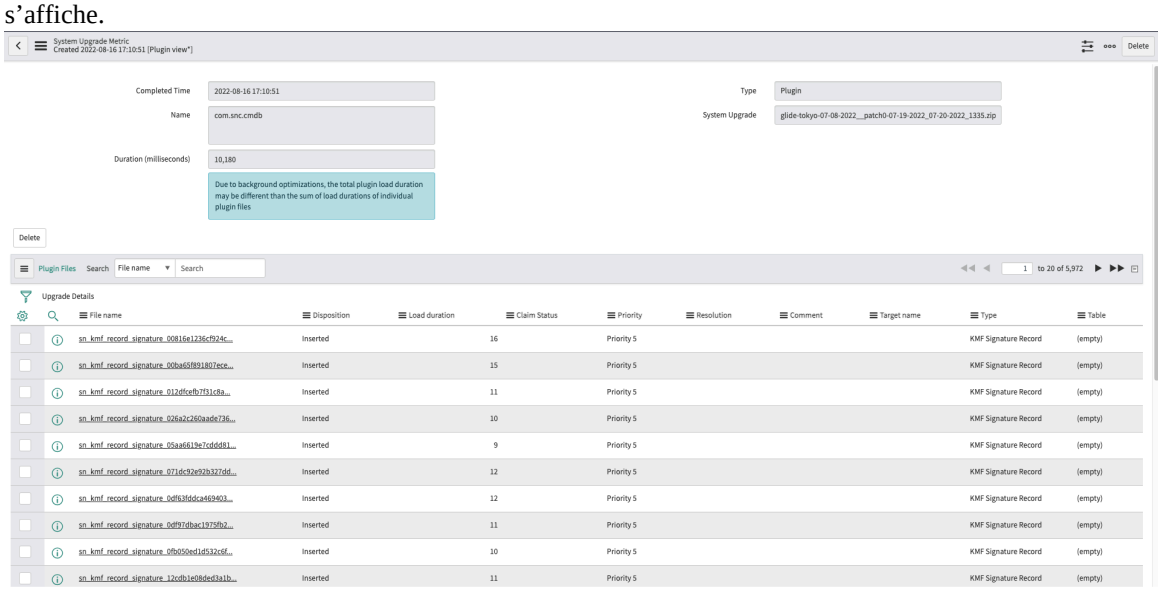
Afficher les fichiers chargés pour un module d'extension

Obtenez une vue de liste connexe de tous les fichiers chargés pour un module d'extension en cliquant sur **Afficher toute la durée du module d'extension**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre de mise à niveau** > **Mettre à niveau le moniteur**.
   Lorsque le système termine la mise à niveau, il affiche le rapport de résumé de la mise à niveau.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à **10 principaux modules d'extension par durée**.
3. Cliquez sur **Afficher la durée complète du module d'extension**.
   La liste **Mesures de mise à niveau système** de tous les modules d'extension et de leurs durées s'affiche.
4. Cliquez sur l'un des modules d'extension de la liste pour ouvrir la vue de formulaire **Mesures de mise à niveau système** de ce module d'extension.
   La liste connexe Fichiers du module d'extension de tous les fichiers chargés pour ce module d'extension s'affiche.



Remarque :
La durée totale de chargement du module d'extension n'est pas la somme de la durée de chargement de tous les fichiers chargés pour ce module d'extension.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traiter la liste des enregistrements ignorés

Traitez la liste des enregistrements ignorés pour résoudre les différences entre la version mise à niveau et la version personnalisée d'un enregistrement. Si vous avez personnalisé ou modifié un enregistrement affecté par cette mise à niveau, tel qu'une règle métier ou un script, la mise à niveau génère un enregistrement de journal ignoré.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Examinez les changements que vous avez apportés aux enregistrements de base de référence, tels que les règles métier et les scripts, qui apparaissent sur la liste des enregistrements ignorés et rétablissez la version de base de référence le cas échéant. Après la mise à niveau, testez minutieusement toutes les modifications que vous avez apportées à ces enregistrements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre de mise à niveau** > **Mettre à niveau le moniteur**.

   Si la mise à niveau est toujours en cours, le système affiche l'écran Progression de la mise à niveau . Une fois la mise à niveau terminée, le système affiche le Rapport de résumé de la mise à niveaufichier .

2. Une fois que le système a affiché le rapport de résumé de la mise à niveau, cliquez sur le lien Examiner les modifications dans la zone Ignoré.

   Le système affiche le formulaire Mises à niveau système.

3. Accédez à la section Examiner les enregistrements ignorés et, si nécessaire, accédez à la liste connexe des changements ignorés à examiner.
   Pour plus d'informations, consultez Examiner les enregistrements ignorés à l'aide des listes connexes .

4. Cliquez sur la ligne du premier enregistrement que vous souhaitez rapprocher.

   Le système affiche la Formulaire Détails de mise à niveau pour cet enregistrement.

5. Évaluez la façon dont vous souhaitez résoudre le conflit pour cet enregistrement et prenez les mesures appropriées :

Action	Description
Conservez l'enregistrement personnalisé tel quel et ne le mettez pas à jour	Après avoir examiné les changements, définissez **l'état de résolution** sur **Révisé et retenu**. L'enregistrement passe de la liste connexe Changements ignorés à Examiner à la liste Changements ignorés examinés. Voir Examiner les enregistrements ignorés à l'aide des listes connexes.
Conserver la personnalisation en fusionnant les changements à partir de l'objet mis à jour	**a.** Cliquez sur **Résoudre** les Formulaire Résoudre des conflitsconflits pour accéder au . **b.** Examinez les différences. **c.** Pour fusionner un champ :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
	▪ Cliquez sur le bouton flèche droite du champ. ▪ Cliquez sur une zone de texte pour afficher et modifier les différences détaillées. ▪ Lorsque vous avez fusionné tous les champs appropriés, cliquez sur **Fusionner**. Après la fusion, les changements de personnalisation : ○ La **disposition** passe de **Ignoré** à **Fusionné**. ○ **L'état de la résolution** bascule sur **Examiné et Fusionné**. ○ L'enregistrement est déplacé de la liste connexe Changements ignorés à examiner vers la liste connexe Changements ignorés examinés.
Annulez la personnalisation et mettez à jour l'enregistrement pour qu'il corresponde au système de base pour cette mise à niveau	Après avoir examiné les changements, cliquez sur **Revenir au système de base**. ○ La **disposition** passe de **Ignoré** à **Rétabli.** ○ **L'état de résolution** bascule sur **Examiné et Rétabli**. ○ Le système crée un enregistrement Mise à jour du client. ○ L'enregistrement est déplacé de la liste connexe Changements ignorés à examiner vers la liste connexe Changements ignorés examinés. **Remarque :** À tout moment après avoir rétabli une personnalisation, vous pouvez cliquer sur **Réappliquer les modifications** pour réappliquer la personnalisation (annuler la restauration).
Examiner l'opération Ignorer et n'effectuer aucune action sur l'objet	Après avoir examiné les changements, définissez **l'état de résolution** sur **Revu**. L'enregistrement est déplacé de la liste connexe Changements ignorés à examiner vers la liste connexe Changements ignorés examinés.
Laissez sur la liste ignorée pour une décision ultérieure et notez que vous n'avez pas examiné l'enregistrement	Dans la liste **Résolution** , choisissez **Non révisé** pour différer la décision sur la façon de gérer ce conflit. L'enregistrement reste sur la liste connexe des changements ignorés à examiner.

Traduction automatique

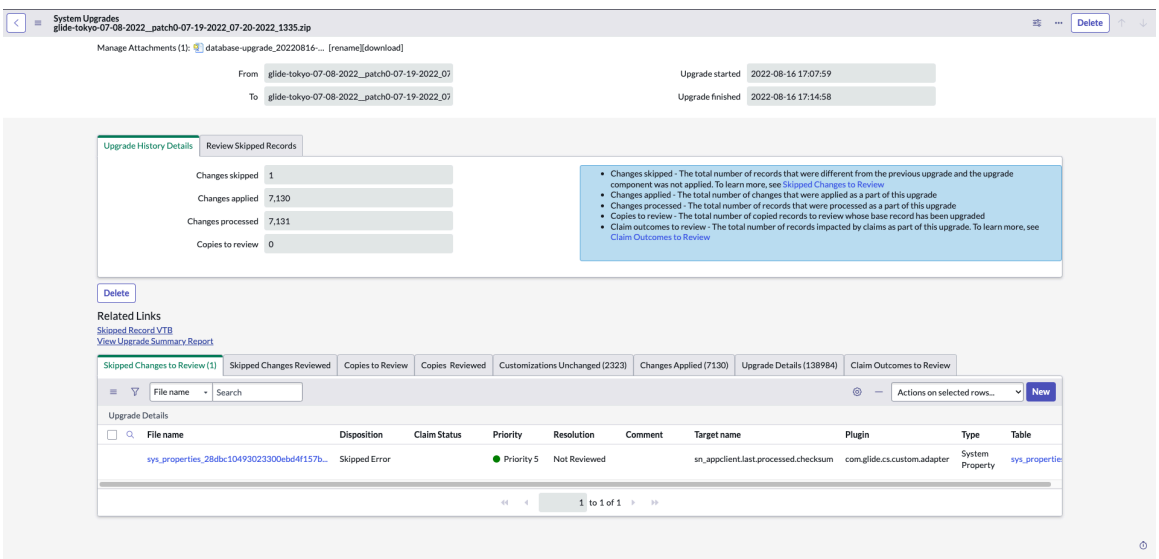
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le système suit les changements apportés aux enregistrements d'un ensemble de mises à jour afin que vous puissiez appliquer ces changements à une autre instance ultérieurement. Toutefois, le système ne migre pas les enregistrements de détails de mise à niveau d'une instance à l'autre. Ces enregistrements s'appliquent à une mise à niveau spécifique d'une instance spécifique. Si vous souhaitez conserver les commentaires, les résolutions ou d'autres informations de la liste ignorée, exportez-les à partir de cette instance.

6. Dans le champ **Commentaire** , écrivez les raisons de votre décision et les autres informations que vous souhaitez documenter.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Après la mise à niveau, testez minutieusement toutes les modifications que vous avez apportées aux enregistrements de la liste d'enregistrements ignorés.

Formulaire de mise à niveau système

Lorsqu'une mise à niveau est terminée, le formulaire Mises à niveau système affiche les statistiques clés relatives à la mise à niveau et une liste connexe des enregistrements ignorés (la liste ignorée).



Détails de mise à niveau système

Champ	Valeur d'entrée
De	Version de l'instance avant mise à niveau.
Vers	Version de l'instance après mise à niveau.
Mise à niveau démarrée	Heure de début de la mise à niveau.
Mise à niveau terminée	Heure à laquelle la mise à niveau s'est terminée.
Changements ignorés	Nombre total d'enregistrements différents de la mise à niveau précédente et le composant de mise à niveau n'a pas été appliqué, principalement en raison de la personnalisation.
Changements appliqués	Nombre total de changements appliqués dans le cadre de cette mise à niveau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de mise à niveau système (suite)

Champ	Valeur d'entrée
	Les changements appliqués sont la somme des enregistrements différents et mis à jour, des enregistrements supprimés (où la valeur de modifié est vrai) et des enregistrements insérés (où la valeur de modifié est vrai).
Changements traités	Nombre total d'enregistrements qui ont été traités dans le cadre de cette mise à niveau. Les changements traités correspondent à la somme des **changements ignorés** et des **changements appliqués**.
Copies à examiner	Nombre total d'enregistrements copiés à réviser dont les enregistrements de base ont été mis à niveau

Résoudre les conflits pour un enregistrement individuel

Rapprochez les différences entre votre enregistrement personnalisé et les changements associés à la mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le formulaire Détails de mise à niveau de l'enregistrement que vous rapprochez, cliquez sur **Résoudre les conflits**.

   Le système affiche le formulaire Résoudre les conflits, qui met en évidence les différences entre les deux versions de l'enregistrement. Le formulaire affiche des informations sur l'enregistrement système de base à gauche et l'enregistrement personnalisé à droite.

   Remarque :
   Le système crée un nouvel enregistrement de mise à jour du client lorsque vous cliquez sur **Résoudre les conflits**.

2. Comparez le système de base à l'enregistrement personnalisé pour chaque champ de ce formulaire.
   Pour les champs autres que des scripts, modifiez l'enregistrement personnalisé sur le côté droit pour inclure ce que vous voulez du système de base et de la personnalisation.
3. Si cet enregistrement contient un script, vérifiez les conflits et résolvez-le.
   a. Cliquez dans le champ Script.

      Le système affiche le formulaire Résoudre les conflits - Script qui met en évidence les zones dans lesquelles les deux versions du script diffèrent.

   b. Modifiez le côté droit afin que le script contienne le contenu souhaité. Pour déplacer un bloc de code de gauche à droite, cliquez sur les petites flèches correspondant à ce bloc dans la colonne du milieu.
   c. Cliquez sur **OK**.

      Le système revient au formulaire Résoudre les conflits.

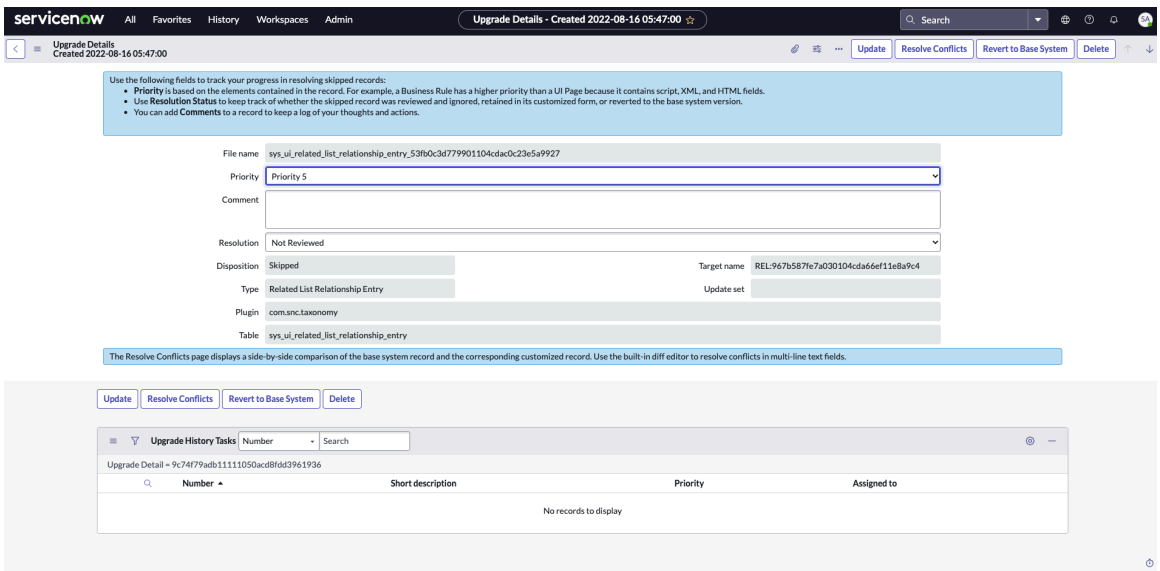
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour enregistrer vos modifications dans l'enregistrement, cliquez sur **Enregistrer la fusion**.
   Le système définit la **résolution** de cet enregistrement sur **Examiné et Fusionné**.

Formulaire Détails de mise à niveau

Dans le formulaire Détails de mise à niveau, vous pouvez examiner un enregistrement individuel affecté par la mise à niveau et résoudre les conflits entre la mise à niveau et les personnalisations.



Détails de mise à niveau Détails du formulaire

Champ	Valeur d'entrée
Nom de fichier	Enregistrement que le système a marqué comme devant faire l'objet d'un rapprochement.
Priorité	La priorité que le système a affectée à la résolution de ce conflit. Les valeurs vont de un à cinq, une représentant la priorité la plus élevée.
Commentaire	Commentaires pour documenter vos décisions concernant le rapprochement de cet enregistrement.
Résolution	Comment vous avez choisi de résoudre ce conflit : • **Non examiné** : pas encore examiné • **Révisé** : examiné, mais aucune mesure prise actuellement • **Révisé et fusionné** : des changements ont été apportés à l'enregistrement pour rapprocher les versions personnalisées et mises à niveau • **Révisé et retenu** : personnalisations laissées en place sans mise à jour à partir de la mise à niveau • **Révisé et rétabli** : personnalisations ignorées, enregistrement mis à jour en fonction de la mise à niveau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de mise à niveau Détails du formulaire (suite)

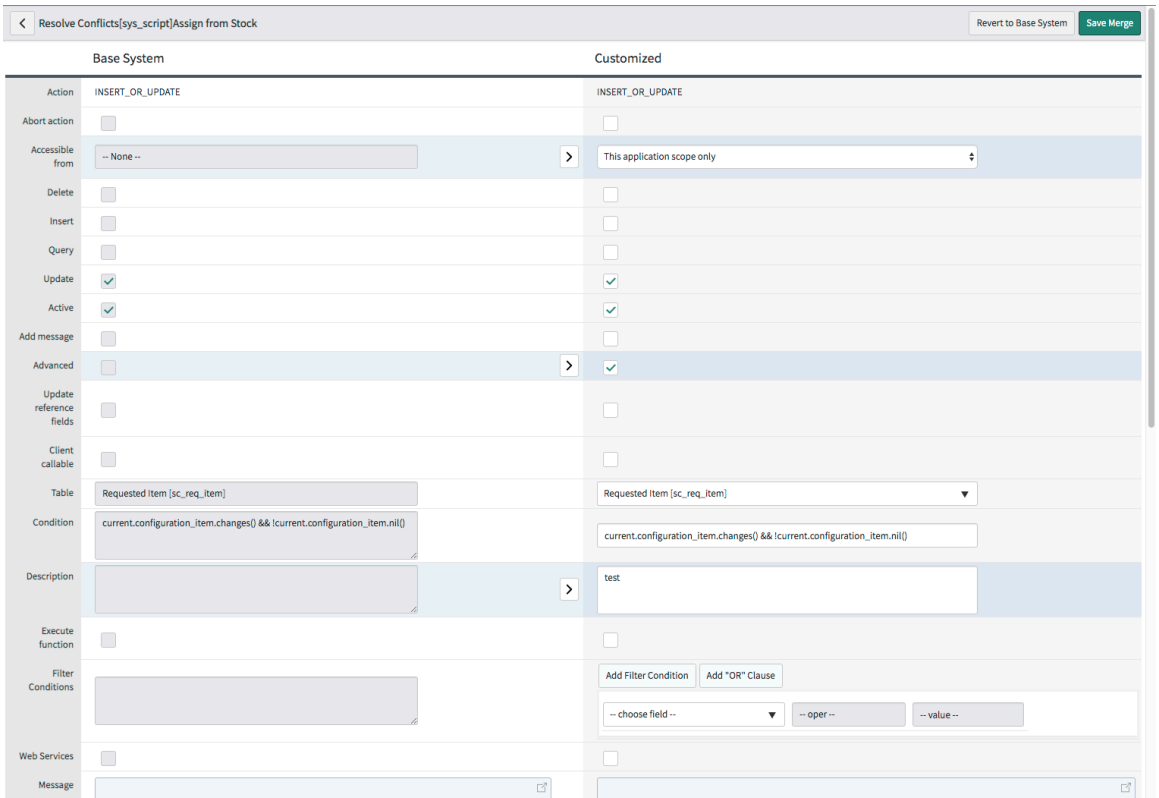
Champ	Valeur d'entrée
	Pour plus d'informations, consultez Traiter la liste des enregistrements ignorés.
Disposition	Action exécutée sur ce fichier pendant la mise à niveau sélectionnée : • Inséré : le système a inséré un nouvel enregistrement • Mis à jour : le système a mis à jour l'enregistrement • Supprimé : le système a supprimé l'enregistrement • Ignoré : le système n'a pas modifié cet enregistrement afin de préserver les personnalisations • Inversé : cet enregistrement a été restauré à la version de base • Table introuvable : le système n'a pas pu trouver la table contenant cet enregistrement • Inchangé : le système n'a pas modifié cet enregistrement car le composant de base de référence n'a pas changé depuis la dernière version • Fusion manuelle ignorée : le système n'a pas modifié cet enregistrement car sa mise à jour nécessite une intervention manuelle • Ignoré car appliquer une fois : le système a ignoré cet enregistrement car il avait déjà appliqué une mise à jour à partir d'un fichier xml dans le dossier Appliquer une fois • Pas le plus récent : le système a appliqué un changement, mais ce changement a été remplacé plus tard au cours de la même mise à niveau.
Type	Type de l'enregistrement, par exemple Include de script.
Nom de cible	Nom de l'enregistrement ignoré, le cas échéant.
Ensemble de mises à jour	Inutilisé.
Module d'extension	Module d'extension contenant cet enregistrement.
Table	Table contenant cet enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Résoudre des conflits

Formulaire Résoudre les conflits que vous comparez à la version du système de base avec la version personnalisée d'un enregistrement et rapprochez les différences.



Champs

Les champs affichés par ce formulaire dépendent du type d'enregistrement que vous rapprochez. La colonne de gauche affiche les champs d'enregistrements dans le système de base, y compris les changements proposés qui font partie de la mise à niveau. La colonne de droite affiche les champs de votre enregistrement personnalisé.

Préparation de votre plan de mise à niveau

Préparez un plan de mise à niveau à utiliser dans votre mise à niveau en exécutant les tâches suivantes.

Création de votre plan de mise à niveau

Élaborez votre plan de mise à niveau pour bénéficier d'une mise à niveau transparente et accélérée en regroupant les applications dans un plan de mise à niveau.

Avant de commencer

Remarque :
Assurez-vous d'avoir mis à niveau votre instance vers la dernière version disponible pour créer le plan de mise à niveau. Il est recommandé de créer un plan de mise à niveau pour chaque mise à niveau d'instance. La version cible du plan de mise à niveau doit être exactement la même que la version de l'instance (y compris les correctifs et les correctifs). Vous ne pouvez pas utiliser le plan de mise à niveau précédemment créé pour la nouvelle mise à niveau d'instance.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre de mise à niveau** > **Administration** > **Propriétés** > **Mettre à niveau les propriétés de plan**.

   Remarque :
   Il est recommandé de configurer votre instance dev en tant qu'instance de créateur.

2. Accédez à la **Tout** > **Centre de mise à niveau** > **Plan de mise à niveau**.

   Remarque :
   Si vous êtes sur la page Mettre à niveau le moniteur, cliquez sur **Gérer le plan de mise à niveau**.

   La vue de liste Plan de mise à niveau s'affiche.

3. Cliquez sur **Générer** pour démarrer la version du plan de mise à niveau.
   Le plan de mise à niveau n'utilise que les installations d'applications par défaut et les publie dans le référentiel d'applications. Pour plus d'informations, consultez la section Opérations en arrière-plan du plan de mise à Vue d'ensemble du plan de mise à niveau niveau.

   Remarque :
   Assurez-vous que toutes les applications de l'instance sont à l'état Prêt pour être publiées dans le référentiel d'applications.

   Vous n'êtes autorisé à avoir qu'un seul plan de mise à niveau à tout moment.
   Un dernier message de confirmation s'affiche pour commencer à créer le plan de mise à niveau.
   Si une application a des changements en cours, le plan de mise à niveau ne doit être créé qu'une fois les changements effectués. Un message d'avertissement s'affiche pour terminer la révision des enregistrements ignorés restants, à condition que vous ayez activé la propriété GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

4. Cliquez sur **Créer un plan de mise à niveau**.
   La création du plan de mise à niveau commence.

5. Cliquez sur **Accéder au plan de mise à niveau** une fois la génération terminée.

   Remarque :
   Cliquez sur **Afficher les détails** si vous souhaitez afficher les détails d'exécution du plan de mise à niveau. Si un avertissement s'affiche, nous vous recommandons de consulter les détails de l'exécution pour connaître les erreurs.

   Le plan de mise à niveau s'ouvre et une liste d'éléments de plan de mise à niveau s'affiche.

6. **Facultatif :** Cliquez sur **Nouveau** si vous souhaitez ajouter manuellement des éléments de plan de mise à niveau.

   Remarque :
   Les applications ou les modules d'extension que vous souhaitez ajouter manuellement au plan de mise à niveau doivent déjà être installés et actifs sur l'instance.

   Si vous souhaitez ignorer l'un des éléments du plan de mise à niveau afin qu'il ne fasse pas partie du plan de mise à niveau, définissez l'élément de plan de mise à niveau sélectionné sur faux.

7. **Facultatif :** Cliquez sur **Actualiser** pour capturer tous les changements récents apportés au plan de mise à niveau.

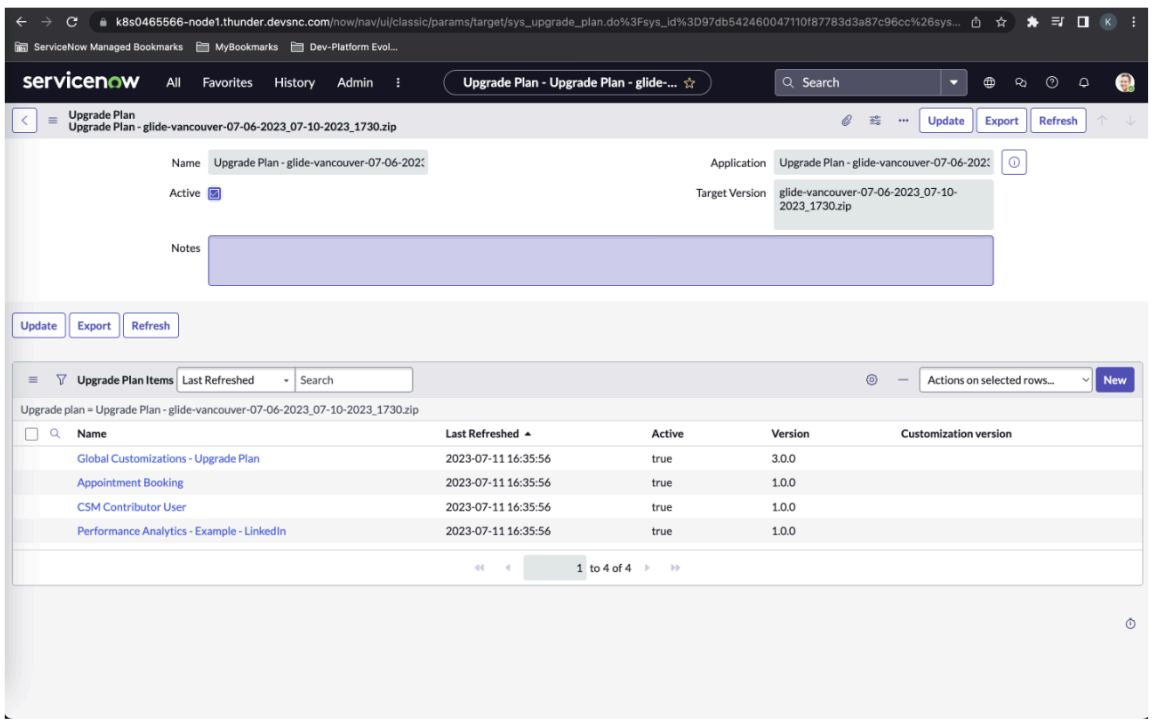
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette étape s'applique uniquement si vous avez une mise à jour de l'application ou du module d'extension existant dans le plan de mise à niveau. Si le plan de mise à niveau a déjà été publié, vous devez le republier après chaque actualisation.

8. Cliquez sur **Publier** pour publier le plan de mise à niveau.
Pour plus d'informations, consultez la section Opérations en arrière-plan du plan de mise à Vue d'ensemble du plan de mise à niveau niveau.

Remarque :
Installez toutes les applications et tous les modules d'extension requis avant de publier le plan de mise à niveau. Si vous avez défini la propriété GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS sur true, vous devez résoudre tous les enregistrements ignorés avant de publier le plan de mise à niveau. Si vous souhaitez supprimer le plan de mise à niveau, cliquez sur **Supprimer**. L'option **Supprimer** n'est disponible que pour les plans de mise à niveau qui ne sont pas encore publiés.



Le plan de mise à niveau est maintenant prêt à être installé dans l'instance du consommateur.

Actualisation de votre plan de mise à niveau

Actualisez votre plan de mise à niveau pour regrouper tous les modules d'extension et applications récemment installés dans votre plan de mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

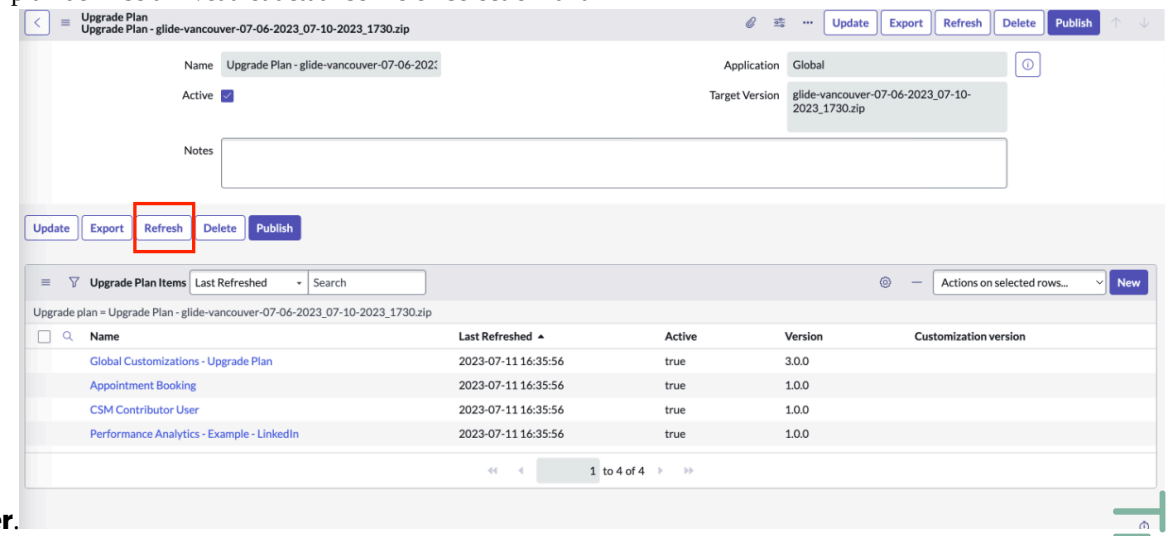
1. Accédez aux applications et modules d'extension dont vous avez besoin et sélectionnez **Activer** pour les installer.

Remarque :
Cela peut être fait même après la publication du plan de mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’activation du module d’extension démarre et s’installe avec succès.

2. Accédez au plan de mise à niveau et actualisez-le en sélectionnant 

Actualiser.
Le message de confirmation Actualiser le plan de mise à niveau s’affiche.

3. Une fois le plan de mise à niveau actualisé, sélectionnez **Accéder au plan de mise à niveau**.

> **Remarque :**
> Le bouton **Publier** est toujours visible, car le plan de mise à niveau mis à jour doit être publié.

Les modules d’extension et les applications récemment installés s’affichent dans la liste connexe Éléments du plan de mise à niveau.

Installation de votre plan de mise à niveau

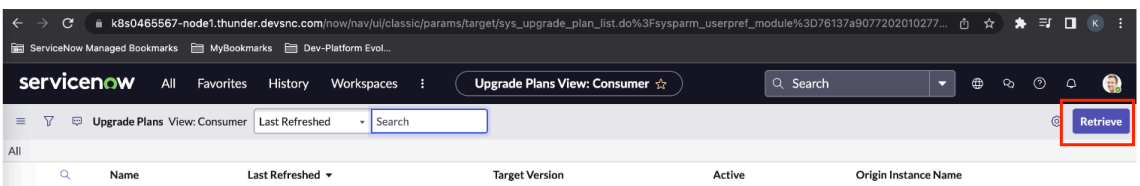
Installez votre plan de mise à niveau dans l’instance consommateur pour l’implémenter dans vos mises à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Plan de mise à niveau**.
La vue de liste des plans de mise à niveau s’affiche.

2. Sélectionnez Récupérer pour trouver votre plan de mise à niveau.


3. Recherchez votre plan de mise à niveau par nom.

4. **Facultatif :** Accédez à la **Tout** > **Mes applications d’entreprise** et rafraîchissez-le.

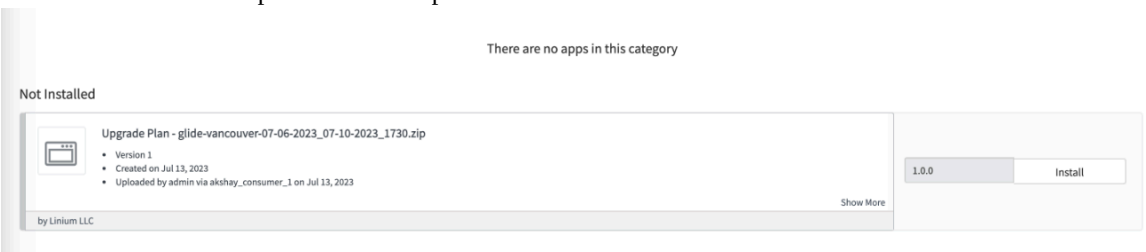
> **Remarque :**
> Cette étape ne s’applique que si vous ne trouvez pas la version requise de votre plan de mise à niveau.

5. Répétez les étapes précédentes pour voir la dernière version du plan de mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Installer** pour installer le plan de mise à niveau sur votre instance.



Remarque :
Si vous avez apporté des modifications au plan de mise à niveau sur l'instance du générateur après l'avoir installé sur l'instance du consommateur, mettez à jour le plan de mise à niveau vers la dernière version.

Préparer la mise à niveau avec le plan de mise à niveau

Préparez la mise à niveau de votre instance avec le plan de mise à niveau en déterminant que toutes les applications et tous les modules d'extension sont prêts à être implémentés dans la mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Plan de mise à niveau**.
   Le plan de mise à niveau installé apparaît dans la liste.
2. Sélectionnez le plan de mise à niveau.
   La vue du formulaire de plan de mise à niveau s'affiche avec toutes ses configurations.
3. Pour vous assurer que toutes les applications et tous les modules d'extension sont prêts à être implémentés dans la mise à niveau, sélectionnez **Actualiser** dans le menu contextuel du plan de mise à niveau.
   S'il y a des erreurs pour l'un des éléments, corrigez-les et suivez l'étape Retraiter.

   Remarque :
   Toutes les applications et tous les modules d'extension de la liste connexe des éléments du plan de mise à niveau doivent être à l'état **Prêt** pour procéder à la mise à niveau. L'application ou le module d'extension dont l'état est **Déjà installé** , l'erreur ou sa dernière version ne sera pas pris en compte lors du processus de mise à niveau.

   Le plan de mise à niveau est maintenant prêt à être implémenté.
4. Appliquez un plan de mise à niveau existant à une instance à tout moment, sans être limité aux mises à niveau uniquement.

   Vous pouvez désormais également exporter le plan de mise à niveau dans un format d'installation par lots à l'aide du bouton **Exporter** . Voir CI/CD - POST /sn_cicd/app/batch/install pour plus d'informations.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Réinstaller** pour réinstaller les éléments ayant échoué dans un plan de mise à niveau, une fois la mise à niveau terminée.
   Vous pouvez également consulter l'historique du plan de mise à niveau pour connaître les raisons de l'échec.

   Remarque :
   Vous êtes tenu d'utiliser cette option uniquement si vous avez échoué des éléments dans un plan de mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Cliquez sur **Retraiter** pour traiter à nouveau le plan de mise à niveau une fois que les erreurs de l'élément du plan de mise à niveau ont été résolues.

Remarque :
Cette étape ne s'applique que si vous avez des éléments d'erreur dans le plan de mise à niveau.

Prévisualiser le plan de mise à niveau

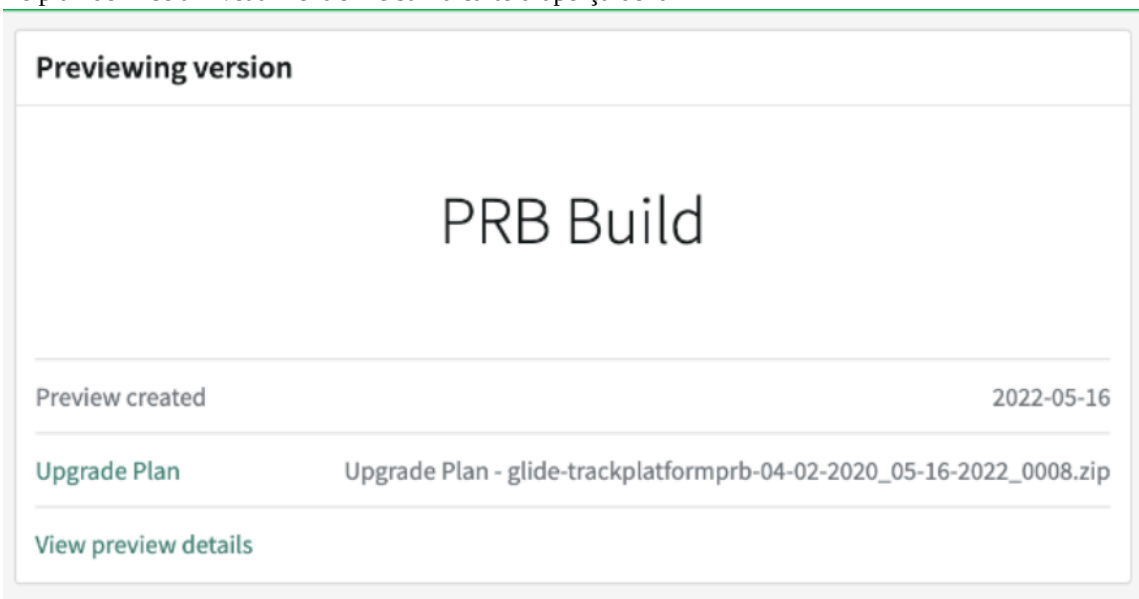
Prévisualisez votre plan de mise à niveau avant son implémentation dans les mises à niveau. Une fois le plan de mise à niveau installé, il génère automatiquement l'aperçu du plan de mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

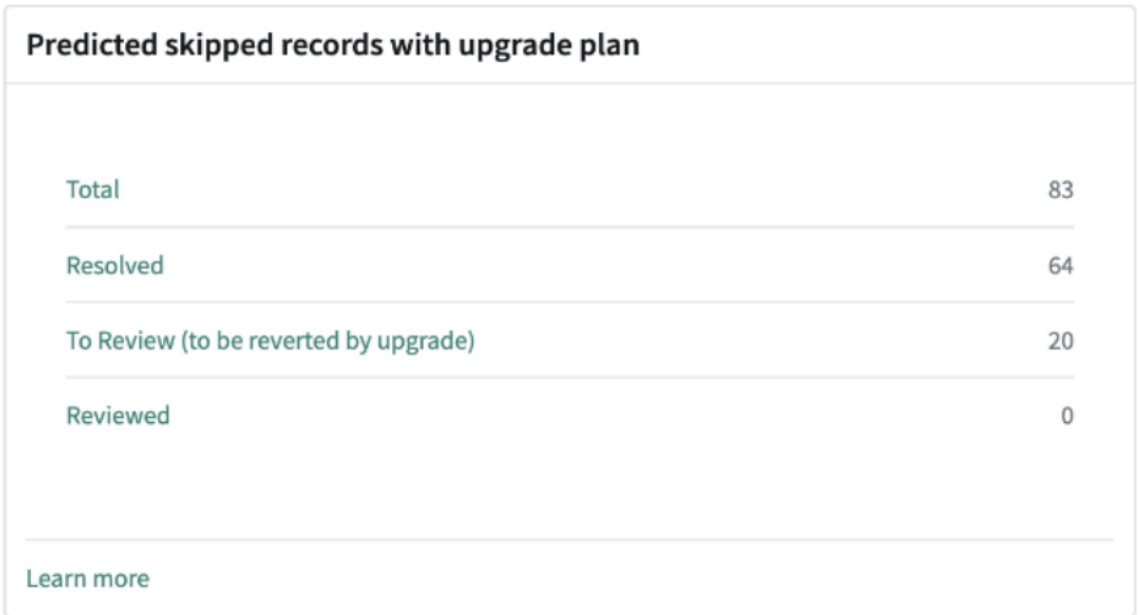
1. Accédez à la page Aperçu de la mise à niveau pour prévisualiser le plan de mise à niveau.
2. Vérifiez le plan de mise à niveau mentionné sur la carte d'aperçu de la version.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. **Facultatif :** Vérifiez les enregistrements ignorés prévus avec la carte de plan de mise à niveau pour prévisualiser les enregistrements



ignorés.

- Total : nombre total d'enregistrements ignorés
- Résolu : enregistrements ignorés inclus dans le plan de mise à niveau
- Examiné : enregistrements ignorés qui ont été examinés

Remarque :
Cette étape ne s'applique que si vous avez activé la propriété GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

Appliquer le plan de mise à niveau à votre mise à niveau

Appliquez le plan de mise à niveau sélectionné à la mise à niveau de votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la page Mettre à niveau le moniteur pour vous assurer que le plan de mise à niveau sélectionné est implémenté dans votre mise à niveau.
   Si le plan de mise à niveau a été implémenté dans la mise à niveau en cours, le lien Examiner le plan de mise à niveau s'affiche sur la carte de version cible.

   Pour plus d'informations, consultez la section Opérations en arrière-plan du plan de mise à Vue d'ensemble du plan de mise à niveau niveau.

2. Vérifiez la date et l'heure du plan de mise à niveau implémenté dans la carte de durée de la mise à niveau une fois la mise à niveau terminée.
   Vous pouvez sélectionner le lien Examiner le plan de mise à niveau sur la carte de durée de la mise à niveau pour connaître l'historique du plan de mise à niveau. Il affiche toutes les applications et tous les modules d'extension installés ainsi que les éléments ayant échoué.

3. **Facultatif :** Faites défiler vers le bas pour voir les enregistrements ignorés avec le plan de mise à niveau.

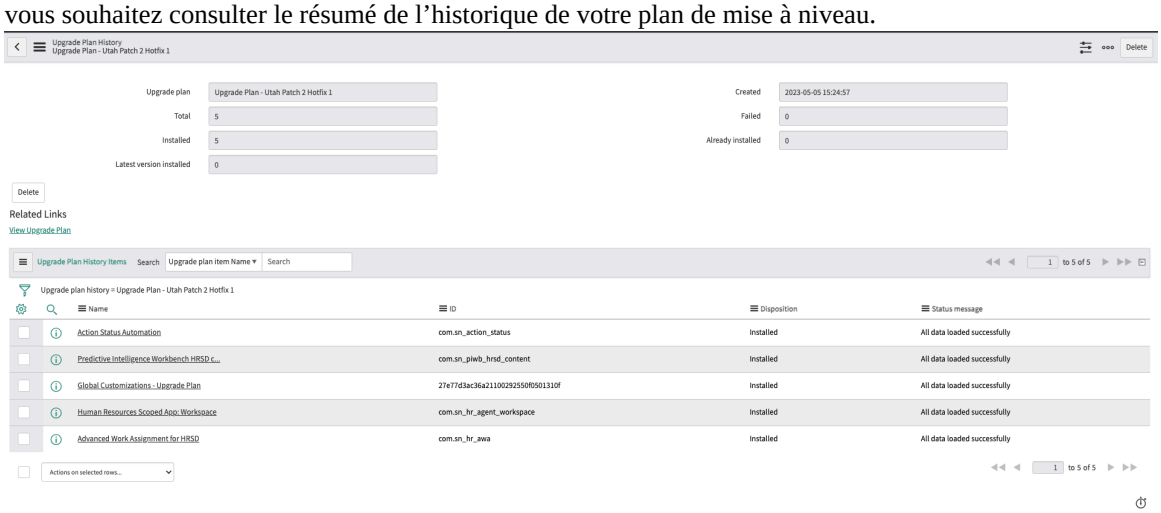
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Total : nombre total d’enregistrements ignorés
- Résolu : nombre total d’enregistrements du plan de mise à niveau qui ont été résolus automatiquement
- À examiner : nombre total d’enregistrements laissés à examiner manuellement

Remarque :
Cette étape ne s’applique que si vous avez activé la propriété GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

4. **Facultatif :** Cliquez sur **Examiner le plan de mise à niveau** sur la carte de durée de mise à niveau si vous souhaitez consulter le résumé de l’historique de votre plan de mise à niveau.



Examiner les enregistrements ignorés avec le plan de mise à niveau

Examinez les enregistrements ignorés une fois la mise à niveau terminée.

Avant de commencer

Remarque :
Ce processus ne s’applique que si vous avez activé la propriété GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Une fois la mise à niveau terminée, faites défiler vers le bas pour voir les enregistrements ignorés avec le plan de mise à niveau.
   - Total : nombre total d’enregistrements ignorés
   - Résolu : nombre total d’enregistrements du plan de mise à niveau qui ont été résolus automatiquement
   - À examiner : nombre total d’enregistrements laissés à examiner manuellement

Remarque :
Après avoir utilisé le plan de mise à niveau, l’application globale est créée et tous les enregistrements sont déplacés vers l’application globale. Dès que vous créez l’application globale, les nouveaux ensembles de mises à jour s’affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous n’êtes pas autorisé à choisir les enregistrements ignorés qui sont capturés par le plan de mise à niveau, qu’ils soient en cours d’examen ou non. Si les personnalisations proviennent d’instances différentes, les enregistrements ignorés doivent être examinés.

2. Sélectionnez le lien À réviser pour consulter les enregistrements qui doivent être examinés manuellement.

Examen de l’historique des mises à niveau

Le module Historique des mises à niveau suit chaque mise à niveau apportée à une instance. Vous pouvez également afficher le rapport complet d’une ancienne mise à niveau ou d’une version de mise à niveau récemment terminée à l’aide de ce module.

- Listes connexes de l’historique des mises à niveau : utilisez les listes connexes pour résoudre, suivre et examiner les enregistrements ignorés dans une mise à niveau
- Vue du tableau visuel des tâches (VTB) des enregistrements ignorés : utilisez la vue VTB pour afficher le statut de résolution de toute mise à niveau précédente avec des enregistrements ignorés

Examiner les enregistrements ignorés à l’aide des listes connexes

Utilisez différentes listes connexes pour résoudre, suivre et examiner les enregistrements ignorés dans une mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre de mise à niveau** > **Historique des mises à niveau**.
   La liste des mises à niveau s’affiche.
2. Sélectionnez une mise à niveau dans la liste.
   Le formulaire de mise à niveau système s’affiche.
3. Sélectionnez l’une des listes connexes suivantes pour examiner les enregistrements ignorés.

Liste connexe Changements ignorés à examiner

Résolvez les enregistrements de mise à jour ignorés en les suivant et en les examinant dans la liste connexe Changements ignorés à examiner. Pour éviter que vos personnalisations ne soient écrasées lors des mises à niveau du système, le processus de mise à niveau ignore (ne s’applique pas à la mise à jour) les objets qui ont été personnalisés. Pour plus d’informations, consultez Résoudre une mise à jour ignorée et définir un état de résolution .

Liste connexe Changements ignorés examinés

Affichez la liste des enregistrements ignorés révisés dans la liste connexe Changements ignorés examinés. Lorsque vous sélectionnez un enregistrement ignoré à examiner et définissez un état de **résolution** sur une valeur autre que Non révisé, l’enregistrement de mise à jour passe de la liste connexe Changements ignorés à examiner à la liste connexe Changements ignorés examinés.

Copie à examiner Liste connexe

Copies à examiner répertorie tous les enregistrements qui doivent être examinés.

Liste connexe Copies examinées

Copies examinées répertorie tous les enregistrements qui ont été examinés.

Personnalisation inchangée Liste connexe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnalisations inchangées répertorie tous les enregistrements qui ont été ignorés (en raison d'une personnalisation), mais il n'y a eu aucun changement par rapport à la dernière mise à niveau. Pour plus d'informations , consultez la rubrique Rétablir une personnalisation .

Liste connexe Changements appliqués

Changements appliqués répertorie tous les changements qui ont été appliqués dans cette mise à niveau.

Résultats des réclamations à examiner Liste connexe

Lors des mises à niveau du système, l'onglet État de la réclamation affiche les résultats à examiner et à résoudre.

Liste connexe Détails de mise à niveau

Détails de mise à niveau répertorie tous les enregistrements de détails de mise à niveau pour cette mise à niveau.

Remarque :
Les listes connexes Copies à réviser et Copies révisées sont des listes connexes spécifiques à la plateforme.

Détails des listes connexes de l'historique des mises à niveau

La table suivante fournit la description de chaque champ dans toutes les listes connexes du module d'historique de mise à niveau.

Détails des listes connexes

Champ	Valeur d'entrée
Nom de fichier	Le nom du fichier a une description différente pour différentes listes connexes • Liste connexe des changements ignorés à examiner : Nom de l'enregistrement de détail de mise à niveau ignoré • Liste connexe Changements ignorés examinés : Nom de l'enregistrement de détail de mise à niveau révisé • Liste connexe Copies à examiner : Nom de l'enregistrement qui doit être examiné • Liste connexe Copies examinées : Nom de l'enregistrement qui a été révisé • Liste connexe Personnalisation non modifiée : nom de l'enregistrement de sys_upgrade_history_log non modifié. Sélectionnez-le si vous souhaitez accéder aux détails de la mise à niveau et ajouter du texte de commentaire, ou définir un état de résolution pour celui-ci • Liste connexe Changements appliqués : Nom du fichier de mise à niveau actuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails des listes connexes (suite)

Champ	Valeur d'entrée
	• Résultats des réclamations à examiner Liste connexe : Nom de l'enregistrement de détail de mise à niveau ignoré • Liste connexe Détails de mise à niveau : Nom du fichier de mise à niveau actuel
Disposition	Action exécutée sur ce fichier pendant la mise à niveau sélectionnée : • Inséré : le système a inséré un nouvel enregistrement. • Mis à jour : le système a mis à jour cet enregistrement. • Supprimé : le système a supprimé cet enregistrement. • Ignoré : le système n'a pas modifié cet enregistrement afin de préserver les personnalisations. • Erreur omise : le système n'avait pas la mise à niveau sur ce fichier, mais l'a ignorée pour des raisons telles que l'enregistrement existe déjà dans le système dans un champ d'application différent ou qu'une propriété système existe. **Remarque :** Ceci n'est modifiable que par une maintenance. • Inversé : cet enregistrement a été restauré à la version de base. • Table introuvable : le système n'a pas pu trouver la table qui contient cet enregistrement. • Inchangé : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car le composant de base de référence n'a pas changé depuis la dernière version. • Fusion manuelle ignorée : le système n'a pas modifié cet enregistrement car sa mise à jour nécessite une intervention manuelle. • Ignoré Appliquer une fois : le système a ignoré cet enregistrement car il avait déjà appliqué une mise à jour à partir d'un fichier xml dans le dossier Appliquer une fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails des listes connexes (suite)

Champ	Valeur d'entrée
	• Pas le plus récent : le système a appliqué un changement, mais ce changement a été remplacé plus tard au cours de la même mise à niveau.
Priorité	Importance relative du conflit à l'origine de l'ignorance. **Remarque :** ServiceNow hiérarchise les enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait comme suit : • Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, et plus • Priorité 2 : Règles métier, ACL de sécurité, etc. • Priorité 3 : Rapports et plus encore • Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre
Motif	Indique la raison pour laquelle un enregistrement particulier a été déplacé vers la disposition d'erreur ignorée.
Résolution	• Révisé • Conservé • Rétabli
Commentaire	Pendant le processus de résolution d'une mise à jour ignorée, vous avez la possibilité d'ajouter un **commentaire** à n'importe quel enregistrement. Par exemple, le commentaire peut expliquer l'action que vous avez effectuée aux futurs réviseurs.
Nom de cible	Nom de l'enregistrement correspondant au fichier actuel.
Module d'extension	Module d'extension qui contient l'enregistrement.
Type	Type de fichier actuel (tel que Règle métier ou Politique d'interface utilisateur).
Table	Table contenant l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rétablir une personnalisation

Pour éviter que les personnalisations ne soient écrasées par des mises à niveau système, le processus de mise à niveau ignore automatiquement les modifications apportées aux objets qui ont été personnalisés. Vous pouvez remplacer vos personnalisations lorsqu'une mise à niveau logicielle contient une fonctionnalité que vous souhaitez implémenter.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour identifier les objets personnalisés, le système ajoute un enregistrement correspondant dans la table Mises à jour du client [sys_update_xml]. La table conserve les informations de version actuelle pour tous les objets qui ont été personnalisés. Le processus de mise à niveau ignore les modifications apportées aux objets qui ont des entrées dans la table. Le processus de mise à niveau n'ignore pas les objets si seuls les champs exclus ont changé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre de mise à niveau** > **Historique des mises à niveau**.
2. Sélectionnez la version logicielle souhaitée.
3. Filtrer la liste connexe Détails de la mise à niveau par **La disposition est ignorée**.
4. **Facultatif :** Ajoutez une autre condition de filtre pour **Changé est Vrai** pour renvoyer uniquement les objets qui ont changé depuis la dernière mise à niveau.
5. Sélectionnez l'enregistrement de mise à jour à implémenter.
   Le champ **File differences (Différences de fichiers**) affiche une comparaison côte à côte de la personnalisation et de la version par défaut. Les suppressions sont surlignées en rouge, les ajouts en vert et les modifications en jaune.
6. Cliquez sur **Revenir au système de base** pour remplacer votre objet personnalisé par la version par défaut du système.
   - La **disposition** passe de **Ignoré** à **Rétabli.**
   - Après avoir rétabli une personnalisation, vous avez la possibilité de cliquer sur **Réappliquer les modifications** pour réappliquer vos personnalisations (annuler la restauration).

Résoudre une mise à jour ignorée et définir un état de résolution

Passez en revue le motif de chaque enregistrement ignoré pour résoudre chaque mise à jour ignorée après une mise à niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour résoudre une mise à jour, vous devez conserver la personnalisation ou la fusionner ou la remplacer avec la mise à jour du système de base.

Remarque :
Les objets personnalisés et qui n'ont pas changé dans le système de base depuis la dernière mise à niveau ne nécessitent aucune action de votre part.

Lorsqu'un objet est personnalisé, le système ajoute un enregistrement correspondant à la table Mises à jour du client [sys_update_xml], puis gère les informations de version actuelles pour tous les objets personnalisés. Le processus de mise à niveau ignore les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changements apportés aux objets qui ont une version actuelle dans la table Mises à jour du client. Lorsque vous suivez la procédure, vous effectuez l'une des actions suivantes :

- Conserver une personnalisation sans modification
- Conserver une personnalisation en fusionnant les changements à partir de l'objet mis à jour
- Rétablir un objet personnalisé à la version mise à jour (c'est-à-dire remplacer la personnalisation)
- Examiner l'opération Ignorer et n'effectuer aucune action sur l'objet

Remarque :
Si vous souhaitez capturer vos changements dans des ensembles de mises à jour autres que l'ensemble par défaut, assurez-vous d'être dans le contexte du périmètre de l'application de l'élément que vous modifiez lors de son examen dans le cadre d'éléments ignorés. Si vous êtes dans un périmètre différent, vous risquez de vous retrouver avec des éléments pour différents champs d'application dans votre jeu de mises à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre de mise à niveau** > **Historique des mises à niveau**.
2. Sélectionnez la version logicielle souhaitée.
3. Dans la liste connexe Changements ignorés à examiner, sélectionnez l'enregistrement de mise à jour à résoudre.
   Voir Examiner les enregistrements ignorés à l'aide des listes connexes.
4. Passez en revue la liste des changements.
   Pour les champs de texte, vous pouvez cliquer dans le champ pour ouvrir l'outil Diff/Merge.

   Pour examiner les différences, cliquez sur une zone de texte pour afficher et modifier les différences détaillées.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

   Vous avez la possibilité d'ajouter un **commentaire** à n'importe quel enregistrement, par exemple, pour expliquer l'action à de futurs réviseurs.

Liste connexe Changements ignorés à examiner

Champ	Valeur d'entrée
Conservez l'enregistrement personnalisé tel quel et ne le mettez pas à jour.	Après avoir examiné les changements, définissez **l'état de résolution** sur **Révisé et retenu**. L'enregistrement passe de la liste connexe Changements ignorés à Examiner à la liste Changements ignorés examinés.
Conservez la personnalisation en fusionnant les changements à partir de l'objet mis à jour.	**a.** Cliquez sur**Résoudre les conflits** pour accéder au formulaire Résoudre les conflits. **b.** Examinez les différences. **c.** Pour fusionner un champ :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur d'entrée
	▪ Cliquez sur le bouton flèche droite du champ. ▪ Cliquez sur une zone de texte pour afficher et modifier les différences détaillées. ▪ Lorsque vous avez fusionné tous les champs appropriés, cliquez sur **Fusionner**. Après la fusion, les changements de personnalisation : ○ L'état de la résolution bascule sur Examiné et Fusionné. ○ L'enregistrement est déplacé de la liste connexe Changements ignorés à examiner vers la liste connexe Changements ignorés examinés.
Annulez la personnalisation et mettez à jour l'enregistrement pour qu'il corresponde au système de base pour cette mise à niveau.	Après avoir examiné les changements, cliquez sur **Revenir au système de base**. ○ **La disposition** passe de **Ignorée** à **Rétablie**. ○ **L'état de la résolution** bascule sur **Examiné et Rétabli**. ○ Le système crée un enregistrement Mise à jour du client. ○ L'enregistrement est déplacé de la liste connexe Changements ignorés à examiner vers la liste connexe Changements ignorés examinés. **Remarque :** À tout moment après avoir restauré une personnalisation, vous pouvez cliquer sur **Réappliquer les modifications** pour réappliquer la personnalisation.
Examinez l'opération ignorer et n'effectuez aucune action sur l'objet.	Après avoir examiné les changements, définissez **l'état de résolution** sur **Revu**. L'enregistrement est déplacé de la liste connexe Changements ignorés à examiner vers la liste connexe Changements ignorés examinés.
Laissez sur la liste ignorée pour une décision ultérieure et notez que vous n'avez pas examiné le dossier.	Dans la liste **Résolution** , choisissez **Non révisé** pour différer la décision sur la façon de gérer ce conflit. L'enregistrement reste sur la liste connexe des changements ignorés à examiner.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Répétez le processus pour résoudre chaque enregistrement de mise à jour dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Seules les mises à jour ignorées dont **l'état de résolution** est **Non examiné** ou sans résolution définie apparaissent dans la liste connexe des changements ignorés à examiner. Toute action que vous entreprenez qui modifie **l'état de résolution** en une valeur autre que **Non examiné** ou **Aucun** supprime la mise à jour ignorée de la liste et la déplace vers la liste connexe Changements ignorés examinés.

Enregistrements ignorés : tableau visuel des tâches (VTB)

Affichez le statut de résolution de toute mise à niveau précédente avec des enregistrements ignorés à l'aide de la vue de tableau de tâche visuel (VTB). Un enregistrement d'historique de mise à niveau est créé pour chaque mise à niveau exécutée.

Pour afficher le rapport d'historique, accédez à **Centre de mise à niveau** > **Historique des mises à niveau**. Vous pouvez ensuite sélectionner une mise à niveau dans la liste pour afficher les détails de l'historique de mise à niveau. Cliquez sur le lien connexe **VTB de l'enregistrement ignoré** pour afficher et gérer les enregistrements ignorés sur VTB.

Remarque :
Le lien connexe **VTB de l'enregistrement ignoré** s'affiche uniquement lorsqu'il existe des enregistrements ignorés pour la mise à niveau de version.

Détails VTB de l'historique des mises à niveau

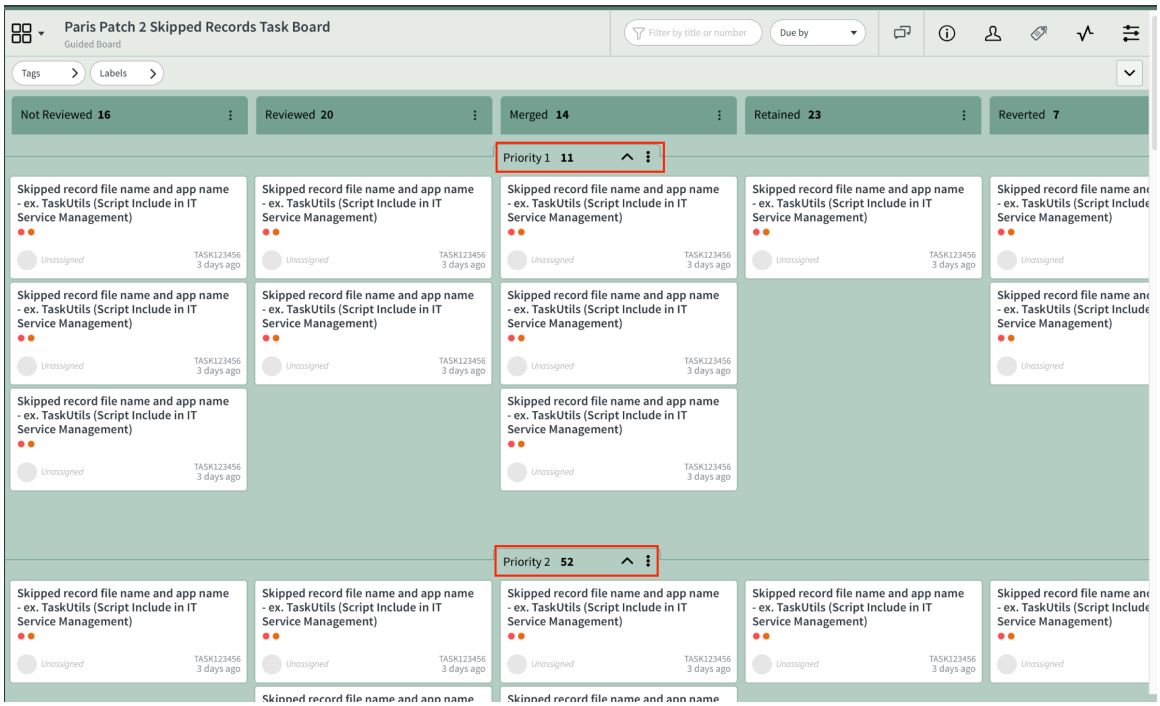
Champ	Description
Non révisé	Tâches qui n'ont pas été examinées
Révisé	Tâches qui ont été examinées
Fusionné	Tâches qui ont à la fois des anciens et des nouveaux changements
Conservé	Tâches qui ont conservé les mises à jour de la dernière mise à niveau
Rétabli	Tâches dont les modifications ont été restaurées dans le système de base

Les enregistrements ignorés sont classés par ordre de priorité en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait comme suit :

- Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, et plus
- Priorité 2 : Règles métier, ACL de sécurité, etc.
- Priorité 3 : Rapports et plus encore
- Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc.
- Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Formulaire de tâche d'historique des mises à niveau

Vous pouvez mettre à jour les informations relatives à une tâche d'enregistrement ignorée à l'aide du formulaire Tâche d'historique des mises à niveau.

Pour apporter des modifications à une tâche d'enregistrement ignorée, cliquez sur un lien de numéro de tâche sur une tâche sur VTB.

Détails du formulaire de tâche de l'historique des mises à niveau

Champ	Description
Description brève	Description de la tâche
Priorité	Hiérarchisation des enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait comme suit : • Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, et plus • Priorité 2 : Règles métier, ACL de sécurité, etc. • Priorité 3 : Rapports et plus encore • Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre
Disposition	La disposition est ignorée, car le tableau des tâches ne concerne que les enregistrements ignorés. Le système n'a pas modifié cet enregistrement afin de préserver les personnalisations.
Type	Type de fichier qui détermine le niveau de priorité.

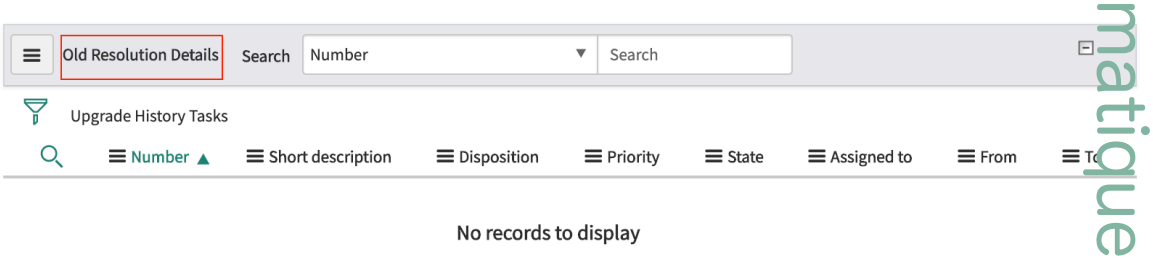
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du formulaire de tâche de l'historique des mises à niveau (suite)

Champ	Description
État	État des fichiers. • Non révisé : tâches qui n'ont pas été révisées • Révisé : tâches qui ont été révisées • Fusionné : tâches qui comportent à la fois des anciens et des nouveaux changements • Conservé : tâches qui ont conservé les mises à jour de la dernière mise à niveau • Inversé : tâches dont les changements ont été restaurés dans le système de base
Notes de travail	Notes sur la tâche d'enregistrement ignorée
Mettre à jour	Bouton pour mettre à jour la tâche d'enregistrement ignorée
Résoudre des conflits	Bouton pour résoudre les conflits en examinant les différences
Revenir au système de base	Bouton pour rétablir les personnalisations
Supprimer	Bouton pour supprimer la tâche d'enregistrement ignorée

La liste connexe Anciens détails de la résolution affiche les actions effectuées dans la version de mise à niveau



précédente.

Liste connexe des anciens détails de la résolution

Champ	Description
Numéro	Numéro de tâche du fichier ignoré pour lequel certaines actions ont été effectuées dans la version de mise à niveau précédente.
Description brève	Description de la tâche
Disposition	Action exécutée sur ce fichier lors de la mise à niveau précédente
Priorité	Hiérarchisation des enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe des anciens détails de la résolution (suite)

Champ	Description
	1. (priorité la plus élevée) : contenu XML **2.** script ou script_plain **3.** Contenu HTML **4.** sys_ui_form_section, sys_ui_related_list ou sys_choice_set **5.** (priorité la plus basse) : autre
État	État des fichiers. • Non révisé : tâches qui n'ont pas été révisées • Révisé : tâches qui ont été révisées • Révisées et fusionnées : tâches qui ont été révisées et qui comportent à la fois des changements anciens et nouveaux • Révisées et conservées : tâches qui ont été révisées et dont les mises à jour de la dernière mise à niveau ont été conservées • Révisé et rétabli : tâches qui ont été révisées et dont les modifications ont été restaurées dans le système de base
Affecté à	Nom de l'utilisateur affecté
De	Version précédente
Vers	Version actuelle précédente

Liste connexe des résolutions précédentes

La liste connexe Résolutions précédentes affiche l'historique de l'enregistrement ignoré sélectionné. Vous pouvez voir quelles résolutions ont été faites avec l'enregistrement ignoré sélectionné dans les mises à niveau précédentes.

Détails du formulaire de tâche de l'historique des mises à niveau

Champ	Description
Nom de fichier	Nom de l'enregistrement ignoré.
Disposition	La disposition est ignorée, car la liste connexe ne concerne que les enregistrements ignorés.
Priorité	Hiérarchisation des enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du formulaire de tâche de l'historique des mises à niveau (suite)

Champ	Description
	• Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, et plus • Priorité 2 : Règles métier, ACL de sécurité, etc. • Priorité 3 : Rapports et plus encore • Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre
Résolution	Résolution apportée lors des mises à niveau précédentes
Nom de cible	Nom de l'enregistrement que vous voyez sur l'interface utilisateur, par opposition au sys_update_name qui est le nom sous-jacent qui contient la table et le sys_id
Type	Type de fichier qui détermine le niveau de priorité.
Table	Table à laquelle appartient l'enregistrement ignoré.

Mettre à jour les étiquettes par défaut dans la vue VTB

Filtrez les enregistrements ignorés dans le tableau des tâches du VTB avec l'implémentation d'étiquettes à code couleur. Vous pouvez filtrer les enregistrements ignorés en attribuant une couleur à chacun des produits.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre de mise à niveau** > **Historique des mises à niveau**.
2. Sélectionnez une mise à niveau dans la liste.
   Le formulaire de mise à niveau système s'affiche.
3. Cliquez sur le lien connexe **VTB de l'enregistrement ignoré** pour afficher l'état de résolution des enregistrements ignorés sur le VTB.

   Remarque :
   Le lien connexe **VTB de l'enregistrement ignoré** s'affiche uniquement lorsqu'il existe des enregistrements ignorés pour la mise à niveau de version.

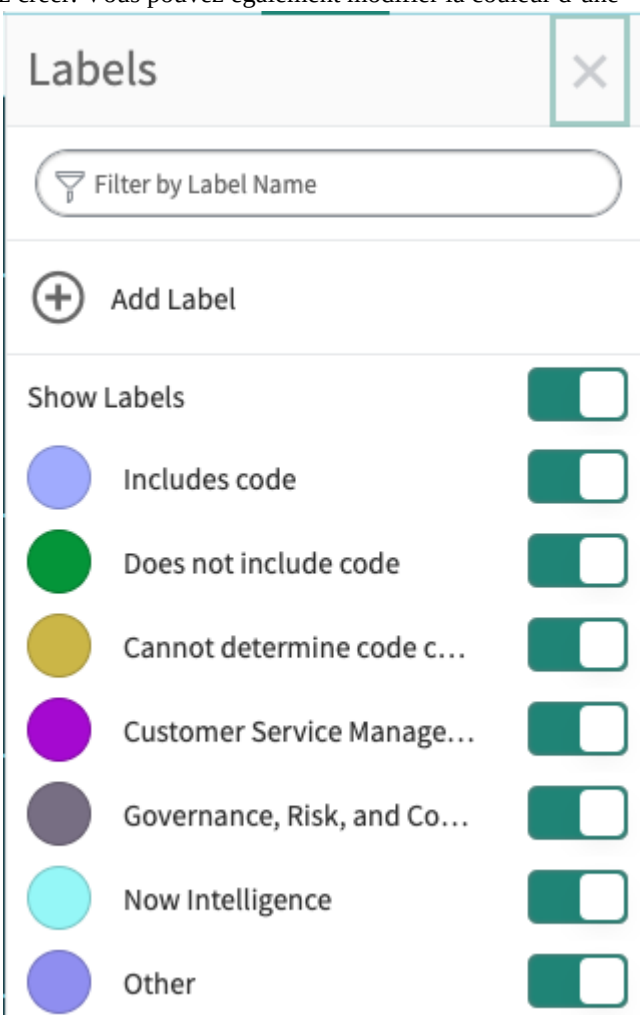
   La vue VTB de l'état de résolution des enregistrements ignorés s'affiche.
4. Cliquez sur **Étiquettes** pour afficher les étiquettes par défaut.
   Les étiquettes par défaut comprennent les catégories Inclure les codes, Ne pas inclure le code et Autres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les catégories Inclure et Ne pas inclure les codes indiquent si le code des enregistrements ignorés a changé. Tous les produits relèvent d'autres catégories d'étiquettes. Les étiquettes des produits sont affectées avec différentes couleurs. Les tâches sont affectées en fonction des couleurs d'étiquette des produits.

5. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter une étiquette, cliquez sur **Ajouter une étiquette**.
Entrez le nom de l'étiquette que vous souhaitez créer. Vous pouvez également modifier la couleur d'une étiquette en cliquant sur le cercle chromatique.



Remarque :
Les nouvelles étiquettes et couleurs sont enregistrées uniquement pour le tableau visuel des tâches actuel et ne sont pas transférées sur le tableau mis à jour suivant. Si vous souhaitez que les nouvelles mises à jour d'étiquette apparaissent dans le tableau mis à jour suivant, accédez à **Centre de mise à niveau** > **Administration** > **Propriétés** > **Étiquettes de VTB du Centre de mise à niveau**. Définissez les couleurs selon vos besoins et les couleurs mises à jour commencent à s'afficher à partir du tableau généré suivant.

Que faire ensuite

Cliquez sur un enregistrement ignoré dans le VTB pour mettre à jour la tâche. Consultez Formulaire de tâche d'historique des mises à niveau pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher l'historique des importations

Affichez votre historique d'importation en accédant au module **Mon historique d'importations d'applications** .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Mon historique d'importations d'applications**.
   La liste des enregistrements de l'historique des importations s'affiche dans votre instance.
2. Sélectionnez l'une des importations dans la liste pour plus d'informations sur cette importation.
   La vue de formulaire de sys_upgrade_history enregistrement s'affiche.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'importation à partir du contrôle de source, consultez ServiceNow Studio . Une fois l'importation effectuée, utilisez le module **Mon historique d'importation d'applications** pour afficher l'historique des importations.

Accès rapide aux modules d'extension et aux enregistrements d'historique

Réduisez le temps de navigation en accédant directement aux modules d'extension, aux enregistrements d'historique d'installation d'application et aux enregistrements d'historique des validations d'ensembles de mises à jour. Les filtres pour les modules d'extension et les enregistrements d'historique sont automatiquement implémentés dans les vues des modules d'extension et des enregistrements d'historique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modules d'extension et enregistrements de l'historique d'installation de l'application

1. Accédez à la **Définition du système** > **Historique d'installation du module d'extension**.
2. Sélectionnez l'un des modules d'extension ou les enregistrements d'historique pour y accéder directement.

Enregistrements de l'historique de validation de l'ensemble de mises à jour

1. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour pour validation**.
2. Sélectionnez l'un des ensembles de mises à jour pour afficher directement l'historique des validations de cet ensemble de mises à jour.

Explorer le journal de l'historique des mises à niveau

Réduisez le temps de traitement en extrayant tous les journaux liés à la mise à niveau dans un fichier distinct nommé database-upgrade_<timestamp>.log. Vous pouvez également compresser le fichier et le joindre à l'historique des mises à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque la mise à niveau démarre, les messages du journal de mise à niveau sont écrits à la fois dans le fichier localhost_log et dans le fichier database-upgrade_<timestamp>.log. Lorsque la mise à niveau est terminée, le fichier database-upgrade_<timestamp>.log est chargé dans la table de l'historique des mises à niveau.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Journaux système** > **Utilités**.

   Remarque :
   Vous pouvez implémenter cette étape pour afficher le fichier database-upgrade_<timestamp>.log extrait uniquement une fois la mise à niveau terminée.

2. Cliquez sur **Téléchargement du fichier journal de nœud**.
   Le fichier database-upgrade_<timestamp>.log apparaît dans la liste des fichiers journaux.

   Remarque :
   Le fichier localhost_log se compose de tous les journaux. Le fichier database-upgrade_<timestamp>.log se compose de journaux uniquement liés à la mise à niveau.

   Le fichier database-upgrade_<timestamp>.log s'affiche uniquement si la propriété glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled est définie sur True. Par défaut, la valeur glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled est définie sur Vrai.

3. Accéder à **Centre de mise à niveau** > **Historique des mises à niveau**.
   Une liste des mises à niveau s'affiche.

4. Cliquez sur la mise à niveau requise dans la liste.
   Vous pouvez voir que le fichier database-upgrade_<timestamp>.log est automatiquement joint à la mise à niveau.

   Remarque :
   Le fichier database-upgrade_<timestamp>.log est joint uniquement si la propriété glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled est définie sur Vrai. Par défaut, la valeur glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled est définie sur Vrai.

5. Téléchargez le fichier compressé database-upgrade_<timestamp>.log.

   Remarque :
   Le fichier database-upgrade_<timestamp>.log a été compressé pour réduire le temps de téléchargement.

Administration de Upgrade Center

Le module Administration contient des informations sur la mise à niveau, le risque et l'exécution des règles d'enregistrement ignoré.

Gestion du risque de mise à niveau

Vous serez averti des conflits possibles qui pourraient résulter de plusieurs personnalisations dans un fichier de métadonnées ignoré, avec un nouveau message d'interface utilisateur sur les pages de formulaire des fichiers de métadonnées.

L'un des principaux conflits lors d'une mise à niveau est la résolution des conflits pour les fichiers de métadonnées ignorés qui sont publiés par ServiceNow® mais qui ont été personnalisés. Ces conflits résultent de la mise à jour par plusieurs utilisateurs des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mêmes fichiers. ServiceNow peut mettre à jour le code dans les fichiers que vous avez personnalisés au fil du temps. Chaque fois que vous installez une application ou un module d'extension, vous les personnalisez souvent en fonction de vos besoins. Lors de la prochaine mise à niveau, vous risquez d'avoir plusieurs enregistrements ignorés en fonction des personnalisations précédentes.

Important :
Évitez de modifier les fichiers de métadonnées ignorés à risque élevé et moyen risque (si possible) qui peuvent potentiellement entraîner des conflits dans votre prochaine mise à niveau. Vous pouvez modifier les fichiers si les modifications sont absolument nécessaires.

L'objectif du message d'interface utilisateur est de vous informer des complications potentielles qui peuvent survenir pendant le processus de mise à niveau, en particulier si des fichiers hautement prioritaires ont été modifiés. La notification se présente sous la forme de messages d'interface utilisateur sur les pages de formulaire des fichiers de métadonnées.

Le message d'interface utilisateur varie en fonction de la gravité des fichiers.

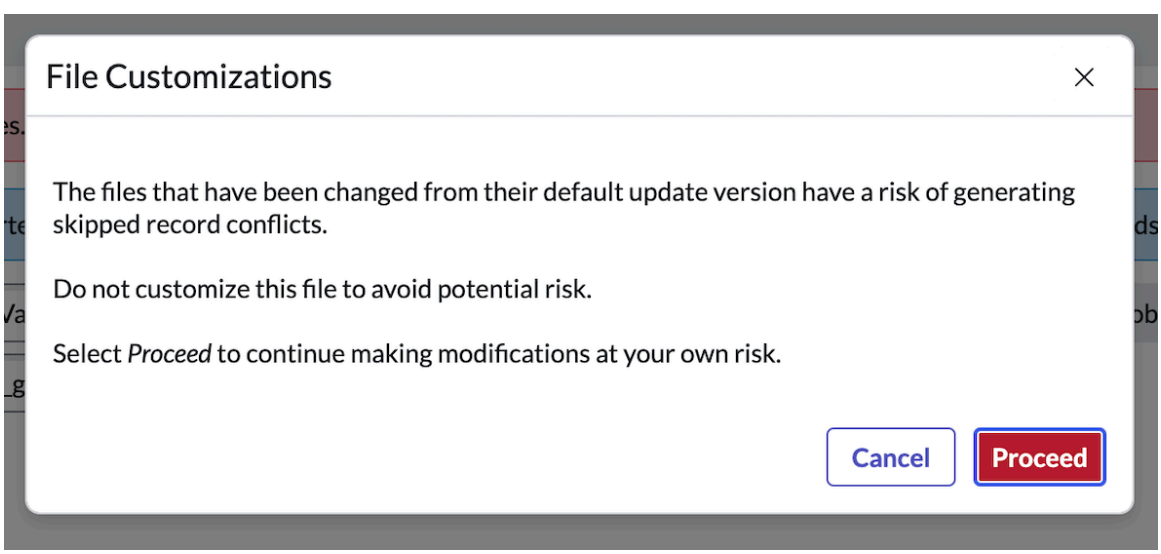
- Risque moyen et non personnalisé : les fichiers à risque moyen qui ne sont pas personnalisés peuvent être mis à jour dans les versions futures. Il est recommandé de ne pas modifier ces fichiers sauf si nécessaire.

  ⓘ Warning: This is a Medium Risk file that might get updated again in later releases. **Do not** alter this file unless necessary.

- Risque élevé et non personnalisé : les fichiers à risque élevé qui ne sont pas personnalisés peuvent être mis à jour dans les versions futures. Il est recommandé de ne pas modifier ces fichiers sauf si nécessaire.

  ⊗ Warning: This is a High Risk file that might get updated again in later releases. **Do not** alter this file unless necessary.

  Remarque :
  Vous pouvez procéder à la modification de ces fichiers si les modifications sont absolument nécessaires. La fenêtre modale suivante s'affiche.



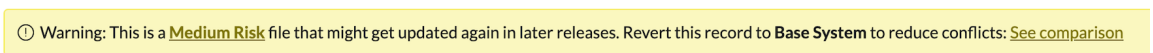
- Risque élevé et personnalisé : les fichiers à risque élevé personnalisés peuvent être mis à jour dans les versions futures. Il est recommandé de les rétablir dans le système de base pour éviter les conflits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Risque moyen et personnalisé : les fichiers à risque moyen personnalisés peuvent être mis à jour dans les versions futures. Il est recommandé de revenir au système de base pour éviter les conflits.



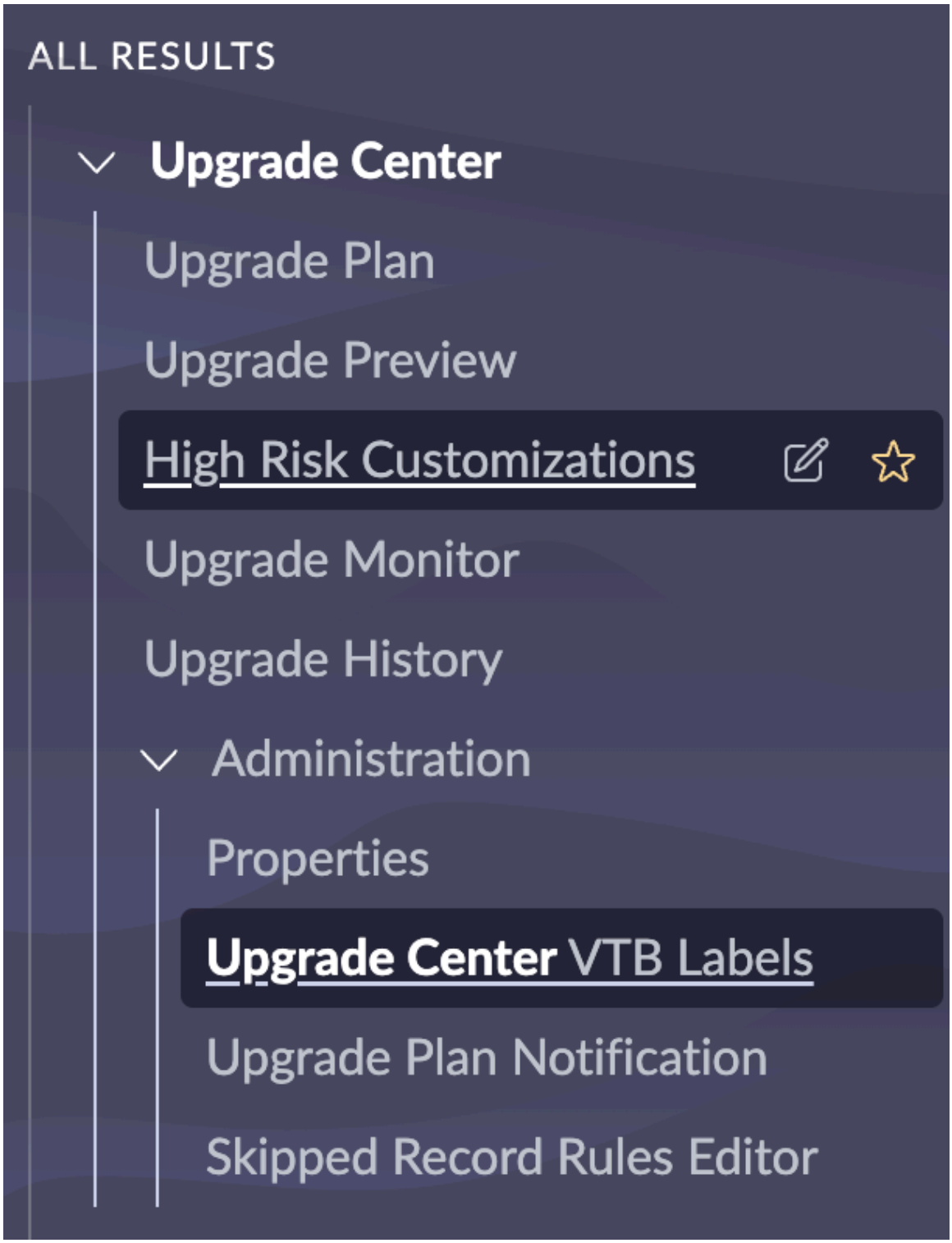
- Non risqué et non personnalisé : aucun avertissement ne s'affiche pour cette condition.
- Non risqué et personnalisé : aucun avertissement ne s'affiche pour cette condition.

Menu Personnalisations à risque élevé

L'élément **de menu Personnalisations à risque élevé** présente le chevauchement entre les fichiers à risque élevé et moyen de ServiceNow et vos personnalisations.

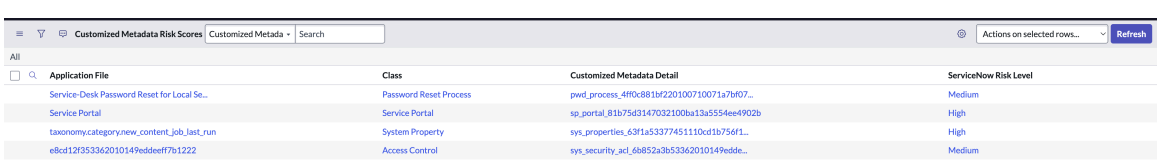
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Ils sont stockés dans une table virtuelle appelée v_metadata_customization_risk et sont actualisés après une période définie ou lorsque vous sélectionnez **l'option Actualiser** dans la vue de liste.

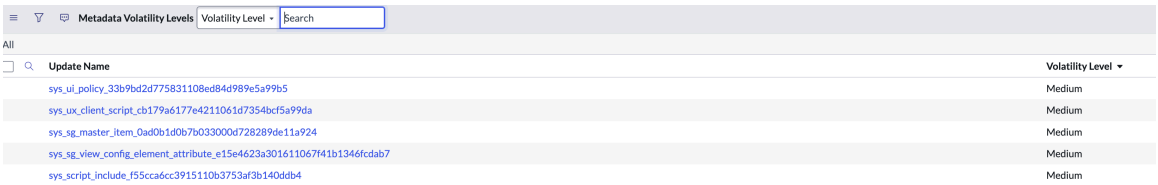


© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Stockage des fichiers de risque

Les fichiers à risque élevé et à risque moyen sont stockés dans la nouvelle table sys_metadata_volatility.

Remarque :
Il est recommandé de ne pas modifier la table sys_metadata_volatility et est automatiquement mis à jour pour chaque mise à niveau de la famille. La table sys_metadata_volatility ne fait pas partie de l'élément de menu dans la barre de navigation.



Remarque :
Le risque est déterminé par la probabilité de modification d'un fichier de métadonnées donné, qui est prévue en fonction des tendances des mises à jour des versions récentes. Certains fichiers qui n'existent peut-être pas actuellement dans le système seront présents dans la table pour tenir compte de l'installation future des applications/modules d'extension.

Créer une règle d'enregistrement ignoré

Créez des règles d'enregistrement ignorées en fonction de vos conditions définies pour définir vos personnalisations après une mise à niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre de mise à niveau** > **Administration** > **Éditeur des règles d'enregistrement ignoré**.
   Une liste des règles disponibles s'affiche.

   Remarque :
   Par défaut, quelques exemples de règles inactives ont été fournis. Vous pouvez le définir sur actif si vous souhaitez utiliser les exemples de règles.

2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une règle d'enregistrement ignoré.
   Le formulaire Règles d'enregistrement ignorées de mise à niveau s'affiche.

   Remarque :
   Les nouvelles règles sont actives par défaut. Vous pouvez les rendre inactifs si vous ne souhaitez pas les utiliser.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de la règle.
Commande	Ordre dans lequel la règle s'exécute.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le numéro d'ordre s'incrémente automatiquement à partir de la dernière commande de règle créée.
Actif	Option permettant d'activer la règle.
Conditions	Conditions déterminant quand les règles sont implémentées sur les enregistrements ignorés. **Remarque :** Ces conditions ne concernent que les enregistrements ignorés qui ne sont pas en cours de révision. Si vous définissez la condition de disposition sur autre chose que les enregistrements ignorés, cette condition ne fonctionne pas.
Action	Option permettant de choisir l'une des quatre actions suivantes : ○ Conserver mes modifications (toujours conserver) ○ Rétablir et garder inactif ○ Affecter des enregistrements ignorés à l'utilisateur ○ Attribuer des balises aux enregistrements ignorés **Remarque :** En fonction de l'action sélectionnée, un message s'affiche avec plus d'informations.
Commentaire	Ajoutez un commentaire sur les conditions en cours de définition.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   La nouvelle règle apparaît dans la liste des règles disponibles.

Que faire ensuite

Vous pouvez désormais exécuter les règles d'enregistrement ignoré soit automatiquement pendant une mise à niveau, soit sur demande sur les enregistrements ignorés. Consultez Exécuter une règle d'enregistrement ignoré pour plus d'informations.

Exécuter une règle d'enregistrement ignoré

Exécutez les règles d'enregistrement ignoré en fonction de vos conditions définies pour résoudre les enregistrements ignorés dans une mise à niveau. Les règles s'exécutent automatiquement pendant une mise à niveau ou peuvent s'exécuter sur demande après une mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécuter une règle d'enregistrement ignoré sur demande

Exécutez les règles d'enregistrement ignoré sur demande sur les enregistrements ignorés chaque fois que cela est nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre de mise à niveau** > **Administration** > **Éditeur des règles d'enregistrement ignoré**.
   Une liste des règles disponibles s'affiche.

   Remarque :
   Par défaut, quelques exemples de règles inactives ont été fournis. Vous pouvez le définir sur actif si vous souhaitez utiliser les exemples de règles.

2. Exécutez les règles sur demande de l'une des façons suivantes.

Exécuter automatiquement une règle d'enregistrement ignoré

Exécutez automatiquement les règles d'enregistrement ignoré lors de la mise à niveau des enregistrements ignorés.

Ces règles sont exécutées automatiquement sur les enregistrements ignorés au cours du processus de mise à niveau. La prédiction de l'exécution des règles sur les enregistrements ignorés peut être prévisualisée sur la carte de prédiction de la liste ignorée dans le module Aperçu de la mise à niveau.

Une fois l'exécution des règles terminée, le résumé peut être consulté dans le résumé de la mise à niveau du moniteur de mise à niveau.

Remarque :
Les règles d'enregistrement ignorées et les plans de mise à niveau ne peuvent pas être implémentés ensemble dans une mise à niveau.

Références du Centre de mise à niveau

Ces rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les propriétés, les rôles et les règles ignorées de votre mise à niveau.

Propriétés du Centre de mise à niveau

Dans le formulaire des propriétés, vous pouvez définir des paramètres qui contrôlent le mode d'exécution du système.

Mettre à jour les propriétés d'estimation de durée

Champ/Élément	Description
Requêtes : estimation de la durée de la mise à niveau `glide.upgrade.preview.duration.instance.id`	Une instance de non-production interroge l'estimation de la durée de la mise à niveau. Si cette propriété est absente, le système utilise tous les enregistrements d'instances distantes pour interroger l'estimation de la durée de la mise à niveau. Vous pouvez également copier la sys_id de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour les propriétés d'estimation de durée (suite)

Champ/Élément	Description
	l'enregistrement d'instance distante que vous souhaitez interroger pour obtenir une estimation de la durée de la mise à niveau. Le système utilise la durée la plus élevée à partir des résultats.

Mettre à niveau les propriétés de Visual Task Board

Champ/Élément	Description
Permettre à un administrateur ou à un utilisateur disposant du rôle administrateur de posséder le VTB de mise à niveau `glide.upgrade_center.task_board.owner`	Le propriétaire de la mise à niveau VTB doit être un administrateur. Si cette propriété est absente, le système utilise le premier utilisateur administrateur dans la liste utilisateurs d'administration actifs. La liste des utilisateurs administrateurs actifs est triée par nom d'utilisateur.
Autoriser les administrateurs ou les utilisateurs disposant du rôle administrateur à être membres de la mise à niveau VTB `glide.upgrade_center.task_board.members`	Les membres de la mise à niveau VTB doivent être des administrateurs. Si cette propriété est absente, le système ajoute tous les utilisateurs administrateurs actifs en tant que membres.

Mettre à niveau les propriétés de plan

Champ/Élément	Description
Requêtes sur le type d'instance dans laquelle l'utilisateur est configuré. `glide.upgrade.plan.instance_type`	Vous devez configurer l'instance en tant que générateur ou consommateur. Vous devez créer le plan de mise à niveau sur une instance de générateur et l'implémenter sur une instance de consommateur.

Centre de mise à niveau Liste des étiquettes VTB

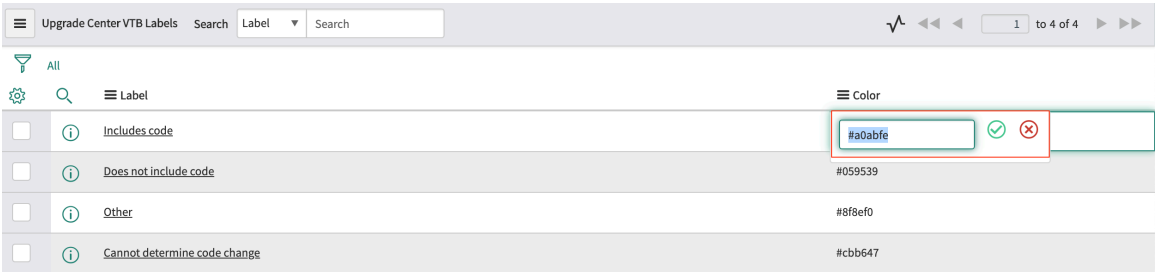
La Centre de mise à niveau liste Étiquettes VTB du module Administration affiche toutes les étiquettes dans le Visual Task Board (VTB) de mise à niveau. Vous pouvez également modifier la couleur des étiquettes existantes.

Si vous souhaitez changer la couleur d'une étiquette existante, accédez à **Centre de mise à niveau** > **Administration** > **Propriétés** > **Étiquettes de VTB du Centre de mise à niveau**

Remarque :
Si vous mettez à jour la couleur d'une étiquette existante, la modification ne sera pas reflétée dans le tableau des mises à niveau de la version actuelle. Le changement ne sera visible qu'à partir de la prochaine mise à niveau de version.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Règles ignorées par défaut

Réduisez le temps de traitement considérable avec les règles ignorées par défaut pour conserver automatiquement les types de métadonnées de configuration causant une friction élevée.

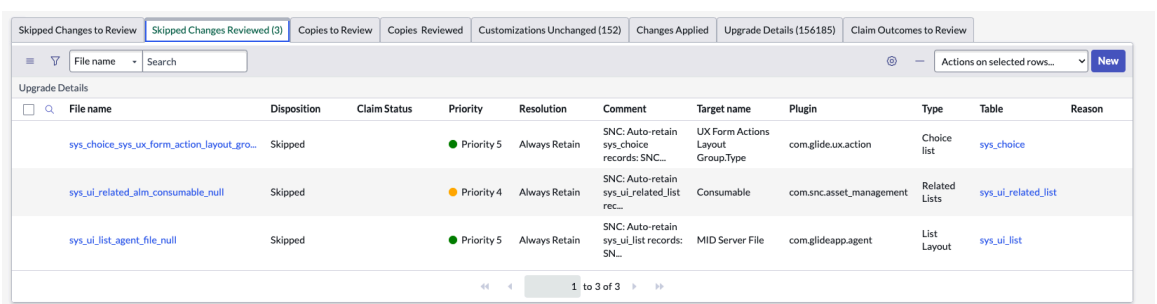
À partir de Xanadu, de nouvelles règles ignorées ont été introduites par défaut pour vous aider à conserver automatiquement certaines personnalisations pendant le processus de mise à niveau. Il n'est donc plus nécessaire de réviser manuellement les enregistrements ignorés générés au cours du processus de mise à niveau.

Voici la liste des tables à partir desquelles si un enregistrement ignoré est généré en tant que fichier de métadonnées, les personnalisations sont conservées par défaut avec les nouvelles règles ignorées :

- sys_ui_section
- sys_ui_form
- sys_ui_form_section
- sysevent_email_action
- sys_ui_related_list
- sys_ui_list
- sys_choice
- sys_choice_set
- sys_report
- pa_dashboards
- wf_workflow

Remarque :
Pour wf_workflow_version table, les nouvelles règles ignorées définissent automatiquement les enregistrements ignorés générés sur **Conserver mes modifications (toujours conserver).** Cette table est généralement utilisée pour les changements de configuration et n'a pas besoin d'être révisée.

Les enregistrements ignorés qui sont conservés automatiquement par les règles ignorées par défaut se trouvent dans la liste connexe Changements ignorés examinés.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Remarque :
Vous pouvez également trouver un commentaire pour chaque enregistrement ignoré conservé afin d'afficher la table connexe à partir de laquelle il a été généré pendant le processus de mise à niveau.

Centre de mise à niveau rôles

Centre de mise à niveau est installé avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur système [administrateur]

Accédez à toutes les tables et informations du Centre de mise à niveau sur votre instance.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- [sn_employee.admin]
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- [sn_hr_sp.esc_admin]

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevate to a privileged role .

N°

Considérations spéciales

Aucun.

Gestion des mises à niveau

Tirez parti de ServiceNow Gestion des mises à niveau pour une expérience de mise à niveau complète et efficace. Rationalisez votre processus de mise à niveau en accédant à tous les outils et informations nécessaires en un seul endroit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencez

Explorer



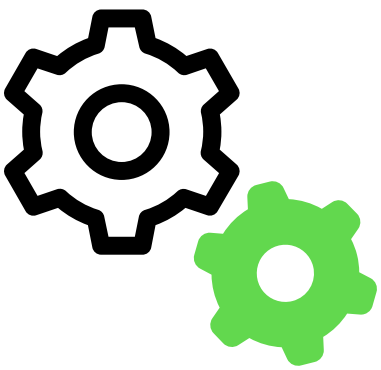
En savoir plus sur la gestion des mises à niveau

Utiliser



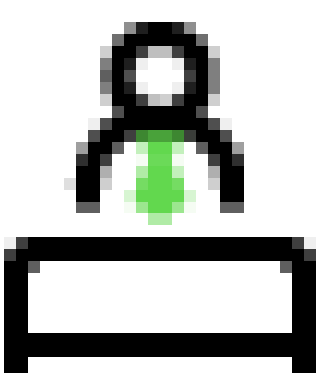
Utilisez les outils, les informations pertinentes et la configuration guidée pour vos mises à niveau

Configurer



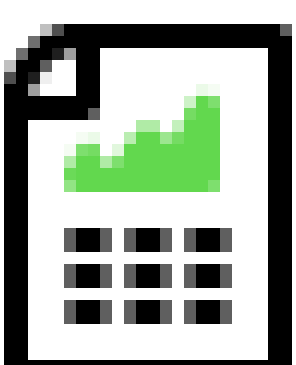
Configurer la gestion des mises à niveau

Administrer



Administration de la gestion des mises à niveau

Référence



Découvrir diverses informations sur la gestion des mises à niveau

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre Gestion des mises à niveau dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues

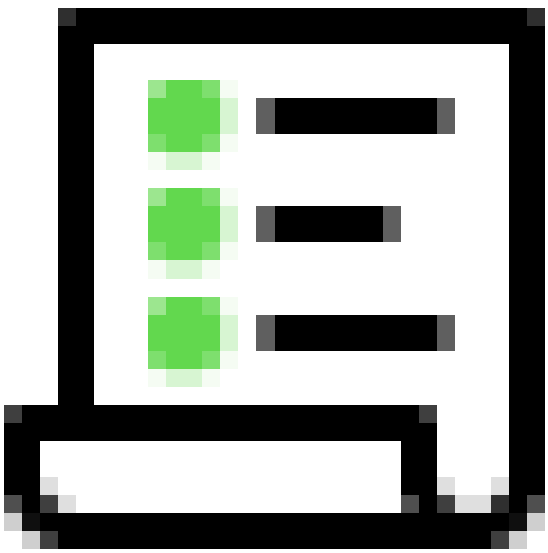
Explorer Gestion des mises à niveau

Utilisez-le Gestion des mises à niveau pour obtenir une compréhension complète de votre processus de mise à niveau et prendre des décisions éclairées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

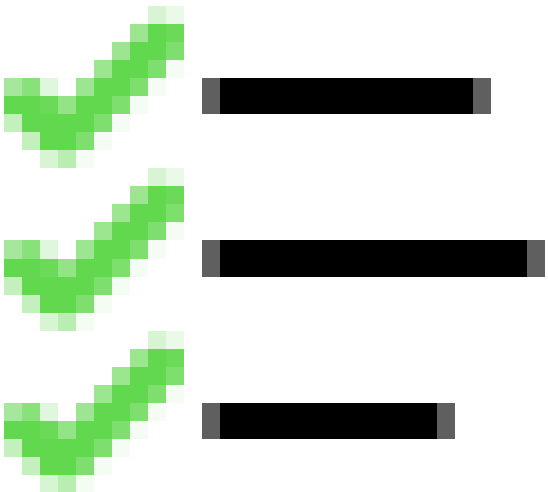
Vue d'ensemble de Gestion des mises à niveau

Résumé de Gestion des mises à niveau



Accédez à toutes les informations et à tous les outils nécessaires à votre mise à niveau

Visite guidée de la gestion des mises à niveau



Simplifiez votre processus de mise à niveau avec la configuration guidée

Vous pouvez y accéder Gestion des mises à niveau de l'une des façons suivantes.

Option	Étapes
Utilisation de la navigation de gauche	1. Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau**. 2. Sélectionnez l'une des sections ou l'une des tuiles d'outils pour plus d'informations.
Utilisation de l'option de l'onglet Administrateur	1. Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau**. 2. Sélectionnez l'une des sections ou l'une des tuiles d'outils pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des mises à niveau utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur système [administrateur]	L'utilisateur administrateur système accède à toutes les tables, à tous les outils et à toutes les informations dans la console de gestion de mise à niveau sur votre instance.

Gestion des mises à niveau avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Expérience de guichet unique pour toutes les informations pertinentes pour une mise à niveau	Gestion des mises à niveau résumé	Administrateur système
Accès sans entrave à tous les outils requis pour la mise à niveau de votre instance	Outils Gestion des mises à niveau	Administrateur système
Processus de configuration guidée pour votre mise à niveau d'instance	Accéder à la configuration guidée pour Gestion des mises à niveau	Administrateur système

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur l'utilisation Gestion des mises à niveau, consultez :

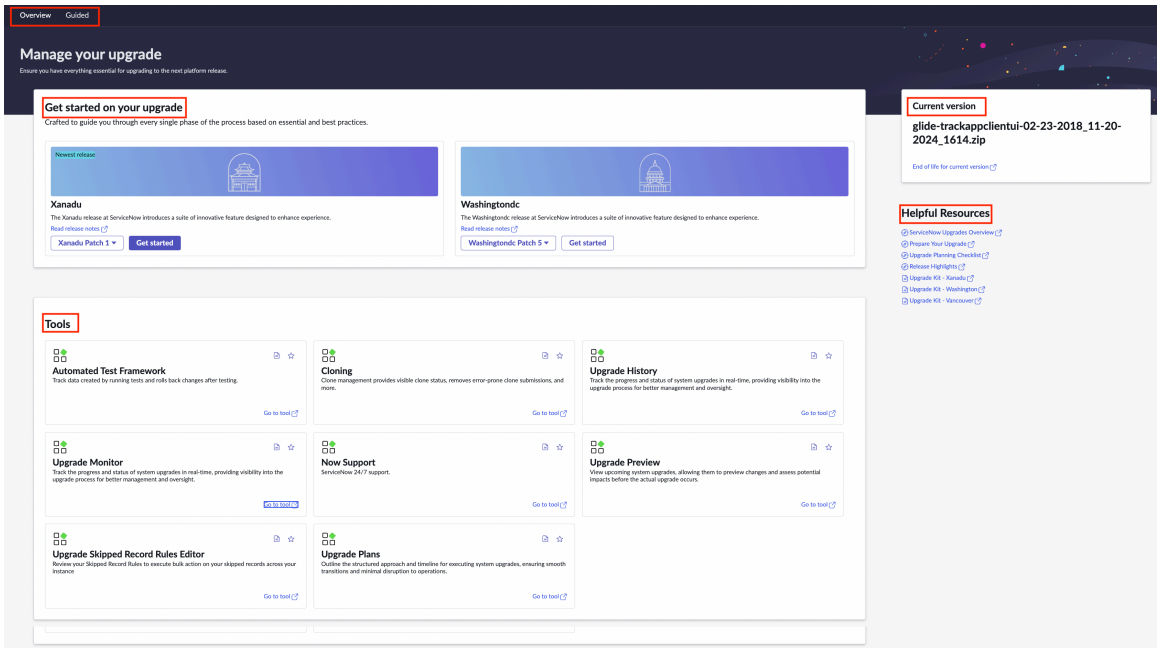
- Utiliser Gestion des mises à niveau
- Administrer Gestion des mises à niveau
- Références de gestion des mises à niveau

Gestion des mises à niveau résumé

Utilisez l'application du Gestion des mises à niveau magasin pour accéder à toutes les informations et à tous les outils pertinents pour votre mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez obtenir les résultats suivants à l'aide de Gestion des mises à niveau.

- Obtenir une vue complète sur une seule page de toutes les informations pertinentes pour une mise à niveau
- Accès à tous les outils nécessaires pour une mise à niveau
- Option permettant d'utiliser le processus de configuration guidée pour une mise à niveau de votre instance
- Expérience à guichet unique pour un processus de mise à niveau transparent

Remarque :
Par défaut, vous êtes dans l'onglet Vue d'ensemble lorsque vous atterrissez pour la première fois dans Gestion des mises à niveau.

Voici les principales sections de l'onglet Vue d'ensemble.

Commencez votre mise à niveau

Dans cette section, vous pouvez afficher les trois dernières versions. Vous pouvez également sélectionner la version du correctif requise et sélectionner **Premiers pas** pour démarrer la mise à niveau sélectionnée. Sélectionnez le lien Lire les notes de publication pour afficher les changements delta dans la dernière version de la version.

Remarque :
Cette section comporte l'interface utilisateur ci-dessus uniquement lorsqu'une mise à niveau n'est pas planifiée.

Mise à niveau planifiée

Dans cette section, vous pouvez afficher le nom de la mise à niveau planifiée et les informations de date de démarrage. Vous pouvez sélectionner **Accéder au moniteur** pour accéder au module Surveiller et obtenir plus de détails sur la mise à niveau planifiée. Sélectionnez **Accéder à la mise à niveau guidée** pour travailler sur les activités avant et après la mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette section n'est visible que lorsqu'une mise à niveau est planifiée.

Version actuelle

Vous pouvez afficher le nom de la version actuelle dans cette section.

Remarque :
Vous pouvez également sélectionner le lien Fin de vie de la version actuelle pour savoir quand la version actuelle expire. Voir KB0610454 pour plus d'informations.

Outils

Cette section affiche tous les outils nécessaires pour une expérience de mise à niveau transparente. Il dispose des outils suivants :

- Framework de tests automatisés : Framework de tests automatisés (ATF) est un outil robuste conçu pour automatiser les tests de votre instance. En automatisant la création et l'exécution des tests, l'ATF réduit considérablement le temps et les efforts nécessaires pour vérifier les fonctionnalités de l'instance après divers changements, tels que les mises à niveau, le développement d'applications ou les mises à jour de configuration implémentées via des ensembles de mises à jour. Lorsqu'un test échoue, l'ATF fournit des informations détaillées sur les changements spécifiques susceptibles d'avoir causé le problème, ce qui vous permet d'identifier et de traiter rapidement la cause première. Reportez-vous à la rubrique Explorer ATF dans Gestion des mises à niveau pour en savoir plus.
- Clonage : l'application System Clone facilite la duplication de bases de données entières. Cette technique de clonage, fréquemment utilisée pour mettre en miroir une instance de production à des fins de test, utilise les données extraites de la dernière sauvegarde nocturne. Reportez-vous à la rubrique Explorer le clonage dans Gestion des mises à niveau pour en savoir plus.
- Historique des mises à niveau : le module Historique des mises à niveau conserve un enregistrement complet de toutes les mises à niveau effectuées sur votre instance. Ce module vous permet d'accéder à des rapports détaillés sur les mises à niveau historiques et récentes, fournissant des informations précieuses sur le processus de mise à niveau et ses résultats. Reportez-vous à la rubrique Explorer l'historique des mises à niveau dans Gestion des mises à niveau pour en savoir plus.
- Moniteur de mise à niveau : le module Moniteur de mise à niveau vous permet de gérer efficacement le processus de mise à niveau. Vous pouvez planifier les mises à niveau à venir et surveiller la progression des mises à niveau en cours en temps réel. Une fois la mise à niveau terminée, le module fournit un résumé détaillé du processus de mise à niveau ainsi qu'une liste des enregistrements qui ont rencontré des conflits pendant la mise à niveau. Reportez-vous à la rubrique Explorer le moniteur de mise à niveau dans Gestion des mises à niveau pour en savoir plus.
- Now Support : consultez la section Now Support dans Gestion des mises à niveau pour plus de détails.
- Aperçu de la mise à niveau : le module Aperçu de la mise à niveau offre une solution complète pour obtenir une compréhension approfondie de la préparation de votre instance à une mise à niveau. En fournissant un aperçu détaillé de la façon dont votre instance peut être affectée par les différentes versions de ServiceNow, ce module vous permet de prendre des décisions éclairées concernant votre stratégie de mise à niveau. Grâce à la possibilité d'explorer et d'évaluer les impacts potentiels, vous pouvez planifier, programmer et préparer votre mise à niveau en toute confiance, garantissant ainsi une transition réussie vers la dernière version de ServiceNow. Explorer l'aperçu de la mise à niveau dans Gestion des mises à niveau pour plus de détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mettre à niveau l'éditeur de règles d'enregistrement ignoré : pour gérer efficacement les besoins de personnalisation pendant et après les mises à niveau, exploitez les règles d'enregistrement ignorées. En créant ces règles en fonction de vos conditions spécifiques, vous pouvez automatiser la résolution des enregistrements ignorés pendant le processus de mise à niveau ou les exécuter manuellement après la mise à niveau. Cette approche flexible vous permet de garder le contrôle sur vos personnalisations et de garantir une expérience de mise à niveau transparente. Reportez-vous à la rubrique Explorer l'éditeur de règles d'enregistrement ignoré de mise à niveau dans Gestion des mises à niveau pour en savoir plus.
- Plans de mise à niveau : profitez d'un processus de mise à niveau plus efficace et rationalisé avec le plan de mise à niveau. Cette fonctionnalité automatise l'installation des applications, ce qui réduit considérablement le temps et les efforts nécessaires pour effectuer les mises à niveau. Le plan de mise à niveau vous permet de prendre le contrôle de votre processus de mise à niveau et d'effectuer une transition transparente vers la dernière version de ServiceNow en vous permettant de définir les applications et les versions cibles à installer dans votre instance. Reportez-vous à la rubrique Explorer le plan de mise à niveau dans Gestion des mises à niveau pour en savoir plus.

Ressources utiles

Cette section contient des liens vers les documentations de produits, les articles de la base de connaissances et les forums de la communauté.

Explorer ATF dans Gestion des mises à niveau

Le générateur de tests ATF et exécuteur cloud est un outil puissant qui exploite les options avancées de ServiceNow pour générer intelligemment des tests de régression complets spécialement conçus pour votre instance.

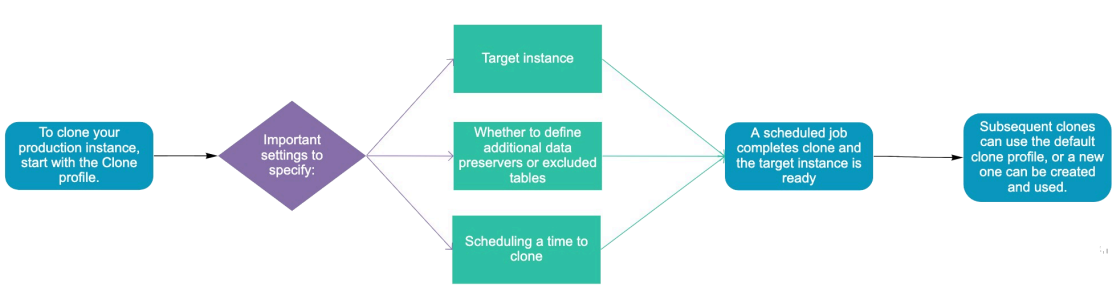
Vue d'ensemble du générateur de tests ATF et de l'exécuteur cloud

En analysant le comportement et les workflows spécifiques de votre instance, le générateur de tests crée intelligemment des scénarios de tests précis. Cet outil s'intègre de manière transparente au cadre de travail ATF existant, offrant une expérience utilisateur fluide. En outre, vous avez la possibilité d'exécuter ces tests à l'aide de l'exécuteur cloud de ServiceNow, qui exploite les navigateurs sans en-tête hébergés par ServiceNow.

Consultez Générateur de tests ATF et outil Cloud Runner dans Gestion des mises à niveau pour plus d'informations.

Explorer le clonage dans Gestion des mises à niveau

L'application de clone système facilite la création de copies exactes des bases de données d'instance. Ce processus est fréquemment utilisé pour répliquer des instances de production dans des environnements de pré-production afin de tester de manière approfondie les changements proposés. Les données clonées sont dérivées de la sauvegarde nocturne la plus récente, ce qui garantit la précision et la cohérence des données.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Une nouvelle expérience d'administration unifiée pour le clonage de données entre les instances est désormais disponible dans la console d'administration du clone. Cette console améliorée s'appuie sur notre moteur de clonage existant et offre une visibilité améliorée sur l'une de nos automatisations les plus fréquemment utilisées. En plus de rationaliser le processus de clonage, la console offre une série d'autres améliorations.

Consultez Outil de clonage dans Gestion des mises à niveau pour plus d'informations.

Explorer l'historique des mises à niveau dans Gestion des mises à niveau

Le module Historique des mises à niveau conserve un enregistrement complet de toutes les mises à niveau effectuées sur une instance. Ce module vous permet d'accéder à des rapports détaillés pour les versions de mise à niveau historiques et récentes.

Pour afficher un enregistrement d'historique de mise à niveau, accédez à Gestion des mises à niveau l'une des méthodes.

Option	Étapes
Utilisation de la navigation de gauche	1. Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau** > **Historique des mises à niveau**. 2. Sélectionnez une mise à niveau dans la liste. Lors de la sélection d'une mise à niveau dans la liste, le formulaire de mises à niveau système s'affiche.
Utilisation de l'option de l'onglet Administrateur	1. Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau** > **Historique des mises à niveau**. 2. Sélectionnez une mise à niveau dans la liste. Lors de la sélection d'une mise à niveau dans la liste, le formulaire de mises à niveau système s'affiche.

Traduction automatique

Détails du formulaire de mises à niveau système

Champ	Description
De	Nom du fichier .war précédent (version).
Vers	Nom du fichier .war appliqué (version).
Mise à niveau démarrée	Horodatage au début du processus de mise à niveau.
Mise à niveau terminée	Horodatage à la fin du processus de mise à niveau.

Section de formulaire Détails de l'historique de mise à niveau

Champ	Description
Changements ignorés	Nombre total d'enregistrements différents de la mise à niveau précédente et le composant de mise à niveau

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section de formulaire Détails de l'historique de mise à niveau (suite)

Champ	Description
	n'a pas été appliqué, principalement en raison de la personnalisation.
Changements appliqués	Nombre total de changements appliqués dans le cadre de cette mise à niveau **Les changements appliqués** sont la somme des enregistrements mis à jour et différents, ajoutés au nombre d'enregistrements supprimés (où la valeur de modifié est vrai) ajoutés au nombre d'enregistrements insérés (où la valeur de modifié est vrai).
Changements traités	Nombre total d'enregistrements qui ont été traités dans le cadre de cette mise à niveau. Les changements traités correspondent à la somme des **changements ignorés** et des **changements appliqués**.
Copies à examiner	Nombre total d'enregistrements copiés à réviser dont les enregistrements de base ont été mis à niveau.

Consultez Outil Historique des mises à niveau dans Gestion des mises à niveau pour plus d'informations.

Explorer le moniteur de mise à niveau dans Gestion des mises à niveau

Le module Moniteur de mise à niveau est un outil puissant pour planifier les mises à niveau, surveiller leur progression et analyser les résultats post-mise à niveau, y compris la résolution des conflits.

Moniteur de mise à niveau d'accès

Si vous vous connectez avec le rôle administrateur alors qu'une mise à niveau est en cours, le système affiche automatiquement l'écran Progression de la mise à niveau. Si aucune mise à niveau n'est en cours, vous pouvez suivre l'une des méthodes suivantes.

Option	Navigation
Utilisation de la navigation de gauche	Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau** > **Mettre à niveau le moniteur**.
Utilisation de l'option de l'onglet Administrateur	Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau** > **Mettre à niveau le moniteur**.

Comment le moniteur de mise à niveau s'intègre dans le processus de mise à niveau

Remarque :
Pour plus d'informations sur le processus de mise à niveau, consultez Mettre à niveau votre instance .

Le moniteur de mise à niveau ne concerne qu'une partie du processus de mise à niveau plus large :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Clonez l'instance de production vers une instance de test et une instance de non-production.
2. Appliquer la mise à niveau à l'instance de non-production.
3. Sur l'instance de non-production mise à niveau, Traiter la liste des enregistrements ignorés.
4. Testez l'instance de non-production pour confirmer qu'elle fonctionne toujours et fonctionne correctement. Comparez aux données de point de référence de l'instance de production avant la mise à niveau.
5. Appliquer la mise à niveau à l'instance de test. Importez les ensembles de mises à jour créés sur l'instance de non-production lorsque vous avez traité la liste ignorée. Répétez les tests pour vous assurer que le processus fonctionne.
6. Appliquer la mise à niveau à l'instance de production. Importez les ensembles de mises à jour créés sur l'instance de non-production lorsque vous avez traité la liste ignorée. Testez pour confirmer que l'instance fonctionne et fonctionne correctement.

Dans le cadre de ce processus plus vaste, le moniteur de mise à niveau vous aide à mettre à niveau des instances individuelles :

- Lors de la mise à niveau, il indique où se trouve le système dans le processus
- Après la mise à niveau, il indique ce que la mise à niveau a fait et pendant combien de temps
- La mise à niveau de la première instance de non-production vous aide à résoudre les conflits entre les personnalisations et les changements qui font partie de la mise à niveau
- Sur les instances de non-production, il fournit des informations qui peuvent vous aider à estimer la durée de la mise à niveau sur l'instance de production

Remarque :
La mise à niveau du débogage fournit une sortie de débogage détaillée pour les transactions contenant des artefacts affectés par la mise à niveau la plus récente et est conçue pour aider à la résolution des erreurs de mise à niveau.

Surveillance d'une instance individuelle lors de ses mises à niveau

Pendant que la mise à niveau est en cours, la progression de la mise à niveau indique ce que le processus de mise à niveau a fait, ce qu'il fait et ce qui reste à faire.

Lorsque la mise à niveau est terminée, le système affiche le rapport de résumé de la mise à niveau. Le rapport de résumé de la mise à niveau fournit des informations sur les conflits entre les personnalisations par rapport aux changements apportés à la mise à niveau, ainsi qu'un lien pour résoudre ces conflits. Pour plus d'informations sur la compréhension et la résolution de ces conflits, consultez la Traiter la liste des enregistrements ignorés liste.

Lorsque vous mettez à niveau une instance de non-production, le rapport de résumé de la mise à niveau peut vous aider à estimer la durée de la même mise à niveau sur une instance de production. Pour en savoir plus sur les éléments de ce rapport et sur l'utilisation de ces informations, reportez-vous à la section Formulaire Détails de mise à niveau.

Résolution de conflits

Pour éviter de perdre les personnalisations, le système ignore la mise à niveau des enregistrements que vous avez personnalisés et vous fournit une liste de ces enregistrements ignorés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous mettez à niveau votre première instance de non-production, parcourez la liste connexe des changements ignorés à examiner et résolvez ces conflits. Le système enregistre les modifications que vous apportez au cours de ce processus dans des ensembles de mises à jour. Consultez Examiner les enregistrements ignorés à l'aide des listes connexes pour plus d'informations.

Vous n'avez pas besoin de rapprocher la liste ignorée sur les instances que vous mettez à niveau ultérieurement. Au lieu de cela, vous pouvez appliquer la mise à niveau, puis importer les ensembles de mises à jour contenant vos changements.

Pour plus d'informations sur le rapprochement des conflits, reportez-vous à la section Traiter la liste des enregistrements ignorés.

Consultez Mettre à niveau l'outil de surveillance dans Gestion des mises à niveau pour plus d'informations.

Facteurs affectant la durée de la mise à niveau

Divers facteurs affectent le temps nécessaire au système pour effectuer une mise à niveau. Le moniteur de mise à niveau sur une instance de non-production peut vous aider à comprendre ces facteurs et à estimer la durée de la mise à niveau de votre instance de production.

De nombreux facteurs peuvent influer sur la durée du processus de mise à niveau :

- Nombre d'enregistrements dans la base de données
- Nombre de personnalisations dans la base de données
- Nombre de nœuds dans l'instance
- La taille des tables de l'instance qui nécessitent un changement de schéma dans l'instance
- Le nombre de scripts correctifs requis et la taille des tables manipulées par ces scripts correctifs

La mise à niveau d'une instance de non-production peut vous aider à estimer la durée de la mise à niveau, mais les différences entre les instances peuvent affecter considérablement la durée :

- Lorsque vous avez cloné l'instance de production vers l'instance de non-production, vous avez peut-être exclu certaines tables par clone. Cela réduit la taille de la base de données et rend la mise à niveau de l'instance de non-production plus rapide que l'instance de production.
- L'instance de production peut disposer de plus de mémoire et de puissance de traitement.
- L'instance de production peut avoir plus de nœuds que l'instance de non-production.

Après la mise à niveau de la première instance de non-production, examinez les données pour Rapport de résumé de la mise à niveau vous aider à estimer l'impact de ces facteurs.

Mettre à niveau les états de calendrier du moniteur

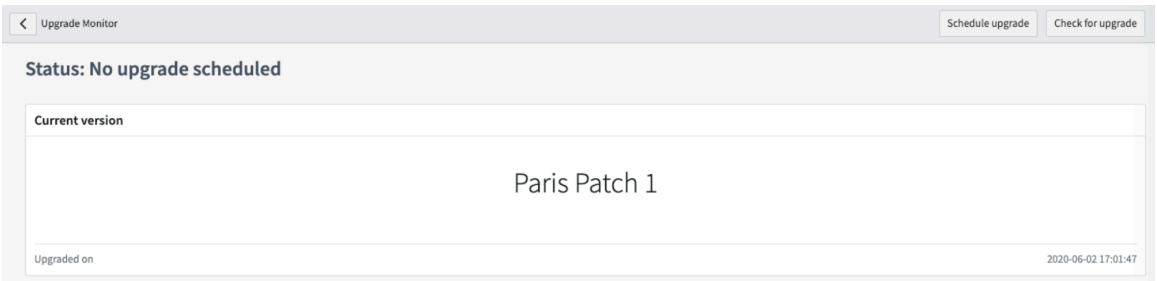
Lorsqu'une mise à niveau est planifiée, le moniteur de mise à niveau affiche des informations sur la prochaine mise à niveau planifiée. Il affiche la date et l'heure de démarrage de la prochaine mise à niveau planifiée. Si aucune mise à niveau n'est planifiée, le moniteur de mise à niveau affiche **l'état : aucune mise à niveau détectée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aucune mise à niveau programmée

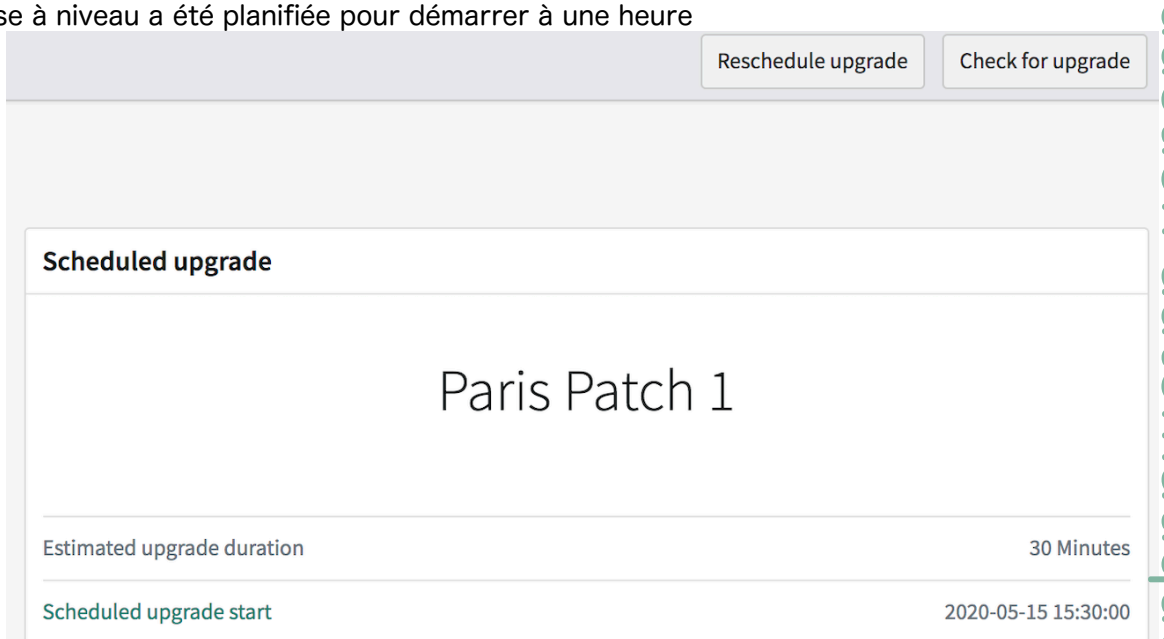
Aucune mise à niveau n'a été planifiée actuellement.



Vous pouvez également planifier une mise à niveau en sélectionnant **Planifier une mise à niveau**. Pour rechercher une mise à niveau immédiatement disponible, sélectionnez **Rechercher une mise à niveau**. Il affiche également la version actuelle de votre mise à niveau et la date à laquelle elle a été mise à niveau.

Mise à niveau planifiée

Une mise à niveau a été planifiée pour démarrer à une heure donnée.



Vous pouvez également replanifier la mise à niveau en sélectionnant **Replanifier la mise à niveau**. Pour rechercher une mise à niveau immédiatement disponible, sélectionnez **Rechercher une mise à niveau**. En sélectionnant **Replanifier la mise à niveau** ou **Planifier la mise à niveau**, vous serez dirigé vers l'assistant de mise à niveau HI .

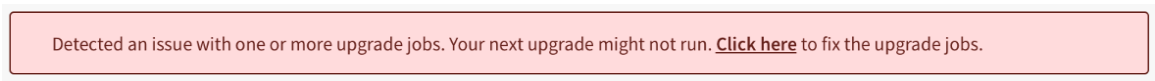
Mettre à niveau le moniteur avec un problème détecté

Si l'un ou les deux déclencheurs de mise à niveau du système (« Vérifier la distribution pour une éventuelle mise à niveau » et « Vérifier la base de données pour une éventuelle mise à niveau ») ont été personnalisés ou sont manquants, le moniteur de mise à niveau affiche un avertissement et fournit un bouton pour résoudre les problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si votre instance est auto-hébergée (non hébergée par ServiceNow), ce message n'indique pas nécessairement un problème. Si vous avez personnalisé ou désactivé la tâche de mise à niveau et que vous souhaitez conserver cette personnalisation ou cet état désactivé, ne sélectionnez pas le bouton pour résoudre le problème de mise à niveau.



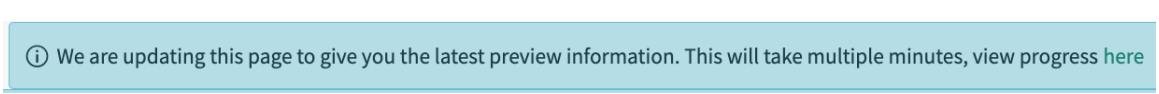
Pour résoudre les problèmes liés aux tâches de mise à niveau, sélectionnez le lien dans le message. Cette action rétablit les deux déclencheurs de mise à niveau (« Vérifier la distribution pour une éventuelle mise à niveau » et « Vérifier la base de données pour une éventuelle mise à niveau ») à leurs versions de base.

Remarque :
La tâche 'Mise à niveau' a été renommée en 'Vérifier la distribution pour une éventuelle mise à niveau' à partir de Paris. La tâche 'Vérifier le script de mise à niveau' a été renommée en 'Vérifier la base de données pour une éventuelle mise à niveau' à partir de Paris.

Explorer l'aperçu de la mise à niveau dans Gestion des mises à niveau

Utilisez le module Aperçu de la mise à niveau pour effectuer des évaluations approfondies de votre instance ServiceNow avant une mise à niveau. Découvrez comment les différentes versions peuvent affecter vos configurations actuelles et affinez votre plan de mise à niveau en conséquence.

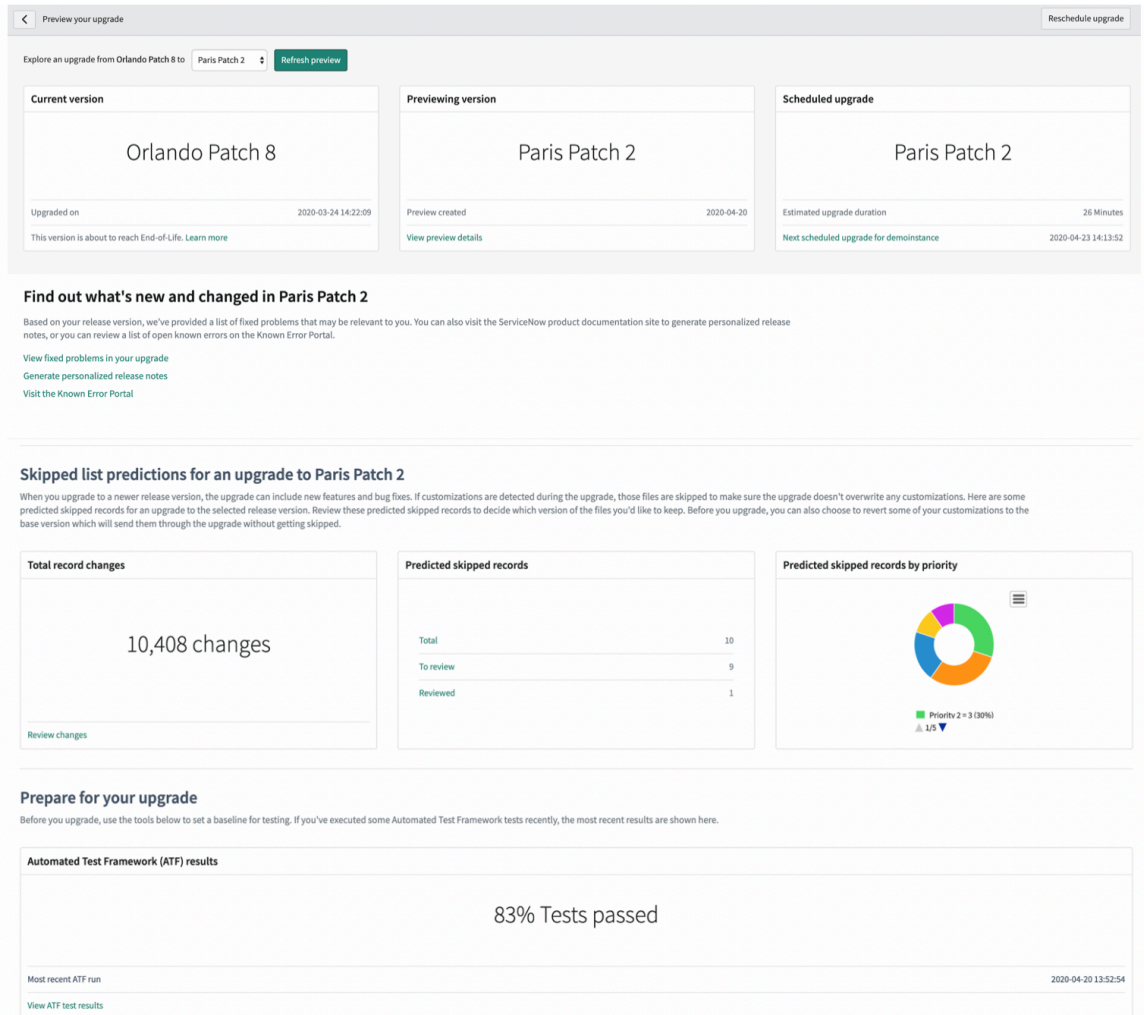
Les informations et le lien d'état de l'aperçu dans le message affiché en haut de la page d'aperçu de la mise à niveau indiquent l'état actuel du processus d'aperçu en cours. Étant donné que vous pouvez obtenir une prédiction précise sur les applications nouvelles et existantes et leurs enregistrements ignorés, le temps d'exécution de l'aperçu a considérablement augmenté. Cliquez sur le lien dans le message pour afficher l'état du processus d'aperçu.



L'enregistrement du suivi des exécutions s'affiche lorsque vous cliquez sur le lien de progression dans le message. Cliquez sur Afficher la liste connexe de l'état pour afficher l'état actuel du processus d'aperçu exécuté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Selon l'éligibilité de votre instance, la liste des versions cibles disponibles pour la préversion varie. Seules les versions autorisées pour la mise à niveau d'une instance particulière apparaissent dans la liste. Si votre instance n'est pas éligible à la mise à niveau vers une version, le menu déroulant est vide.

Les cartes suivantes s'affichent avec plus d'informations.

Noms des cartes	Description
Version actuelle	Nom de la version actuelle. • Date de mise à niveau : date à laquelle l'instance a été mise à niveau vers la version actuelle • Fin de vie : lien vers le KB0610454 pour plus d'informations sur la fin de vie
Aperçu de la version	Les informations relatives à la version d'aperçu s'affichent. Si vous n'avez prévisualisé aucune version, vous devez sélectionner une version pour l'aperçu et cliquer sur **Aller**. Si vous avez déjà prévisualisé une version, les informations suivantes s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms des cartes	Description
	• Aperçu créé : date de création de l'aperçu • Afficher les détails de l'aperçu : Lien vers le formulaire d'aperçu de la mise à niveau **Remarque :** Cliquez sur **Actualiser l'aperçu** si vous souhaitez régénérer un nouvel aperçu de la même version cible. Bien que cliquer sur **Actualiser l'aperçu** régénère la liste ignorée, les enregistrements restaurés ne sont pas ignorés. Si vous avez examiné et conservé certains enregistrements, ils sont remplacés dès que vous cliquez sur **Actualiser l'aperçu**.
Mise à niveau planifiée	Nom de la prochaine mise à niveau dont le démarrage est planifié. Si aucune mise à niveau n'est actuellement planifiée, la carte affiche Aucune mise à niveau planifiée. **Remarque :** Cette carte peut avoir différents messages en fonction du calendrier de la mise à niveau. Si une mise à niveau est planifiée, les informations suivantes s'affichent. • Durée estimée de la mise à niveau : durée estimée nécessaire pour effectuer la mise à niveau planifiée **Remarque :** S'il s'agit de votre première mise à niveau, aucune information n'est fournie sur la durée estimée de la mise à niveau. • Prochaine mise à niveau planifiée : la date et l'heure de début de la prochaine mise à niveau.
Découvrez les nouveautés et les changements	Liens permettant d'afficher les fonctionnalités nouvelles et modifiées de la version de mise à niveau actuelle. Les trois liens suivants s'affichent lorsque vous cliquez sur **Aller** pour prévisualiser la version de mise à niveau.

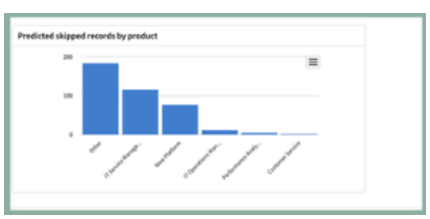
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms des cartes	Description
	• Correctifs de problèmes : correctifs effectués depuis la dernière version de mise à niveau • Notes de publication personnalisées : résumé des notes de publication de la version prévisualisée • Articles d'erreur connue : erreurs qui ont été identifiées mais pas encore résolues **Remarque :** Ces liens ne s'affichent pas si vous n'avez prévisualisé aucune mise à niveau.
Prédiction de liste ignorée **Remarque :** Si vous utilisez le plan de mise à niveau, le nom de la carte devient Prédiction de liste ignorée avec plans.	Informations sur les enregistrements ignorés prévus. Reportez-vous à la rubrique Prévisualiser les changements prévus pour en savoir plus. • Changements totaux des enregistrements : nombre total d'enregistrements qui devraient changer lorsque la mise à niveau se produit. Le total des changements d'enregistrement incluent également les éventuels fichiers ignorés prévus, appelés enregistrements ignorés prévus. Examiner les changements : lien vers la liste des enregistrements qui ont été modifiés et qui peuvent être examinés • Enregistrements ignorés prévus : nombre total d'enregistrements qui ont été prévus pour être ignorés. ○ Total : total des enregistrements ignorés prévus ○ À examiner : enregistrements ignorés prévus à examiner ○ Examiné : enregistrements ignorés prévus qui ont été examinés ○ Résolu : enregistrements ignorés prévus qui ont été résolus en implémentant les règles **Remarque :** Cette entrée s'affiche sur la carte uniquement lorsque des règles sont exécutées sur les enregistrements ignorés. Vous verrez également un lien pour créer une règle d'enregistrement ignorée s'il n'existe aucune règle existante ou si les règles existantes ne sont pas exécutées.

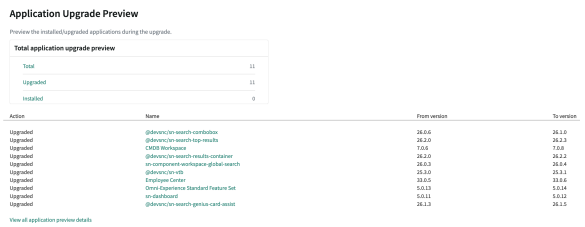
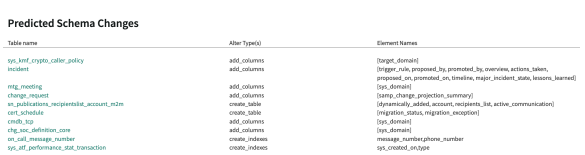
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms des cartes	Description
	Remarque : Les règles d'enregistrement ignorées et les plans de mise à niveau ne peuvent pas être implémentés simultanément. Consultez Exécuter automatiquement une règle d'enregistrement ignoré pour plus d'informations. • Enregistrements ignorés prévus par priorité : graphique à secteurs pour représenter les enregistrements ignorés prévus par priorité. **Remarque :** Cliquez sur le graphique à secteurs pour afficher la liste des enregistrements ignorés prévus. ServiceNow hiérarchise les enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait comme suit : ◦ Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, et plus ◦ Priorité 2 : Règles métier, ACL de sécurité, etc. ◦ Priorité 3 : Rapports et plus encore ◦ Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. ◦ Priorité 5 (priorité la plus basse) : tout le reste
Enregistrements ignorés prévus par produit	Enregistrements qui ont été prédits comme étant ignorés et qui sont triés en fonction de leurs familles de produits.  **Remarque :** Les produits triés dans la catégorie Autre n'ont pas de famille de produits spécifique.
Aperçu de la mise à niveau de l'application	Prédiction précise des installations et des mises à niveau des applications nouvelles et existantes, ainsi que de leurs enregistrements ignorés spécifiques. Il

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms des cartes	Description
	indique le nombre total d’applications qui ont été mises à niveau ou installées. **Remarque :** La prédiction d’enregistrements ignorés est reflétée sur la carte Enregistrements ignorés prévus par produit.  Application Upgrade Preview Preview the installed/upgraded applications during the upgrade. Total application upgrade preview Total 11 Upgraded 11 Installed 0 Action / Name / From version / To version Upgraded @devsnc/sn-search-combobox 26.0.6 26.1.0 Upgraded @devsnc/sn-search-top-results 26.2.0 26.2.3 Upgraded CMDB Workspace 7.0.5 7.0.0 Upgraded @devsnc/sn-search-results-container 26.2.0 26.2.2 Upgraded sn-component-workspace-global-search 26.0.3 26.0.4 Upgraded @devsnc/sn-vtb 25.3.0 25.3.1 Upgraded Employee Center 33.0.5 33.0.6 Upgraded Omni-Experience Standard Feature Set 5.0.13 5.0.14 Upgraded sn-dashboard 5.0.11 5.0.12 Upgraded @devsnc/sn-search-genius-card-assist 26.1.3 26.1.5 View all application preview details Par défaut, 10 détails d’aperçu des applications s’affichent. Cliquez sur le lien Afficher les détails de l’aperçu de toutes les applications pour afficher la liste complète. Il indique le nom de l’application et les informations suivantes : • Action : action effectuée sur l’application spécifique. Il peut être mis à niveau pour les applications existantes ou installé pour les nouvelles applications. • À partir de la version : indique la version précédente de l’application mise à niveau (application existante). **Remarque :** Ce champ est vide si l’application vient d’être installée. • Vers la version : indique la version actuelle vers laquelle l’application existante a été mise à niveau. **Remarque :** Ce champ affiche la version actuelle de l’application nouvellement installée.
Changements de schéma prévus	Prédiction sur le type de changements dans la base de données en fonction de la mise à niveau sur votre instance.  Predicted Schema Changes Table name / Alter Type(s) / Element Names sys_kmf_crypto_caller_policy add_columns [target_domain] incident add_columns [trigger_rule, proposed_by, promoted_by, overview, actions_taken, proposed_on, promoted_on, timeline, major_incident_state, lessons_learned] [sys_domain] mtg_meeting add_columns [sys_domain] change_request add_columns [samp_change_projection_summary] sn_publications_recipientslist_account_m2m create_table [dynamically_added_account_recipients_list, active_communication] cert_schedule create_table [migration_status, migration_exception] cmdb_tcp add_columns [sys_domain] chg_sac_definition_core add_columns [sys_domain] on_call_message_number create_indexes message_number,phone_number sys_atf_performance_stat_transaction create_indexes sys_created_on,type View all predicted schema changes Par défaut, 10 changements de schéma prévus s’affichent. Cliquez sur le lien Afficher tous les changements de schéma

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Noms des cartes	Description
	prévus pour afficher la liste complète. Les changements tels que les nouvelles colonnes, les nouvelles tables et les nouveaux index sont capturés dans cette section.
Résultats de Framework de tests automatisés (ATF)	Pourcentage de tests ATF réussis qui se sont exécutés au cours des 30 derniers jours. • Dernière exécution ATF : la date et l'heure auxquelles les derniers tests ATF ont été exécutés • Afficher les résultats de l'ATF : lien pour afficher plus d'informations sur les résultats récents de l'ATF **Remarque :** Seuls les tests terminés et réussis sont pris en compte pour les résultats de l'ATF. Si un test s'exécute plusieurs fois, seule l'exécution récente est prise en compte dans les résultats.

Consultez Outil de prévisualisation de la mise à niveau dans Gestion des mises à niveau pour plus d'informations.

Explorer l'éditeur de règles d'enregistrement ignoré de mise à niveau dans Gestion des mises à niveau

Configurez les règles d'enregistrement ignoré à l'aide de l'éditeur de règles d'enregistrement ignoré de mise à niveau pour automatiser ou faciliter la résolution des incohérences de données découlant du processus de mise à niveau.

Formulez des règles de résolution automatisées pour atténuer les conflits de personnalisation potentiels suite à une mise à niveau. Ces règles peuvent être configurées pour s'exécuter de manière autonome pendant le processus de mise à niveau ou initiées manuellement après la mise à niveau.

À partir de la version Xanadu, de nouvelles règles ignorées ont été introduites par défaut pour vous aider à conserver automatiquement certaines personnalisations pendant le processus de mise à niveau. Il n'est donc plus nécessaire de réviser manuellement les enregistrements ignorés générés au cours du processus de mise à niveau.

Voici la liste des tables à partir desquelles si un enregistrement ignoré est généré en tant que fichier de métadonnées, les personnalisations sont conservées par défaut avec les nouvelles règles ignorées :

- sys_ui_section
- sys_ui_form
- sys_ui_form_section
- sysevent_email_action
- sys_ui_related_list
- sys_ui_list
- sys_choice

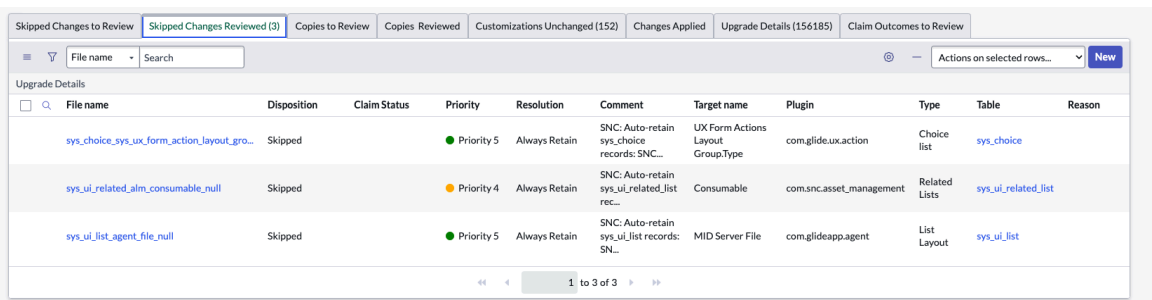
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sys_choice_set
- sys_report
- pa_dashboards
- wf_workflow

Remarque :
Pour wf_workflow_version table, les nouvelles règles ignorées définissent automatiquement les enregistrements ignorés générés sur **Conserver mes modifications (toujours conserver).** Cette table est généralement utilisée pour les changements de configuration et n'a pas besoin d'être révisée.

Les enregistrements ignorés qui sont conservés automatiquement par les règles ignorées par défaut se trouvent dans la liste connexe Changements ignorés examinés.



Remarque :
Vous pouvez également trouver un commentaire pour chaque enregistrement ignoré conservé afin d'afficher la table connexe à partir de laquelle il a été généré pendant le processus de mise à niveau.

Consultez Mettre à niveau l'outil Éditeur des règles d'enregistrement ignorées dans Gestion des mises à niveau pour plus d'informations.

Explorer le plan de mise à niveau dans Gestion des mises à niveau

Le plan de mise à niveau automatise l'installation des applications pendant les mises à niveau, offrant une expérience de mise à niveau transparente. Définissez les applications et les versions cibles à installer dans votre instance et accélérez votre processus de mise à niveau.

Accédez au plan de mise à niveau de l'une des façons suivantes.

Option	Navigation
Utilisation de la navigation de gauche	Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau** > **Plan de mise à niveau**.
Utilisation de l'option de l'onglet Administrateur	Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau** > **Plan de mise à niveau**.

Vous aurez besoin des instances suivantes pour utiliser le plan de mise à niveau.

- Instance du générateur : Créez votre plan de mise à niveau
- Instance de consommateur : Implémentez le plan de mise à niveau que vous avez créé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Assurez-vous d'avoir mis à niveau votre instance vers la dernière version disponible pour créer le plan de mise à niveau. Il est recommandé de configurer votre instance dev en tant qu'instance de créateur. Vous devez installer le plan de mise à niveau avant de mettre à niveau votre instance de consommateur. Reportez-vous à la rubrique Mettre à niveau les propriétés de plan pour en savoir plus.

Lorsque vous mettez à niveau une instance, les résolutions sont ignorées et les personnalisations sont souvent chargées après la mise à niveau. Cela provoque une panne temporaire des fonctionnalités jusqu'à ce qu'elles soient complètement chargées. Les tâches telles que la validation d'ensembles de mises à jour, l'installation de nouveaux modules d'extension et applications et les mises à jour multiples sont également chronophages. Utilisez la fonctionnalité Plan de mise à niveau pour automatiser ces tâches post-mise à niveau en suivant vos actions et en rejouant les étapes sur toutes les instances requises. Vous n'avez pas besoin d'appliquer manuellement les tâches post-mise à niveau, ce qui contribue à réduire les temps d'arrêt.

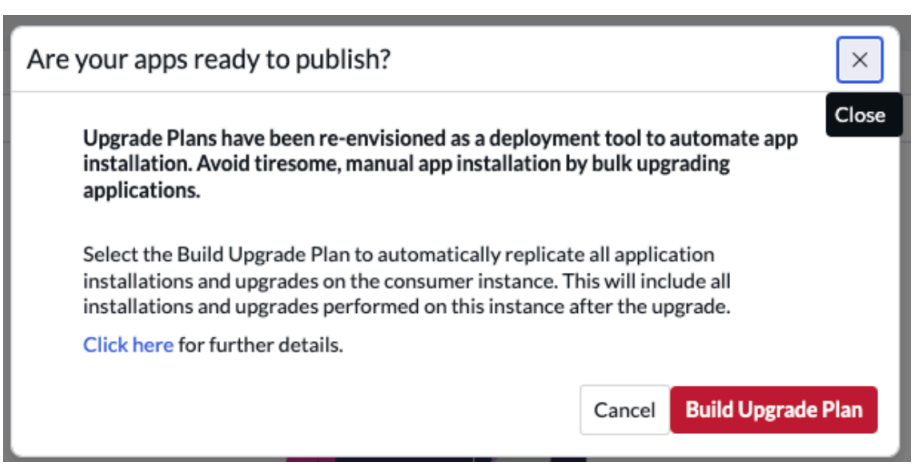
Remarque :
Après la mise à niveau vers la dernière version, vous verrez des enregistrements ignorés. Certains de ces enregistrements seront déjà marqués comme examinés et d'autres devront l'être.

À compter de la Yokohama version, les personnalisations et les enregistrements ignorés ne font pas partie du plan de mise à niveau par défaut. Vous pouvez choisir d'inclure les personnalisations et les enregistrements ignorés avec les installations d'applications dans le plan de mise à niveau en activant la propriété glide.upgrade.plan.include.skips. Cette propriété contrôle à quel moment ignorer et personnaliser sont inclus lorsque vous créez ou actualisez un plan de mise à niveau.

- Lorsque la propriété glide.upgrade.plan.include.skips est définie sur **VRAI**, les sauts et les personnalisations sont inclus lorsqu'un plan de mise à niveau est créé ou actualisé
- Lorsque la propriété glide.upgrade.plan.include.skips est définie sur **FAUX**, les sauts et les personnalisations ne sont pas inclus lorsqu'un plan de mise à niveau est créé ou actualisé. Par défaut, cette propriété a été définie sur Faux.

Vous verrez l'un des messages modaux suivants en fonction du scénario :

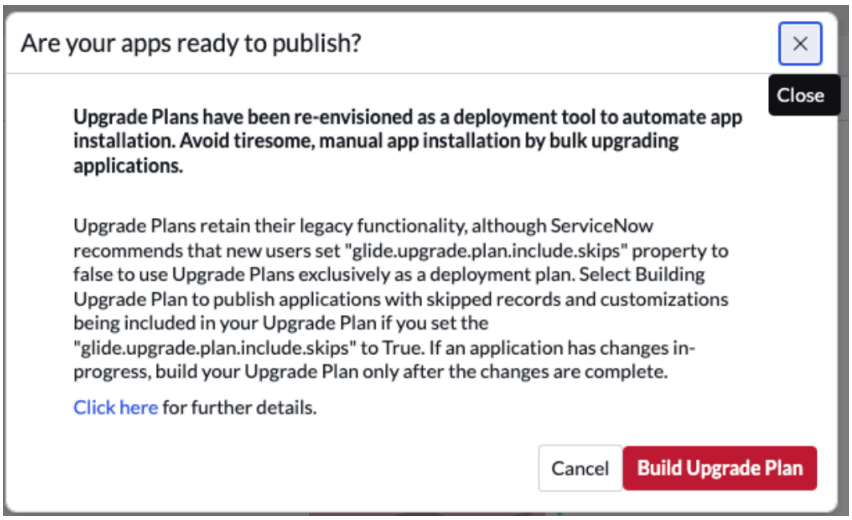
- Utilisateur pour la première fois : lorsque vous créez votre plan de mise à niveau pour la première fois (la propriété est désactivée par défaut)



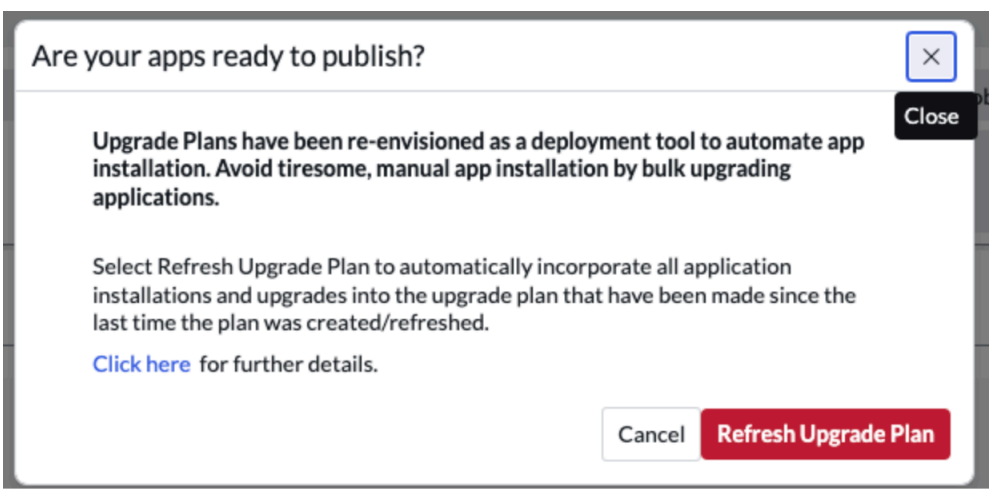
- Création du plan de mise à niveau avec la propriété activée

Traduction automatique

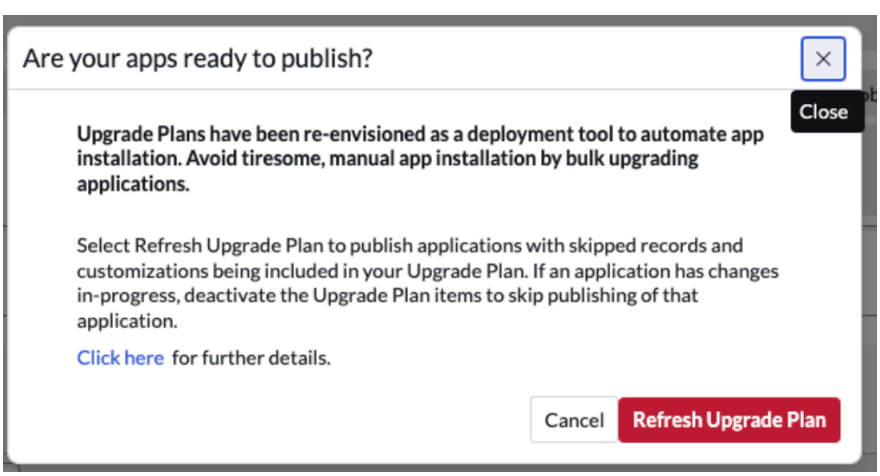
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Actualisation du plan de mise à niveau avec la propriété désactivée (par défaut)



- Actualisation du plan de mise à niveau avec la propriété activée



Avantages du plan de mise à niveau par rapport aux ensembles de mises à jour

Vous pouvez obtenir les résultats suivants à l'aide des plans de mise à niveau :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Outre la résolution de l'enregistrement ignoré, vous pouvez également suivre l'installation des applications et des modules d'extension.

Remarque :
Vous ne serez pas autorisé à choisir les enregistrements ignorés qui sont capturés par le plan de mise à niveau. Le plan de mise à niveau capture tous les enregistrements ignorés, qu'ils soient examinés ou non et modifiés ou non. Si les personnalisations proviennent d'instances différentes, les enregistrements ignorés doivent être examinés.

- L'optimisation des modifications de table utilise l'amorçage par lots.
- Gérez vos personnalisations à l'aide du référentiel d'applications.

Remarque :
Il est recommandé de créer un plan de mise à niveau pour chaque mise à niveau d'instance. Lorsque vous créez un plan de mise à niveau sur une instance de générateur, il est créé exactement dans la même version que la version de l'instance de générateur (y compris les correctifs et les correctifs). Vous ne pouvez pas utiliser le plan de mise à niveau précédemment créé pour la nouvelle mise à niveau d'instance. Dans le cas des instances de consommateur, lorsque vous installez le plan de mise à niveau, sa version doit correspondre exactement à la version de l'instance de consommateur.

Profil

Si vous utilisez le référentiel d'applications pour le développement d'applications actives, utilisez Plan de mise à niveau pour accélérer vos mises à niveau.

Remarque :
Si vous utilisez actuellement les ensembles de mises à jour et que vous souhaitez catapulter votre processus de mise à niveau, utilisez la fonctionnalité Plan de mise à niveau.

Considérations relatives à la conception

Voici les considérations importantes à prendre en compte lors de l'utilisation du plan de mise à niveau :

- Chaque nouvelle mise à niveau d'instance nécessite son propre plan de mise à niveau. Il ne peut pas être partagé entre les mises à niveau.
- Une seule instance de générateur est prise en charge pour créer le plan de mise à niveau.
- Impossible de désinstaller le plan de mise à niveau sur une instance de consommateur. Vous pouvez restaurer l'intégralité de la mise à niveau, mais pas partiellement.
- Le champ d'application des fichiers déplacés vers **Personnalisations globales - Plan de mise à niveau** L'application par plan de mise à niveau est toujours globale.
- Lors d'une mise à niveau, seuls les éléments de plan de mise à niveau avec **État=Prêt** et **Actif=vrai** sont installés sur les instances des clients. Les autres éléments sont ignorés.
- Les ensembles de mises à niveau ne peuvent pas être inclus dans le plan de mise à niveau.
- Les modules d'extension de maintenance uniquement ne sont pas autorisés dans le plan de mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez votre instance en tant qu'instance de générateur avant d'installer de nouvelles applications et modules d'extension ou pendant les résolutions ignorées. Dans le cas contraire, les actions ne sont pas capturées par le plan de mise à niveau.
- Vous ne pouvez pas afficher la liste des personnalisations dans la vue des éléments du plan de mise à niveau. Vous pouvez accéder aux tables respectives pour vérifier si la personnalisation a été capturée.

Voir KB1271313 pour plus d'informations.

Opérations en arrière-plan du plan de mise à niveau

Lors de la construction du plan de mise à niveau, les opérations suivantes sont effectuées en arrière-plan :

- Les enregistrements ignorés sont empaquetés et téléchargés dans le référentiel d'applications sous la forme d'une personnalisation globale de l'application et de l'application. Voici les 3 types d'applications créés par le plan de mise à niveau sur votre instance et votre référentiel d'applications.

  Remarque :
  Une fois l'emballage terminé, vous pouvez choisir les éléments du plan de mise à niveau. Un plan de mise à niveau fonctionne au niveau du champ d'application, de sorte qu'il capture tout et le publie dans le référentiel.

  - Les enregistrements globaux sont intégrés dans l'application de plan de mise à niveau de personnalisation globale et publiés dans le référentiel de l'application.
  - Les enregistrements ignorés inclus dans le champ d'application sont intégrés dans les packages de personnalisation d'application respectifs.
  - Lorsque le plan de mise à niveau est publié, une application globale est créée, par exemple, **Plan de mise à niveau - nom de la version**.
- Les fonctionnalités ServiceNow existantes, telles que l'application globale et la personnalisation d'application, sont utilisées comme des conteneurs d'application qui peuvent être installés dans toutes les instances requises. Voir Legacy - Global application file management et Application scope pour plus d'informations.
- Si vous installez des applications ou des modules d'extension, ils sont également capturés dans le plan de mise à niveau. Cependant, comme il s'agit d'éléments du cycle de vie de l'application, ils ne sont jamais envoyés au référentiel d'applications.

Pendant la consommation du plan de mise à niveau, les opérations suivantes sont effectuées en arrière-plan :

- Dans un premier temps, le plan de mise à niveau est validé, puis la source du référentiel de l'application est téléchargée.
- Une fois la source téléchargée, l'application passe à l'état Prêt.

  Remarque :
  Seuls les éléments de plan de mise à niveau avec **État=Prêt** et **Actif=vrai** sont installés sur les instances des consommateurs. Les autres éléments sont ignorés.

- Génération automatique de l'aperçu du plan de mise à niveau.

Consultez Mettre à niveau l'outil Plans dans Gestion des mises à niveau pour plus d'informations.

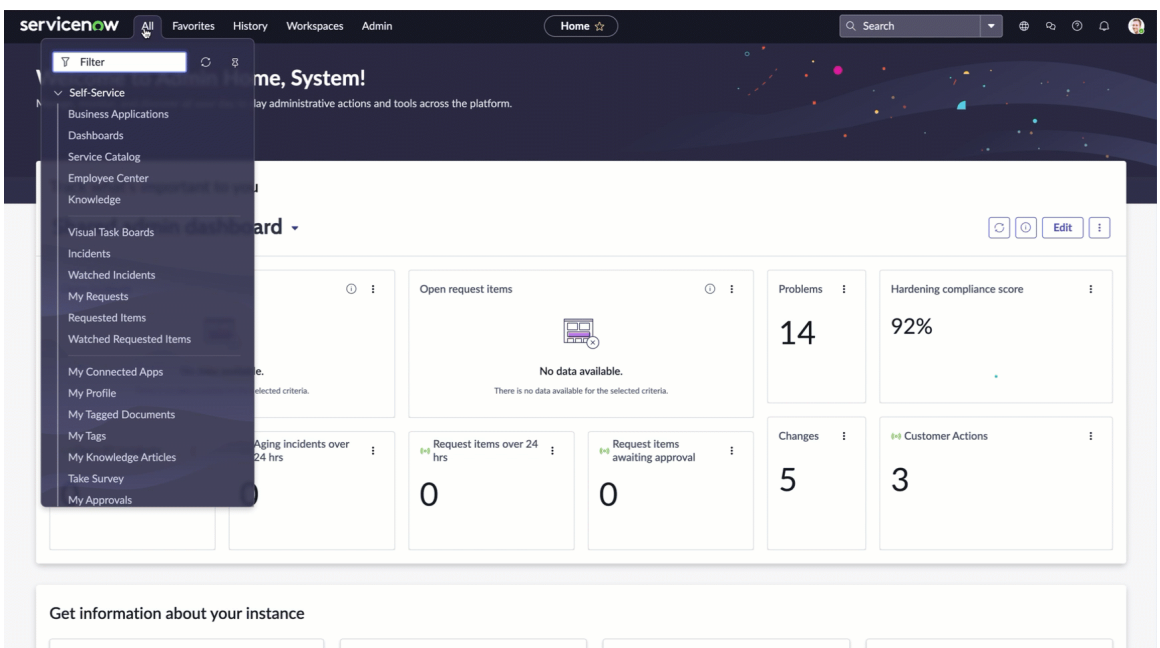
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des mises à niveau visite guidée

Mettez à niveau votre instance sans effort grâce au processus guidé.

Pour rationaliser votre processus de mise à niveau, suivez les étapes de configuration guidées décrites dans .Accéder à la configuration guidée pour Gestion des mises à niveau Avant de commencer, assurez-vous d'être connecté en tant qu'administrateur. Cet outil intuitif vous guide tout au long des activités nécessaires avant et après la mise à niveau, assurant une transition transparente vers la dernière version.



Utiliser Gestion des mises à niveau

Utilisez l'expérience Gestion des mises à niveau pour accéder à tous les outils, informations et configuration guidée afin d'assurer une mise à niveau en douceur de votre instance.

Examinez les éléments suivants pour une expérience de mise à niveau transparente.

Outils Gestion des mises à niveau

Accédez à tous les outils nécessaires dont vous pourriez avoir besoin pour une expérience de mise à niveau transparente sur votre instance.

Vous pouvez accéder aux outils suivants à partir de l'expérience Gestion des mises à niveau .

Générateur de tests ATF et outil Cloud Runner dans Gestion des mises à niveau

Exploitez la puissance du générateur de tests ATF et de l'exécuteur cloud de ServiceNow pour créer des tests de régression intelligents et complets.

Vous pouvez obtenir les résultats suivants à l'aide de l'application de stockage Générateur de tests ATF et exécuteur cloud.

- Exploite l'IA de ServiceNow pour créer automatiquement des tests de régression adaptés à des instances spécifiques.
- S'intègre parfaitement au cadre de travail ATF existant, garantissant une expérience utilisateur fluide.
- Cloud Runner de ServiceNow vous permet d'exécuter des tests ATF sur un navigateur sans tête, éliminant ainsi la nécessité d'une configuration locale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La génération intelligente de tests permet de garantir une couverture de test complète pour vos applications.
- La création de tests automatisés et l'exécution basée sur le cloud réduisent considérablement le temps et les efforts de test.
- La génération de tests alimentée par l'IA minimise les erreurs humaines et améliore la fiabilité des résultats des tests.
- Des workflows rationalisés et une exécution efficace des tests optimisent votre processus de test.

Consultez ATF Test Generator and Cloud Runner pour plus d'informations.

Outil de clonage dans Gestion des mises à niveau

Utilisez l'application de clone système pour dupliquer une base de données entière d'une instance à une autre. Ce processus de clonage, couramment utilisé pour répliquer une instance de production pour les tests de pré-production, exploite la dernière sauvegarde nocturne comme source de données.

L'outil Clone système vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Clonez une instance ServiceNow vers une instance cible.
- Clonez une instance ServiceNow vers une instance cible exécutant une version différente.
- Cloner une instance ServiceNow à partir d'une copie de sauvegarde.
- Cloner une instance ServiceNow sur une instance de production.

Consultez Clone système pour plus d'informations.

Outil Historique des mises à niveau dans Gestion des mises à niveau

Utilisez le module Historique des mises à niveau pour conserver un enregistrement complet de toutes les mises à niveau effectuées sur une instance. Accédez à des rapports détaillés pour les versions de mise à niveau historiques et récentes afin de faciliter l'analyse et le dépannage.

Consultez Examen de l'historique des mises à niveau pour plus d'informations.

Examen de l'historique des mises à niveau

Le module Historique des mises à niveau suit chaque mise à niveau apportée à une instance. Vous pouvez également afficher le rapport complet d'une ancienne mise à niveau ou d'une version de mise à niveau récemment terminée à l'aide de ce module.

- Listes connexes de l'historique des mises à niveau : utilisez les listes connexes pour résoudre, suivre et examiner les enregistrements ignorés dans une mise à niveau
- Vue du tableau visuel des tâches (VTB) des enregistrements ignorés : utilisez la vue VTB pour afficher le statut de résolution de toute mise à niveau précédente avec des enregistrements ignorés

Examiner les enregistrements ignorés à l'aide des listes connexes

Utilisez différentes listes connexes pour résoudre, suivre et examiner les enregistrements ignorés dans une mise à niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'historique des mises à niveau de l'une des façons suivantes.

Option	Navigation
Utilisation de la navigation de gauche	Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau** > **Historique des mises à niveau**.
Utilisation de l'option de l'onglet Administrateur	Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau** > **Historique des mises à niveau**.

   La liste des mises à niveau s'affiche.

2. Sélectionnez une mise à niveau dans la liste.
   Le formulaire de mise à niveau système s'affiche.

3. Sélectionnez l'une des listes connexes suivantes pour examiner les enregistrements ignorés.

   Liste connexe Changements ignorés à examiner

   Résolvez les enregistrements de mise à jour ignorés en les suivant et en les examinant dans la liste connexe Changements ignorés à examiner. Pour éviter que vos personnalisations ne soient écrasées lors des mises à niveau du système, le processus de mise à niveau ignore (ne s'applique pas à la mise à jour) les objets qui ont été personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Résoudre une mise à jour ignorée et définir un état de résolution .

   Liste connexe Changements ignorés examinés

   Affichez la liste des enregistrements ignorés révisés dans la liste connexe Changements ignorés examinés. Lorsque vous sélectionnez un enregistrement ignoré à examiner et définissez un état de **résolution** sur une valeur autre que Non révisé, l'enregistrement de mise à jour passe de la liste connexe Changements ignorés à examiner à la liste connexe Changements ignorés examinés.

   Copie à examiner Liste connexe

   Copies à examiner répertorie tous les enregistrements qui doivent être examinés.

   Liste connexe Copies examinées

   Copies examinées répertorie tous les enregistrements qui ont été examinés.

   Personnalisation inchangée Liste connexe

   Personnalisations inchangées répertorie tous les enregistrements qui ont été ignorés (en raison d'une personnalisation), mais il n'y a eu aucun changement par rapport à la dernière mise à niveau. Pour plus d'informations , consultez la rubrique Rétablir une personnalisation .

   Liste connexe Changements appliqués

   Changements appliqués répertorie tous les changements qui ont été appliqués dans cette mise à niveau.

   Résultats des réclamations à examiner Liste connexe

   Lors des mises à niveau du système, l'onglet État de la réclamation affiche les résultats à examiner et à résoudre.

   Liste connexe Détails de mise à niveau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de mise à niveau répertorie tous les enregistrements de détails de mise à niveau pour cette mise à niveau.

Remarque :
Les listes connexes Copies à réviser et Copies révisées sont des listes connexes spécifiques à la plateforme.

Détails des listes connexes de l'historique des mises à niveau

La table suivante fournit la description de chaque champ dans toutes les listes connexes du module d'historique de mise à niveau.

Détails des listes connexes

Champ	Valeur d'entrée
Nom de fichier	Le nom du fichier a une description différente pour différentes listes connexes • Liste connexe des changements ignorés à examiner : Nom de l'enregistrement de détail de mise à niveau ignoré • Liste connexe Changements ignorés examinés : Nom de l'enregistrement de détail de mise à niveau révisé • Liste connexe Copies à examiner : Nom de l'enregistrement qui doit être examiné • Liste connexe Copies examinées : Nom de l'enregistrement qui a été révisé • Liste connexe Personnalisation non modifiée : nom de l'enregistrement de sys_upgrade_history_log non modifié. Sélectionnez-le si vous souhaitez accéder aux détails de la mise à niveau et ajouter du texte de commentaire, ou définir un état de résolution pour celui-ci • Liste connexe Changements appliqués : Nom du fichier de mise à niveau actuel • Résultats des réclamations à examiner Liste connexe : Nom de l'enregistrement de détail de mise à niveau ignoré • Liste connexe Détails de mise à niveau : Nom du fichier de mise à niveau actuel
Disposition	Action exécutée sur ce fichier pendant la mise à niveau sélectionnée : • Inséré : le système a inséré un nouvel enregistrement. • Mis à jour : le système a mis à jour cet enregistrement. • Supprimé : le système a supprimé cet enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails des listes connexes (suite)

Champ	Valeur d'entrée
	• Ignoré : le système n'a pas modifié cet enregistrement afin de préserver les personnalisations. • Erreur omise : le système n'avait pas la mise à niveau sur ce fichier, mais l'a ignorée pour des raisons telles que l'enregistrement existe déjà dans le système dans un champ d'application différent ou qu'une propriété système existe. **Remarque :** Ceci n'est modifiable que par une maintenance. • Inversé : cet enregistrement a été restauré à la version de base. • Table introuvable : le système n'a pas pu trouver la table qui contient cet enregistrement. • Inchangé : le système n'a pas modifié cet enregistrement, car le composant de base de référence n'a pas changé depuis la dernière version. • Fusion manuelle ignorée : le système n'a pas modifié cet enregistrement car sa mise à jour nécessite une intervention manuelle. • Ignoré Appliquer une fois : le système a ignoré cet enregistrement car il avait déjà appliqué une mise à jour à partir d'un fichier xml dans le dossier Appliquer une fois. • Pas le plus récent : le système a appliqué un changement, mais ce changement a été remplacé plus tard au cours de la même mise à niveau.
Priorité	Importance relative du conflit à l'origine de l'ignorance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails des listes connexes (suite)

Champ	Valeur d'entrée
	Remarque : ServiceNow hiérarchise les enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait comme suit : • Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, et plus • Priorité 2 : Règles métier, ACL de sécurité, etc. • Priorité 3 : Rapports et plus encore • Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre
Motif	Indique la raison pour laquelle un enregistrement particulier a été déplacé vers la disposition d'erreur ignorée.
Résolution	• Révisé • Conservé • Rétabli
Commentaire	Pendant le processus de résolution d'une mise à jour ignorée, vous avez la possibilité d'ajouter un **commentaire** à n'importe quel enregistrement. Par exemple, le commentaire peut expliquer l'action que vous avez effectuée aux futurs réviseurs.
Nom de cible	Nom de l'enregistrement correspondant au fichier actuel.
Module d'extension	Module d'extension qui contient l'enregistrement.
Type	Type de fichier actuel (tel que Règle métier ou Politique d'interface utilisateur).
Table	Table contenant l'enregistrement.

Rétablir une personnalisation

Pour éviter que les personnalisations ne soient écrasées par des mises à niveau système, le processus de mise à niveau ignore automatiquement les modifications apportées aux objets qui ont été personnalisés. Vous pouvez remplacer vos personnalisations lorsqu'une mise à niveau logicielle contient une fonctionnalité que vous souhaitez implémenter.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour identifier les objets personnalisés, le système ajoute un enregistrement correspondant dans la table Mises à jour du client [sys_update_xml]. La table conserve les informations de version actuelle pour tous les objets qui ont été personnalisés. Le processus de mise à niveau ignore les modifications apportées aux objets qui ont des entrées dans la table. Le processus de mise à niveau n'ignore pas les objets si seuls les champs exclus ont changé.

Procédure

1. Accédez à l'historique des mises à niveau de l'une des façons suivantes.

Option	Navigation
Utilisation de la navigation de gauche	Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau** > **Historique des mises à niveau**.
Utilisation de l'option de l'onglet Administrateur	Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau** > **Historique des mises à niveau**.

   La liste des mises à niveau s'affiche.
2. Sélectionnez la version logicielle souhaitée.
3. Filtrer la liste connexe Détails de la mise à niveau par **La disposition est ignorée**.
4. **Facultatif :** Ajoutez une autre condition de filtre pour **Changé est Vrai** pour renvoyer uniquement les objets qui ont changé depuis la dernière mise à niveau.
5. Sélectionnez l'enregistrement de mise à jour à implémenter.
   Le champ **File differences (Différences de fichiers**) affiche une comparaison côte à côte de la personnalisation et de la version par défaut. Les suppressions sont surlignées en rouge, les ajouts en vert et les modifications en jaune.
6. Cliquez sur **Revenir au système de base** pour remplacer votre objet personnalisé par la version par défaut du système.
   - La **disposition** passe de **Ignoré** à **Rétabli.**
   - Après avoir rétabli une personnalisation, vous avez la possibilité de cliquer sur **Réappliquer les modifications** pour réappliquer vos personnalisations (annuler la restauration).

Résoudre une mise à jour ignorée et définir un état de résolution

Passez en revue le motif de chaque enregistrement ignoré pour résoudre chaque mise à jour ignorée après une mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour résoudre une mise à jour, vous devez conserver la personnalisation ou la fusionner ou la remplacer avec la mise à jour du système de base.

Remarque :
Les objets personnalisés et qui n'ont pas changé dans le système de base depuis la dernière mise à niveau ne nécessitent aucune action de votre part.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un objet est personnalisé, le système ajoute un enregistrement correspondant à la table Mises à jour du client [sys_update_xml], puis gère les informations de version actuelles pour tous les objets personnalisés. Le processus de mise à niveau ignore les changements apportés aux objets qui ont une version actuelle dans la table Mises à jour du client. Lorsque vous suivez la procédure, vous effectuez l'une des actions suivantes :

- Conserver une personnalisation sans modification
- Conserver une personnalisation en fusionnant les changements à partir de l'objet mis à jour
- Rétablir un objet personnalisé à la version mise à jour (c'est-à-dire remplacer la personnalisation)
- Examiner l'opération Ignorer et n'effectuer aucune action sur l'objet

Procédure

1. Accédez à l'historique des mises à niveau de l'une des façons suivantes.

Option	Navigation
Utilisation de la navigation de gauche	Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau** > **Historique des mises à niveau**.
Utilisation de l'option de l'onglet Administrateur	Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau** > **Historique des mises à niveau**.

   La liste des mises à niveau s'affiche.

2. Sélectionnez la version logicielle souhaitée.
3. Dans la liste connexe Changements ignorés à examiner, sélectionnez l'enregistrement de mise à jour à résoudre.
   Voir Examiner les enregistrements ignorés à l'aide des listes connexes.
4. Passez en revue la liste des changements.
   Pour les champs de texte, vous pouvez cliquer dans le champ pour ouvrir l'outil Diff/Merge.

   Pour examiner les différences, cliquez sur une zone de texte pour afficher et modifier les différences détaillées.

5. Effectuez l'une des actions suivantes.

   Vous avez la possibilité d'ajouter un **commentaire** à n'importe quel enregistrement, par exemple, pour expliquer l'action à de futurs réviseurs.

Liste connexe Changements ignorés à examiner

Champ	Valeur d'entrée
Conservez l'enregistrement personnalisé tel quel et ne le mettez pas à jour.	Après avoir examiné les changements, définissez **l'état de résolution** sur **Révisé et retenu**. L'enregistrement passe de la liste connexe Changements ignorés à Examiner à la liste Changements ignorés examinés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur d'entrée
Conservez la personnalisation en fusionnant les changements à partir de l'objet mis à jour.	**a.** Cliquez sur**Résoudre les conflits** pour accéder au formulaire Résoudre les conflits. **b.** Examinez les différences. **c.** Pour fusionner un champ : ▪ Cliquez sur le bouton flèche droite du champ. ▪ Cliquez sur une zone de texte pour afficher et modifier les différences détaillées. ▪ Lorsque vous avez fusionné tous les champs appropriés, cliquez sur **Fusionner**. Après la fusion, les changements de personnalisation : ○ L'état de la résolution bascule sur Examiné et Fusionné. ○ L'enregistrement est déplacé de la liste connexe Changements ignorés à examiner vers la liste connexe Changements ignorés examinés.
Annulez la personnalisation et mettez à jour l'enregistrement pour qu'il corresponde au système de base pour cette mise à niveau.	Après avoir examiné les changements, cliquez sur **Revenir au système de base**. ○ **La disposition** passe de **Ignorée** à **Rétablie**. ○ **L'état de la résolution** bascule sur **Examiné et Rétabli**. ○ Le système crée un enregistrement Mise à jour du client. ○ L'enregistrement est déplacé de la liste connexe Changements ignorés à examiner vers la liste connexe Changements ignorés examinés. **Remarque :** À tout moment après avoir restauré une personnalisation, vous pouvez cliquer sur **Réappliquer les modifications** pour réappliquer la personnalisation.
Examinez l'opération ignorer et n'effectuez aucune action sur l'objet.	Après avoir examiné les changements, définissez **l'état de résolution** sur **Revu**. L'enregistrement est déplacé de la liste connexe Changements ignorés à examiner vers la liste connexe Changements ignorés examinés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur d'entrée
Laissez sur la liste ignorée pour une décision ultérieure et notez que vous n'avez pas examiné le dossier.	Dans la liste **Résolution** , choisissez **Non révisé** pour différer la décision sur la façon de gérer ce conflit. L'enregistrement reste sur la liste connexe des changements ignorés à examiner.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Répétez le processus pour résoudre chaque enregistrement de mise à jour dans la liste.

Résultats

Seules les mises à jour ignorées dont **l'état de résolution** est **Non examiné** ou sans résolution définie apparaissent dans la liste connexe des changements ignorés à examiner. Toute action que vous entreprenez qui modifie **l'état de résolution** en une valeur autre que **Non examiné** ou **Aucun** supprime la mise à jour ignorée de la liste et la déplace vers la liste connexe Changements ignorés examinés.

Enregistrements ignorés : tableau visuel des tâches (VTB)

Affichez le statut de résolution de toute mise à niveau précédente avec des enregistrements ignorés à l'aide de la vue de tableau de tâche visuel (VTB). Un enregistrement d'historique de mise à niveau est créé pour chaque mise à niveau exécutée.

Pour afficher le rapport d'historique, accédez à l'historique des mises à niveau de l'une des façons suivantes.

Option	Navigation
Utilisation de la navigation de gauche	Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau** > **Historique des mises à niveau**.
Utilisation de l'option de l'onglet Administrateur	Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau** > **Historique des mises à niveau**.

Vous pouvez ensuite sélectionner une mise à niveau dans la liste pour afficher les détails de l'historique de mise à niveau. Cliquez sur le lien connexe **VTB de l'enregistrement ignoré** pour afficher et gérer les enregistrements ignorés sur VTB.

Remarque :
Le lien connexe **VTB de l'enregistrement ignoré** s'affiche uniquement lorsqu'il existe des enregistrements ignorés pour la mise à niveau de version.

Détails VTB de l'historique des mises à niveau

Champ	Description
Non révisé	Tâches qui n'ont pas été examinées
Révisé	Tâches qui ont été examinées
Fusionné	Tâches qui ont à la fois des anciens et des nouveaux changements
Conservé	Tâches qui ont conservé les mises à jour de la dernière mise à niveau

Traduction automatique

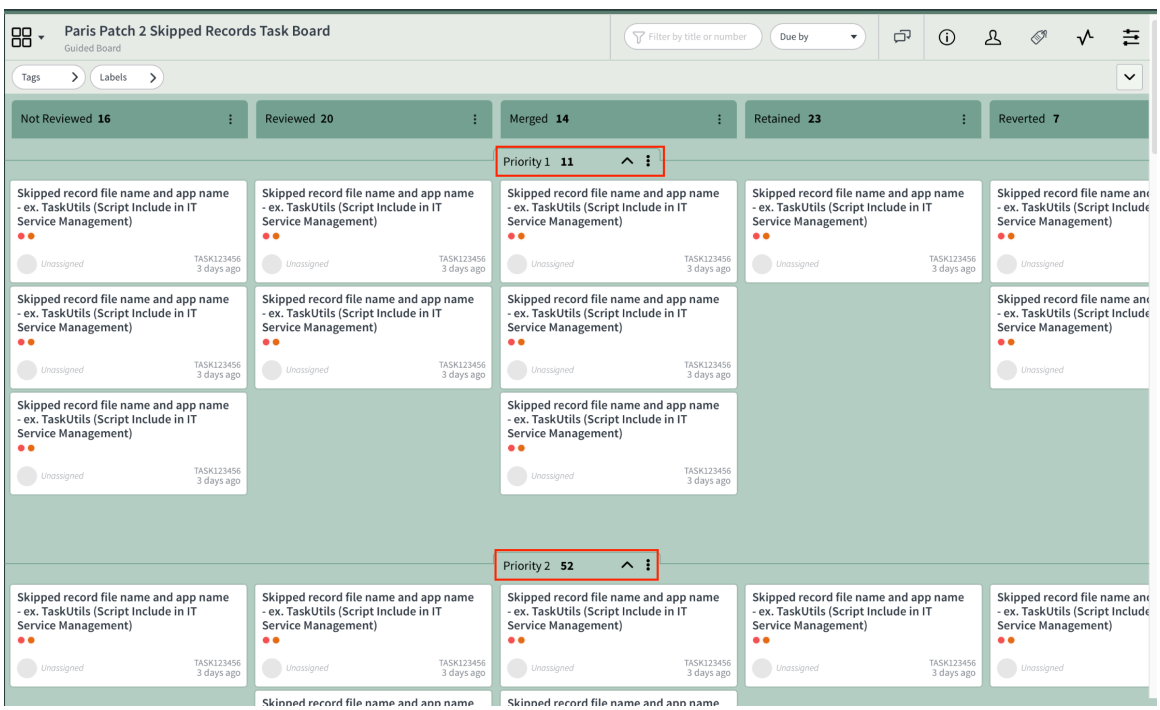
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails VTB de l'historique des mises à niveau (suite)

Champ	Description
Rétabli	Tâches dont les modifications ont été restaurées dans le système de base

Les enregistrements ignorés sont classés par ordre de priorité en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait comme suit :

- Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, et plus
- Priorité 2 : Règles métier, ACL de sécurité, etc.
- Priorité 3 : Rapports et plus encore
- Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc.
- Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre



Formulaire de tâche d'historique des mises à niveau

Vous pouvez mettre à jour les informations relatives à une tâche d'enregistrement ignorée à l'aide du formulaire Tâche d'historique des mises à niveau.

Pour apporter des modifications à une tâche d'enregistrement ignorée, cliquez sur un lien de numéro de tâche sur une tâche sur VTB.

Détails du formulaire de tâche de l'historique des mises à niveau

Champ	Description
Description brève	Description de la tâche
Priorité	Hiérarchisation des enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

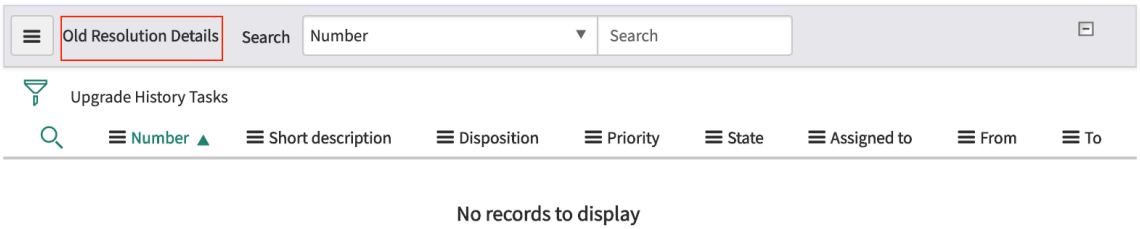
Détails du formulaire de tâche de l'historique des mises à niveau (suite)

Champ	Description
	• Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, et plus • Priorité 2 : Règles métier, ACL de sécurité, etc. • Priorité 3 : Rapports et plus encore • Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre
Disposition	La disposition est ignorée, car le tableau des tâches ne concerne que les enregistrements ignorés. Le système n'a pas modifié cet enregistrement afin de préserver les personnalisations.
Type	Type de fichier qui détermine le niveau de priorité.
État	État des fichiers. • Non révisé : tâches qui n'ont pas été révisées • Révisé : tâches qui ont été révisées • Fusionné : tâches qui comportent à la fois des anciens et des nouveaux changements • Conservé : tâches qui ont conservé les mises à jour de la dernière mise à niveau • Inversé : tâches dont les changements ont été restaurés dans le système de base
Notes de travail	Notes sur la tâche d'enregistrement ignorée
Mettre à jour	Bouton pour mettre à jour la tâche d'enregistrement ignorée
Résoudre des conflits	Bouton pour résoudre les conflits en examinant les différences
Revenir au système de base	Bouton pour rétablir les personnalisations
Supprimer	Bouton pour supprimer la tâche d'enregistrement ignorée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste connexe Anciens détails de la résolution affiche les actions effectuées dans la version de mise à niveau



précédente.

Liste connexe des anciens détails de la résolution

Champ	Description
Numéro	Numéro de tâche du fichier ignoré pour lequel certaines actions ont été effectuées dans la version de mise à niveau précédente.
Description brève	Description de la tâche
Disposition	Action exécutée sur ce fichier lors de la mise à niveau précédente
Priorité	Hiérarchisation des enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait comme suit : **1.** (priorité la plus élevée) : contenu XML **2.** script ou script_plain **3.** Contenu HTML **4.** sys_ui_form_section, sys_ui_related_list ou sys_choice_set **5.** (priorité la plus basse) : autre
État	État des fichiers. • Non révisé : tâches qui n'ont pas été révisées • Révisé : tâches qui ont été révisées • Révisées et fusionnées : tâches qui ont été révisées et qui comportent à la fois des changements anciens et nouveaux • Révisées et conservées : tâches qui ont été révisées et dont les mises à jour de la dernière mise à niveau ont été conservées • Révisé et rétabli : tâches qui ont été révisées et dont les modifications ont été restaurées dans le système de base
Affecté à	Nom de l'utilisateur affecté
De	Version précédente

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe des anciens détails de la résolution (suite)

Champ	Description
Vers	Version actuelle précédente

Liste connexe des résolutions précédentes

La liste connexe Résolutions précédentes affiche l'historique de l'enregistrement ignoré sélectionné. Vous pouvez voir quelles résolutions ont été faites avec l'enregistrement ignoré sélectionné dans les mises à niveau précédentes.

Détails du formulaire de tâche de l'historique des mises à niveau

Champ	Description
Nom de fichier	Nom de l'enregistrement ignoré.
Disposition	La disposition est ignorée, car la liste connexe ne concerne que les enregistrements ignorés.
Priorité	Hiérarchisation des enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait comme suit : • Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, et plus • Priorité 2 : Règles métier, ACL de sécurité, etc. • Priorité 3 : Rapports et plus encore • Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre
Résolution	Résolution apportée lors des mises à niveau précédentes
Nom de cible	Nom de l'enregistrement que vous voyez sur l'interface utilisateur, par opposition au sys_update_name qui est le nom sous-jacent qui contient la table et le sys_id
Type	Type de fichier qui détermine le niveau de priorité.
Table	Table à laquelle appartient l'enregistrement ignoré.

Mettre à jour les étiquettes par défaut dans la vue VTB

Filtrez les enregistrements ignorés dans le tableau des tâches du VTB avec l'implémentation d'étiquettes à code couleur. Vous pouvez filtrer les enregistrements ignorés en attribuant une couleur à chacun des produits.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'historique des mises à niveau de l'une des façons suivantes.

Option	Navigation
Utilisation de la navigation de gauche	Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau** > **Historique des mises à niveau**.
Utilisation de l'option de l'onglet Administrateur	Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau** > **Historique des mises à niveau**.

   La liste des mises à niveau s'affiche.

2. Sélectionnez une mise à niveau dans la liste.
   Le formulaire de mise à niveau système s'affiche.

3. Cliquez sur le lien connexe **VTB de l'enregistrement ignoré** pour afficher l'état de résolution des enregistrements ignorés sur le VTB.

   Remarque :
   Le lien connexe **VTB de l'enregistrement ignoré** s'affiche uniquement lorsqu'il existe des enregistrements ignorés pour la mise à niveau de version.

   La vue VTB de l'état de résolution des enregistrements ignorés s'affiche.

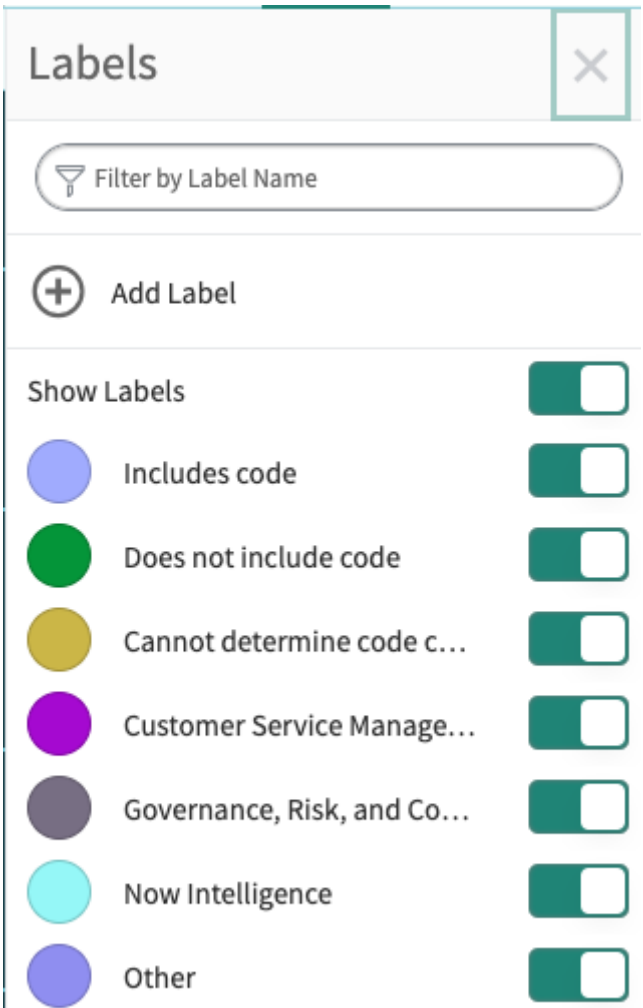
4. Cliquez sur **Étiquettes** pour afficher les étiquettes par défaut.
   Les étiquettes par défaut comprennent les catégories Inclure les codes, Ne pas inclure le code et Autres.

   Remarque :
   Les catégories Inclure et Ne pas inclure les codes indiquent si le code des enregistrements ignorés a changé. Tous les produits relèvent d'autres catégories d'étiquettes. Les étiquettes des produits sont affectées avec différentes couleurs. Les tâches sont affectées en fonction des couleurs d'étiquette des produits.

5. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter une étiquette, cliquez sur **Ajouter une étiquette**.
   Entrez le nom de l'étiquette que vous souhaitez créer. Vous pouvez également modifier la couleur d'une étiquette en cliquant sur le cercle chromatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



(Optional)

Remarque :
Les nouvelles étiquettes et couleurs sont enregistrées uniquement pour le tableau visuel des tâches actuel et ne sont pas transférées sur le tableau mis à jour suivant. Si vous souhaitez que les nouvelles mises à jour d'étiquette apparaissent dans le tableau mis à jour suivant, accédez à **Centre de mise à niveau** > **Administration** > **Propriétés** > **Étiquettes de VTB du Centre de mise à niveau**. Définissez les couleurs selon vos besoins et les couleurs mises à jour commencent à s'afficher à partir du tableau généré suivant.

Que faire ensuite

Cliquez sur un enregistrement ignoré dans le VTB pour mettre à jour la tâche. Consultez Formulaire de tâche d'historique des mises à niveau pour plus d'informations.

Afficher l'historique des importations

Affichez votre historique d'importation en accédant au module **Mon historique d'importations d'applications** .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Mon historique d'importations d'applications**.
   La liste des enregistrements de l'historique des importations s'affiche dans votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez l'une des importations dans la liste pour plus d'informations sur cette importation.
   La vue de formulaire de sys_upgrade_history enregistrement s'affiche.

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus sur l'importation à partir du contrôle de source, consultez ServiceNow Studio . Une fois l'importation effectuée, utilisez le module **Mon historique d'importation d'applications** pour afficher l'historique des importations.

Accès rapide aux modules d'extension et aux enregistrements d'historique

Réduisez le temps de navigation en accédant directement aux modules d'extension, aux enregistrements d'historique d'installation d'application et aux enregistrements d'historique des validations d'ensembles de mises à jour. Les filtres pour les modules d'extension et les enregistrements d'historique sont automatiquement implémentés dans les vues des modules d'extension et des enregistrements d'historique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modules d'extension et enregistrements de l'historique d'installation de l'application

1. Accédez à la **Définition du système** > **Historique d'installation du module d'extension**.
2. Sélectionnez l'un des modules d'extension ou les enregistrements d'historique pour y accéder directement.

Enregistrements de l'historique de validation de l'ensemble de mises à jour

1. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour pour validation**.
2. Sélectionnez l'un des ensembles de mises à jour pour afficher directement l'historique des validations de cet ensemble de mises à jour.

Explorer le journal de l'historique des mises à niveau

Réduisez le temps de traitement en extrayant tous les journaux liés à la mise à niveau dans un fichier distinct nommé database-upgrade_<timestamp>.log. Vous pouvez également compresser le fichier et le joindre à l'historique des mises à niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque la mise à niveau démarre, les messages du journal de mise à niveau sont écrits à la fois dans le fichier localhost_log et dans le fichier database-upgrade_<timestamp>.log. Lorsque la mise à niveau est terminée, le fichier database-upgrade_<timestamp>.log est chargé dans la table de l'historique des mises à niveau.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Journaux système** > **Utilités**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez implémenter cette étape pour afficher le fichier database-upgrade_<timestamp>.log extrait uniquement une fois la mise à niveau terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur **Téléchargement du fichier journal de nœud**.
   Le fichier database-upgrade_<timestamp>.log apparaît dans la liste des fichiers journaux.

   Remarque :
   Le fichier localhost_log se compose de tous les journaux. Le fichier database-upgrade_<timestamp>.log se compose de journaux uniquement liés à la mise à niveau.

   Le fichier database-upgrade_<timestamp>.log s'affiche uniquement si la propriété glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled est définie sur True. Par défaut, la valeur glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled est définie sur Vrai.

3. Accéder à **Administrateur** > **Mettre à niveau la console de gestion** > **Historique des mises à niveau**.
   Une liste des mises à niveau s'affiche.

4. Cliquez sur la mise à niveau requise dans la liste.
   Vous pouvez voir que le fichier database-upgrade_<timestamp>.log est automatiquement joint à la mise à niveau.

   Remarque :
   Le fichier database-upgrade_<timestamp>.log est joint uniquement si la propriété glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled est définie sur Vrai. Par défaut, la valeur glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled est définie sur Vrai.

5. Téléchargez le fichier compressé database-upgrade_<timestamp>.log.

   Remarque :
   Le fichier database-upgrade_<timestamp>.log a été compressé pour réduire le temps de téléchargement.

Mettre à niveau l'outil de surveillance dans Gestion des mises à niveau

Utilisez Moniteur de mise à niveau pour planifier les mises à niveau, surveiller leur progression et analyser les résultats post-mise à niveau, y compris la résolution des conflits.

Planification et surveillance d'une mise à niveau

Utilisez le module Moniteur de mise à niveau pour planifier et surveiller l'état d'une mise à niveau en cours dans votre instance. Vous pouvez également afficher le résumé de la mise à niveau et la liste des enregistrements causant des conflits dans votre instance une fois la mise à niveau terminée.

- Surveillance d'une mise à niveau : surveillez la progression d'une mise à niveau en cours dans votre instance
- Traiter la liste des enregistrements ignorés : résolvez les différences entre la version mise à niveau et la version personnalisée d'un enregistrement en traitant la liste des enregistrements ignorés
- Résoudre les conflits d'un enregistrement : résolvez les conflits entre votre enregistrement personnalisé et les changements associés à la mise à niveau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveiller une mise à niveau vers une instance

Surveillez la progression d'une mise à niveau en cours dans une instance avec le moniteur de mise à niveau. Lorsque la mise à niveau est terminée, vous pouvez afficher un résumé des résultats dans le rapport de résumé de la mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au moniteur de mise à niveau en utilisant l'une des méthodes suivantes.

Option	Navigation
Utilisation de la navigation de gauche	Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau** > **Mettre à niveau le moniteur**.
Utilisation de l'option de l'onglet Administrateur	Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau** > **Mettre à niveau le moniteur**.

Remarque :
Si une mise à niveau est en cours, l'utilisateur est automatiquement dirigé vers la page Mettre à niveau le moniteur.

La liste des mises à niveau s'affiche.

2. Surveillez la progression de la mise à niveau.
Lorsque le système termine la mise à niveau, il affiche le rapport de résumé de la mise à niveau complète.

Remarque :
Vous pouvez désormais consulter l'état de chaque étape du processus de mise à niveau. Consultez Progression de la mise à niveau pour plus d'informations.

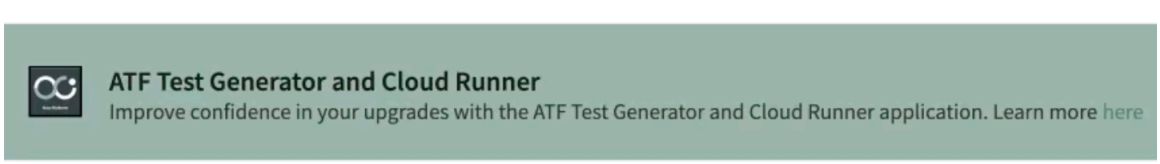
Que faire ensuite

Dans le rapport de résumé de la mise à niveau, résolvez tous les conflits qui empêchaient le système de mettre à niveau les enregistrements.

Progression de la mise à niveau

Lorsqu'une mise à niveau est en cours, la progression de la mise à niveau affiche des barres de progression et d'autres informations pour vous aider à surveiller le processus.

Vous pouvez afficher l'état de chacune des étapes au cours d'un processus de mise à niveau. Cela vous aide à savoir exactement à quelle étape vous vous trouvez à tout moment du processus de mise à niveau.



Si l'application du magasin est installée, vous pouvez planifier des Générateur de tests ATF et exécuteur cloud exécutions de génération de tests à partir de la Moniteur de mise à niveau page. Le message ci-dessus s'affiche lors d'un processus de mise à niveau lorsque les conditions suivantes sont remplies.

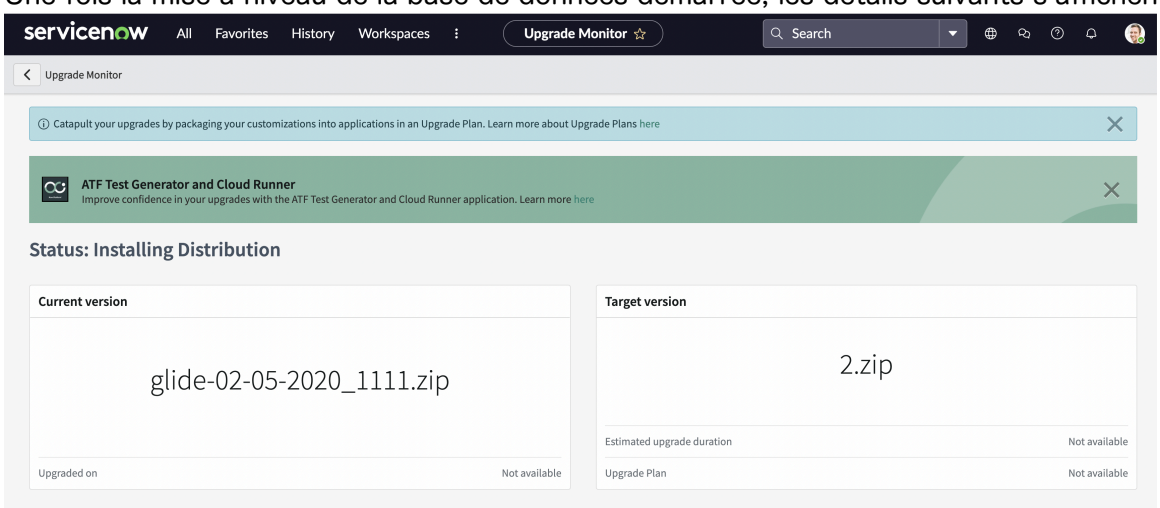
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le module d'extension SN_ATF_TG n'est pas actif.
- L'instance n'est pas une instance Fed.
- L'instance n'est pas une instance auto-hébergée.

Remarque :
Vous pouvez maintenant mettre à niveau votre instance en toute confiance à l'aide de l'application de stockage Générateur de tests ATF et exécuteur cloud . Consultez la section Exploring ATF Test Generator and Cloud Runner pour plus d'informations.

Une fois la mise à niveau de la base de données démarrée, les détails suivants s'affichent.



Détails de la progression de la mise à niveau

Champ	Valeur d'entrée
Version actuelle	Version actuelle de l'instance
Version cible	Version de mise à niveau cible de l'instance
Progression de la mise à niveau	Une barre de progression indiquant où se trouve la mise à niveau dans le processus global. La longueur d'une section dans la barre n'indique pas la durée relative de ce processus.
Progression de la mise à niveau : mise à niveau de la plateforme	Le système applique des mises à niveau aux éléments qui constituent la base de la plateforme.
Progression de la mise à niveau : mise à jour du schéma	Le système analyse les modules d'extension pour créer une liste des tables qui doivent être mises à niveau. Cela empêche le système de mettre à niveau la même table plusieurs fois.
Progression de la mise à niveau : chargement des modules d'extension	Le système charge à la fois les modules d'extension principaux et optionnels. Certaines fonctionnalités nécessitent plusieurs modules d'extension, de sorte que le nombre de modules d'extension répertoriés peut ne pas correspondre au nombre de fonctionnalités facultatives installées.
Progression de la mise à niveau : en cours	Le système met à niveau les composants qui doivent être terminés une fois les trois étapes précédentes terminées.

Traduction automatique

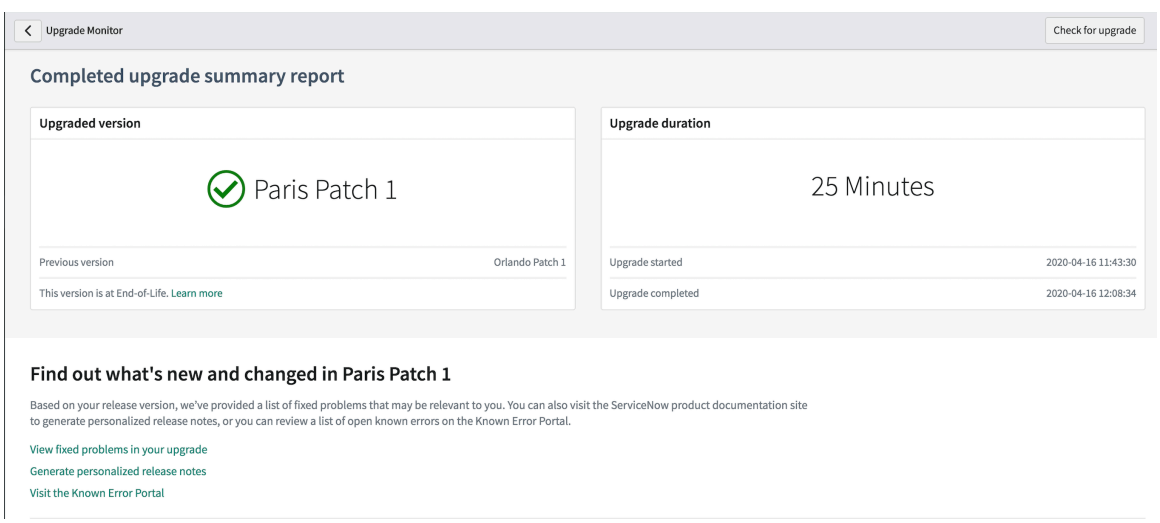
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la progression de la mise à niveau (suite)

Champ	Valeur d'entrée
Détails	Affiche l'activité actuelle, une barre de progression pour l'activité actuelle et le fichier en cours de mise à jour.
Mises à niveau du nœud	La couleur des icônes représente l'état de chaque nœud au cours de cette mise à niveau : En attente, En cours d'exécution, Succès, Échec ou Inactif.
Nœud	Le nœud sélectionné indiqué par la flèche. Pour modifier la sélection, placez le curseur de la souris sur l'icône du nœud à sélectionner.
Temps d'exécution	Durée d'exécution du nœud sélectionné (indiqué par la flèche). Si le nœud sélectionné est hors connexion, cette valeur arrête la mise à jour et indique combien de temps un nœud a été en ligne avant de se déconnecter.
Version	La version actuelle pour le nœud sélectionné (indiquée par la flèche).
Mise à niveau réussie	Lorsque le nœud sélectionné est en ligne, indique combien de temps le nœud est en ligne. Si le nœud sélectionné est hors connexion, affiche la durée pendant laquelle le nœud a été hors connexion.

Rapport de résumé de la mise à niveau

Le rapport Résumé de la mise à niveau résume les actions effectuées, fournit des outils pour résoudre les conflits entre les personnalisations et les changements qui font partie de la mise à niveau, et fournit des informations permettant d'estimer la durée des mises à niveau vers d'autres instances.



Détails du résumé de la mise à niveau

Champ	Valeur d'entrée
Version mise à niveau	Version vers laquelle l'instance a été mise à niveau

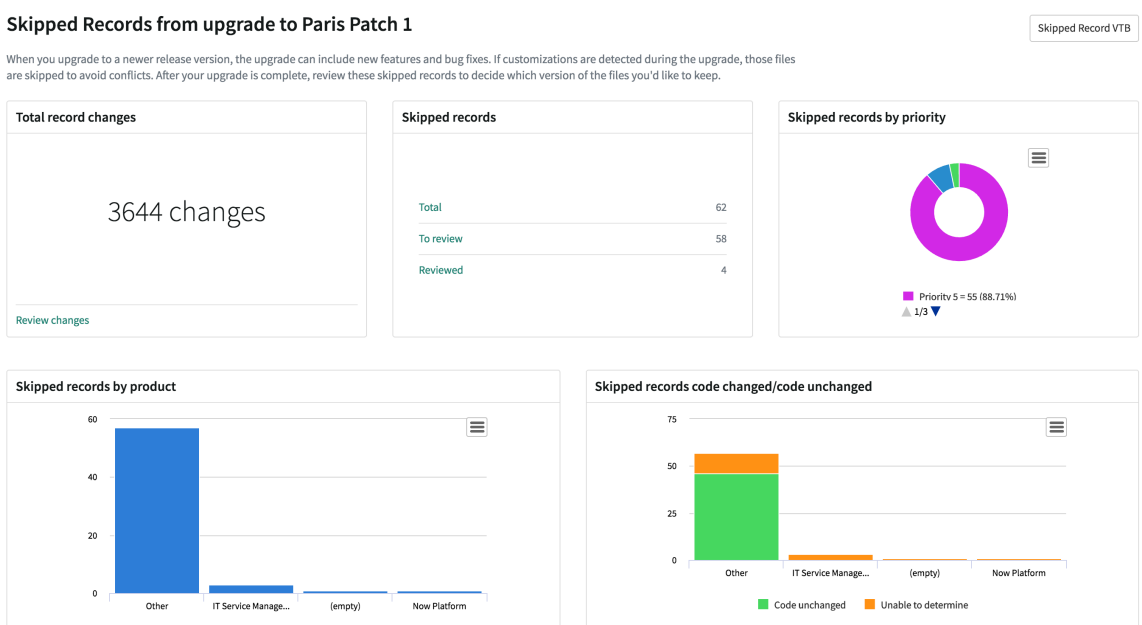
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du résumé de la mise à niveau (suite)

Champ	Valeur d'entrée
Durée de la mise à niveau	Temps total nécessaire pour effectuer la mise à niveau
Découvrez les nouveautés et les changements	Liens permettant d'afficher les fonctionnalités nouvelles et modifiées de la version de mise à niveau actuelle. Les trois liens suivants apparaissent. • Correctifs de problèmes : correctifs effectués depuis la dernière version de mise à niveau • Notes de publication personnalisées : résumé des notes de publication de la version prévisualisée • Articles d'erreur connue : erreurs qui ont été identifiées mais pas encore résolues

Enregistrements ignorés



Détails des enregistrements ignorés

Champ	Valeur d'entrée
Changements totaux des enregistrements	Nombre total d'enregistrements qui ont changé depuis la version de mise à niveau précédente. **Examiner les changements** : la liste des enregistrements qui ont été modifiés peut être examinée. Reportez-vous à la rubrique Formulaire de mise à niveau système pour en savoir plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails des enregistrements ignorés (suite)

Champ	Valeur d'entrée
Enregistrements ignorés	Enregistrements ignorés pour empêcher le remplacement de vos personnalisations. Si des personnalisations sont trouvées dans certains enregistrements pendant la mise à niveau, ces enregistrements sont ignorés. En tant qu'administrateur, vous pouvez résoudre chaque mise à jour qui a été ignorée en raison d'une personnalisation. Pour résoudre une mise à jour ignorée, vous pouvez examiner le motif de chaque enregistrement ignoré, puis conserver la personnalisation ou rétablir la personnalisation au système de base. Si vous choisissez de rétablir certaines personnalisations à la version de base, ces enregistrements sont envoyés via la mise à niveau sans être ignorés. • **Total** : total des enregistrements ignorés • **À examiner** : nombre total d'enregistrements ignorés qui doivent encore être examinés • Examiné : nombre total d'enregistrements ignorés qui ont été **examinés**
Enregistrements ignorés par priorité	ServiceNow hiérarchise les enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait comme suit : • Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, et plus • Priorité 2 : Règles métier, ACL de sécurité, etc. • Priorité 3 : Rapports et plus encore • Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre
Enregistrements ignorés par produit	Les enregistrements ignorés sont triés par nom de produit
Code des enregistrements ignorés modifié/inchangé	Les enregistrements ignorés sont triés selon qu'il y a des changements dans le code ou non.

Remarque :
Vous pouvez cliquer sur **VTB d'enregistrement ignoré** pour afficher l'état de résolution de la mise à niveau actuelle avec les enregistrements ignorés à l'aide de la vue de tableau visuel des tâches (VTB). Consultez Enregistrements ignorés : tableau visuel des tâches (VTB) pour plus d'informations.

Traduction automatique

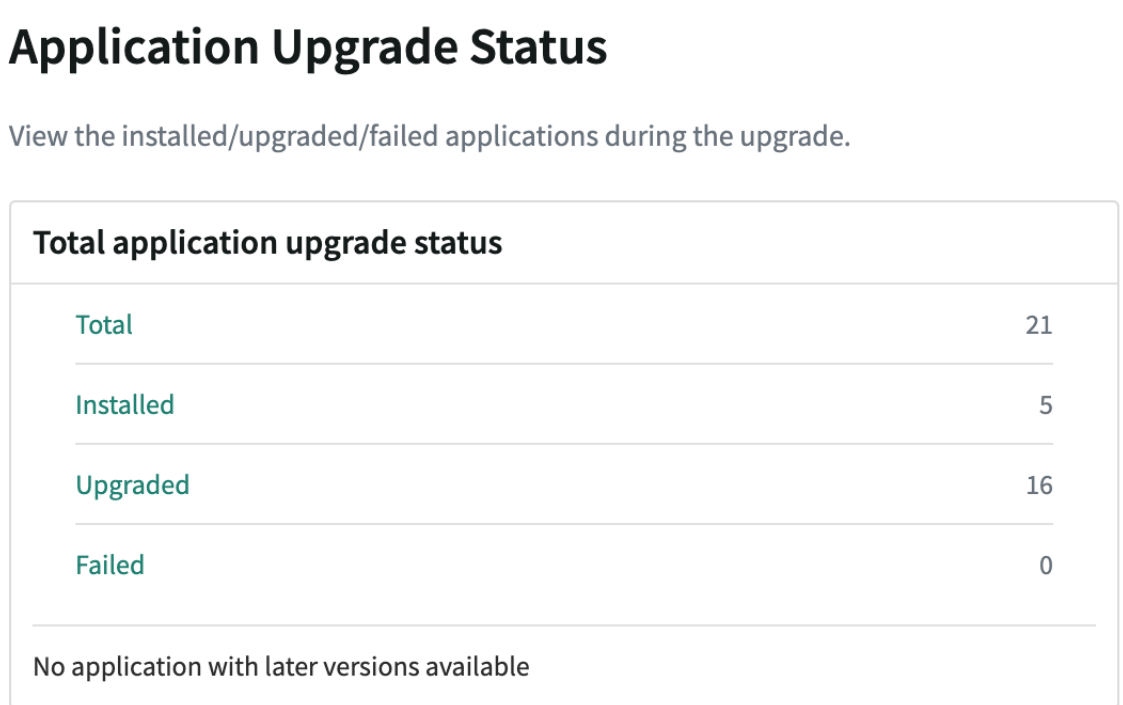
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mises à niveau du nœud



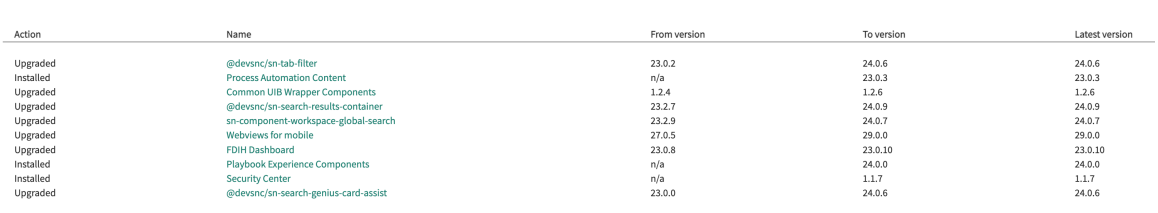
La section Mises à niveau de nœud affiche l'état de la mise à niveau pour chaque nœud de l'instance. La couleur de l'icône indique l'état, comme illustré par la légende (clé) et à droite des icônes de nœud. Pour afficher les détails d'un nœud, placez le curseur au-dessus de l'icône de ce nœud. Une flèche pointe vers le nœud sélectionné et les informations sous les icônes se rapportent à ce nœud.

État de la mise à niveau de l'application



Vous pouvez afficher la liste des applications installées et mises à niveau lors d'une mise à niveau. Elle répertorie également les applications qui n'ont pas pu être installées au cours du processus.

Remarque :
Le message **Toutes les applications sont sur les dernières versions s'affiche** uniquement lorsque toutes les applications sont sur leurs dernières versions.



Action	Name	From version	To version	Latest version
Upgraded	@devsnc/sn-tab-filter	23.0.2	24.0.6	24.0.6
Installed	Process Automation Content	n/a	23.0.3	23.0.3
Upgraded	Common UIB Wrapper Components	1.2.4	1.2.6	1.2.6
Upgraded	@devsnc/sn-search-results-container	23.2.7	24.0.9	24.0.9
Upgraded	sn-component-workspace-global-search	23.2.9	24.0.7	24.0.7
Upgraded	Webviews for mobile	27.0.5	29.0.0	29.0.0
Upgraded	FDIH Dashboard	23.0.8	23.0.10	23.0.10
Installed	Playbook Experience Components	n/a	24.0.0	24.0.0
Installed	Security Center	n/a	1.1.7	1.1.7
Upgraded	@devsnc/sn-search-genius-card-assist	23.0.0	24.0.6	24.0.6

View all application details

Vous pouvez afficher les 10 premières applications qui ont été installées pendant la mise à niveau. Sélectionnez **Afficher tous les détails de l'application** pour afficher les informations

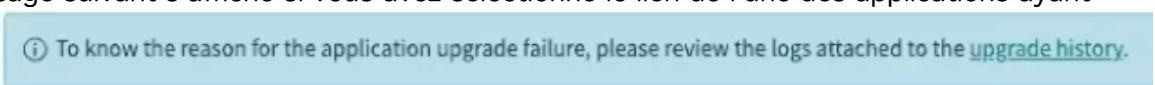
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

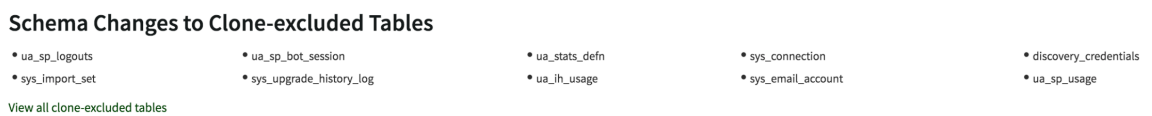
sur toutes les applications installées, mises à niveau et ayant échoué dans la table Historiques des versions de l'application de mise à niveau.

Remarque :
Vous pouvez sélectionner l'un des liens de l'application pour accéder à sa vue de formulaire. Sélectionnez **Accéder à l'application** dans la vue de formulaire pour accéder à l'enregistrement système de l'application.

Le message suivant s'affiche si vous avez sélectionné le lien de l'une des applications ayant échoué.

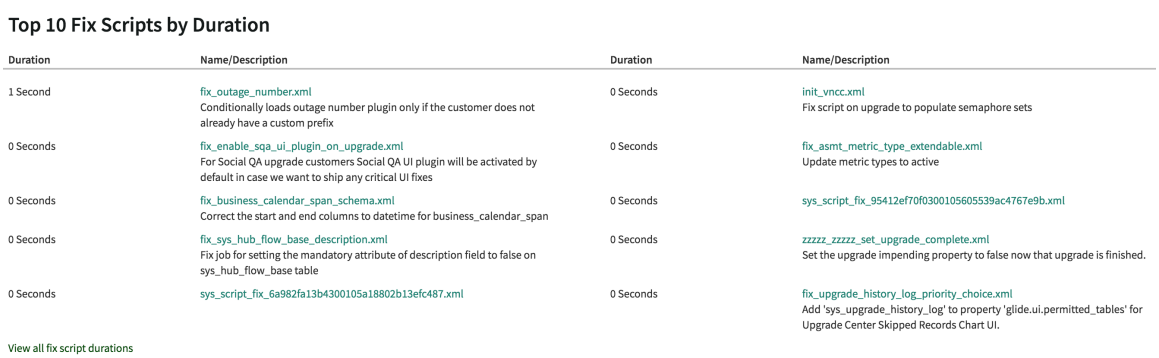


Changements de schéma aux tables sans clone



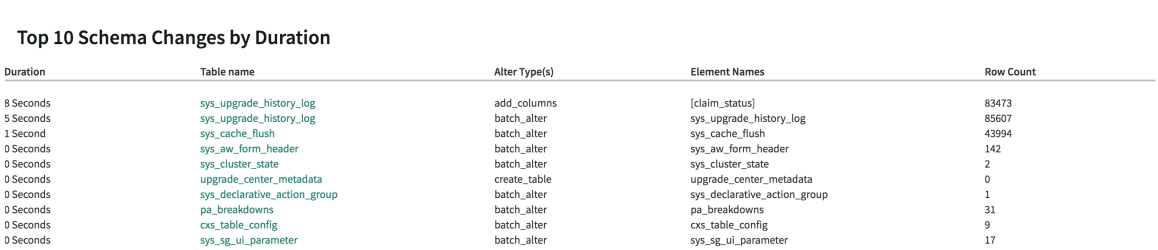
La section Changements de schéma vers les tables sans clone affiche une liste des tables affectées par la mise à niveau qui ont été exclues lorsque vous avez cloné l'instance de production vers cette instance. Étant donné que les tables sans clone sont vides, leur mise à niveau prend moins de temps que la mise à niveau de ces mêmes tables sur l'instance de production. Pour estimer la durée de la mise à niveau de production, notez la taille des tables sans clone sur l'instance de production.

10 principaux scripts correctifs par durée



Les 10 principaux scripts correctifs par durée vous aident à comprendre quels scripts correctifs ont pris le plus de temps.

10 principaux changements de schéma par durée



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les 10 principaux changements de schéma par durée vous aident à comprendre quels changements de schéma ont nécessité le plus de temps.

10 principaux modules d'extension par durée

Le Top 10 des modules d'extension par durée vous aide à voir les modules d'extension qui ont pris le plus de temps. Cliquez sur **Afficher toutes les durées du module d'extension** pour afficher la liste des **mesures de mise à niveau système** filtrée par le journal actuel de l'historique des mises à niveau système et triée par durée. Consultez Afficher les fichiers chargés pour un module d'extension pour plus d'informations.

Afficher les fichiers chargés pour un module d'extension

Obtenez une vue de liste connexe de tous les fichiers chargés pour un module d'extension en cliquant sur **Afficher toute la durée du module d'extension**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez au moniteur de mise à niveau en utilisant l'une des méthodes suivantes.

Option	Navigation
Utilisation de la navigation de gauche	Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau** > **Mettre à niveau le moniteur**.
Utilisation de l'option de l'onglet Administrateur	Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau** > **Mettre à niveau le moniteur**.

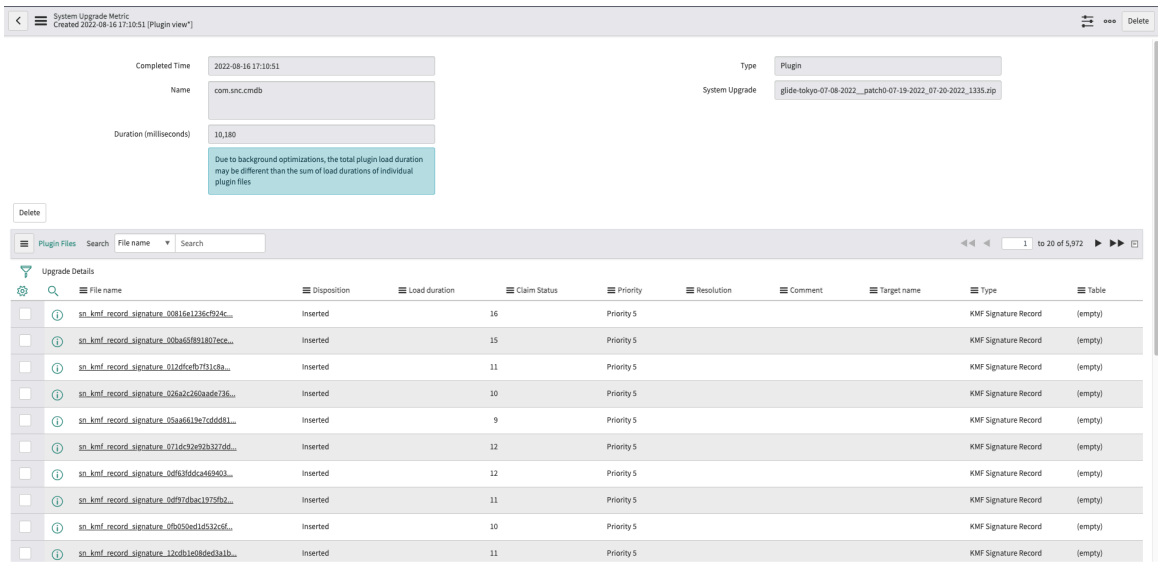
Remarque :
Lorsque le système termine la mise à niveau, il affiche le rapport de résumé de la mise à niveau.

2. Faites défiler vers le bas jusqu'à **10 principaux modules d'extension par durée**.
3. Cliquez sur **Afficher la durée complète du module d'extension**.
   La liste **Mesures de mise à niveau système** de tous les modules d'extension et de leurs durées s'affiche.
4. Cliquez sur l'un des modules d'extension de la liste pour ouvrir la vue de formulaire **Mesures de mise à niveau système** de ce module d'extension.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste connexe Fichiers du module d’extension de tous les fichiers chargés pour ce module d’extension s’affiche.



Remarque :
La durée totale de chargement du module d’extension n’est pas la somme de la durée de chargement de tous les fichiers chargés pour ce module d’extension.

Traiter la liste des enregistrements ignorés

Traitez la liste des enregistrements ignorés pour résoudre les différences entre la version mise à niveau et la version personnalisée d’un enregistrement. Si vous avez personnalisé ou modifié un enregistrement affecté par cette mise à niveau, tel qu’une règle métier ou un script, la mise à niveau génère un enregistrement de journal ignoré.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Examinez les changements que vous avez apportés aux enregistrements de base de référence, tels que les règles métier et les scripts, qui apparaissent sur la liste des enregistrements ignorés et rétablissez la version de base de référence le cas échéant. Après la mise à niveau, testez minutieusement toutes les modifications que vous avez apportées à ces enregistrements.

Procédure

1. Accédez au moniteur de mise à niveau en utilisant l’une des méthodes suivantes.

Option	Navigation
Utilisation de la navigation de gauche	Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau** > **Mettre à niveau le moniteur**.
Utilisation de l’option de l’onglet Administrateur	Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau** > **Mettre à niveau le moniteur**.

Remarque :
Si la mise à niveau est toujours en cours, le système affiche l’écran Progression de la mise à niveau . Une fois la mise à niveau terminée, le système affiche le Rapport de résumé de la mise à niveaufichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste des mises à niveau s'affiche.

2. Une fois que le système a affiché le rapport de résumé de la mise à niveau, cliquez sur le lien Examiner les modifications dans la zone Ignoré.

   Le système affiche le formulaire Mises à niveau système.

3. Accédez à la section Examiner les enregistrements ignorés et, si nécessaire, accédez à la liste connexe des changements ignorés à examiner.
   Pour plus d'informations, consultez Examiner les enregistrements ignorés à l'aide des listes connexes .

4. Cliquez sur la ligne du premier enregistrement que vous souhaitez rapprocher.

   Le système affiche la Formulaire Détails de mise à niveau pour cet enregistrement.

5. Évaluez la façon dont vous souhaitez résoudre le conflit pour cet enregistrement et prenez les mesures appropriées :

Action	Description
Conservez l'enregistrement personnalisé tel quel et ne le mettez pas à jour	Après avoir examiné les changements, définissez **l'état de résolution** sur **Révisé et retenu**. L'enregistrement passe de la liste connexe Changements ignorés à Examiner à la liste Changements ignorés examinés. Voir Examiner les enregistrements ignorés à l'aide des listes connexes.
Conserver la personnalisation en fusionnant les changements à partir de l'objet mis à jour	**a.** Cliquez sur **Résoudre** les Formulaire Résoudre des conflitsconflits pour accéder au . **b.** Examinez les différences. **c.** Pour fusionner un champ : ▪ Cliquez sur le bouton flèche droite du champ. ▪ Cliquez sur une zone de texte pour afficher et modifier les différences détaillées. ▪ Lorsque vous avez fusionné tous les champs appropriés, cliquez sur **Fusionner**. Après la fusion, les changements de personnalisation : ○ La **disposition** passe de **Ignoré** à **Fusionné**. ○ **L'état de la résolution** bascule sur **Examiné et Fusionné**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
	○ L'enregistrement est déplacé de la liste connexe Changements ignorés à examiner vers la liste connexe Changements ignorés examinés.
Annulez la personnalisation et mettez à jour l'enregistrement pour qu'il corresponde au système de base pour cette mise à niveau	Après avoir examiné les changements, cliquez sur **Revenir au système de base**. ○ La **disposition** passe de **Ignoré** à **Rétabli.** ○ **L'état de résolution** bascule sur **Examiné et Rétabli**. ○ Le système crée un enregistrement Mise à jour du client. ○ L'enregistrement est déplacé de la liste connexe Changements ignorés à examiner vers la liste connexe Changements ignorés examinés. **Remarque :** À tout moment après avoir rétabli une personnalisation, vous pouvez cliquer sur **Réappliquer les modifications** pour réappliquer la personnalisation (annuler la restauration).
Examiner l'opération Ignorer et n'effectuer aucune action sur l'objet	Après avoir examiné les changements, définissez **l'état de résolution** sur **Revu**. L'enregistrement est déplacé de la liste connexe Changements ignorés à examiner vers la liste connexe Changements ignorés examinés.
Laissez sur la liste ignorée pour une décision ultérieure et notez que vous n'avez pas examiné l'enregistrement	Dans la liste **Résolution** , choisissez **Non révisé** pour différer la décision sur la façon de gérer ce conflit. L'enregistrement reste sur la liste connexe des changements ignorés à examiner.

Remarque :
Le système suit les changements apportés aux enregistrements d'un ensemble de mises à jour afin que vous puissiez appliquer ces changements à une autre instance ultérieurement. Toutefois, le système ne migre pas les enregistrements de détails de mise à niveau d'une instance à l'autre. Ces enregistrements s'appliquent à une mise à niveau spécifique d'une instance spécifique. Si vous souhaitez conserver les commentaires, les résolutions ou d'autres informations de la liste ignorée, exportez-les à partir de cette instance.

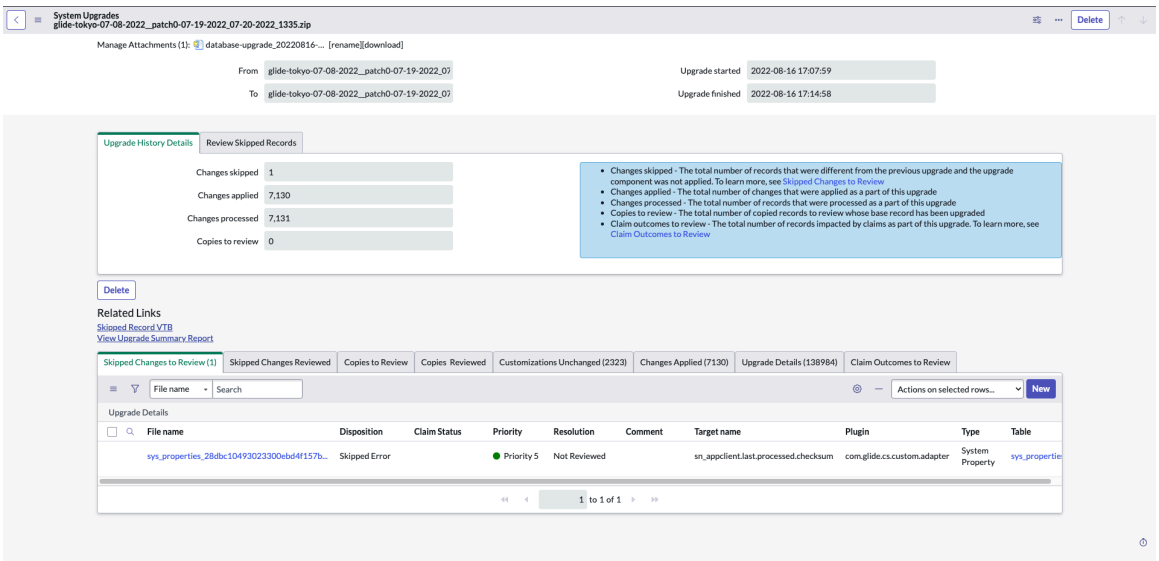
6. Dans le champ **Commentaire** , écrivez les raisons de votre décision et les autres informations que vous souhaitez documenter.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Après la mise à niveau, testez minutieusement toutes les modifications que vous avez apportées aux enregistrements de la liste d'enregistrements ignorés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de mise à niveau système

Lorsqu'une mise à niveau est terminée, le formulaire Mises à niveau système affiche les statistiques clés relatives à la mise à niveau et une liste connexe des enregistrements ignorés (la liste ignorée).



Détails de mise à niveau système

Champ	Valeur d'entrée
De	Version de l'instance avant mise à niveau.
Vers	Version de l'instance après mise à niveau.
Mise à niveau démarrée	Heure de début de la mise à niveau.
Mise à niveau terminée	Heure à laquelle la mise à niveau s'est terminée.
Changements ignorés	Nombre total d'enregistrements différents de la mise à niveau précédente et le composant de mise à niveau n'a pas été appliqué, principalement en raison de la personnalisation.
Changements appliqués	Nombre total de changements appliqués dans le cadre de cette mise à niveau **Les changements appliqués** sont la somme des enregistrements différents et mis à jour, des enregistrements supprimés (où la valeur de modifié est vrai) et des enregistrements insérés (où la valeur de modifié est vrai).
Changements traités	Nombre total d'enregistrements qui ont été traités dans le cadre de cette mise à niveau. Les changements traités correspondent à la somme des **changements ignorés** et des **changements appliqués**.
Copies à examiner	Nombre total d'enregistrements copiés à réviser dont les enregistrements de base ont été mis à niveau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résoudre les conflits pour un enregistrement individuel

Rapprochez les différences entre votre enregistrement personnalisé et les changements associés à la mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le formulaire Détails de mise à niveau de l'enregistrement que vous rapprochez, cliquez sur **Résoudre les conflits**.

   Le système affiche le formulaire Résoudre les conflits, qui met en évidence les différences entre les deux versions de l'enregistrement. Le formulaire affiche des informations sur l'enregistrement système de base à gauche et l'enregistrement personnalisé à droite.

   Remarque :
   Le système crée un nouvel enregistrement de mise à jour du client lorsque vous cliquez sur **Résoudre les conflits**.

2. Comparez le système de base à l'enregistrement personnalisé pour chaque champ de ce formulaire. Pour les champs autres que des scripts, modifiez l'enregistrement personnalisé sur le côté droit pour inclure ce que vous voulez du système de base et de la personnalisation.
3. Si cet enregistrement contient un script, vérifiez les conflits et résolvez-le.
   a. Cliquez dans le champ Script.

      Le système affiche le formulaire Résoudre les conflits - Script qui met en évidence les zones dans lesquelles les deux versions du script diffèrent.

   b. Modifiez le côté droit afin que le script contienne le contenu souhaité. Pour déplacer un bloc de code de gauche à droite, cliquez sur les petites flèches correspondant à ce bloc dans la colonne du milieu.
   c. Cliquez sur **OK**.

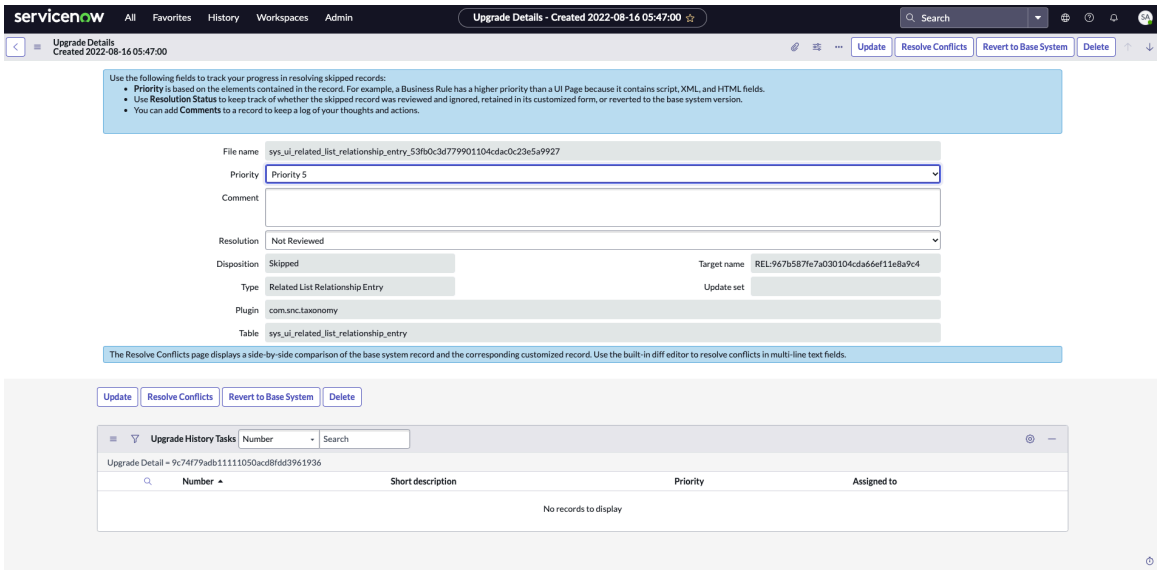
      Le système revient au formulaire Résoudre les conflits.
4. Pour enregistrer vos modifications dans l'enregistrement, cliquez sur **Enregistrer la fusion**. Le système définit la **résolution** de cet enregistrement sur **Examiné et Fusionné**.

Formulaire Détails de mise à niveau

Dans le formulaire Détails de mise à niveau, vous pouvez examiner un enregistrement individuel affecté par la mise à niveau et résoudre les conflits entre la mise à niveau et les personnalisations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Détails de mise à niveau Détails du formulaire

Champ	Valeur d'entrée
Nom de fichier	Enregistrement que le système a marqué comme devant faire l'objet d'un rapprochement.
Priorité	La priorité que le système a affectée à la résolution de ce conflit. Les valeurs vont de un à cinq, une représentant la priorité la plus élevée.
Commentaire	Commentaires pour documenter vos décisions concernant le rapprochement de cet enregistrement.
Résolution	Comment vous avez choisi de résoudre ce conflit : • **Non examiné** : pas encore examiné • **Révisé** : examiné, mais aucune mesure prise actuellement • **Révisé et fusionné** : des changements ont été apportés à l'enregistrement pour rapprocher les versions personnalisées et mises à niveau • **Révisé et retenu** : personnalisations laissées en place sans mise à jour à partir de la mise à niveau • **Révisé et rétabli** : personnalisations ignorées, enregistrement mis à jour en fonction de la mise à niveau Pour plus d'informations, consultez Traiter la liste des enregistrements ignorés.
Disposition	Action exécutée sur ce fichier pendant la mise à niveau sélectionnée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de mise à niveau Détails du formulaire (suite)

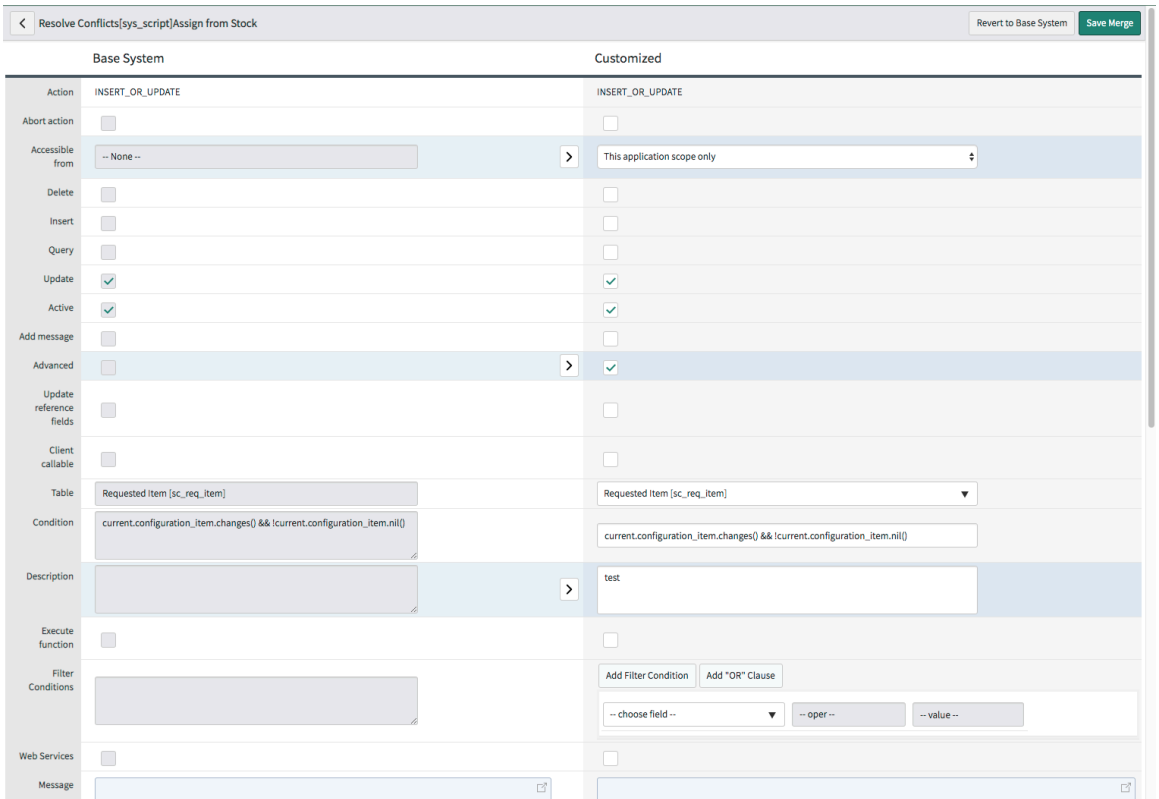
Champ	Valeur d'entrée
	• Inséré : le système a inséré un nouvel enregistrement • Mis à jour : le système a mis à jour l'enregistrement • Supprimé : le système a supprimé l'enregistrement • Ignoré : le système n'a pas modifié cet enregistrement afin de préserver les personnalisations • Inversé : cet enregistrement a été restauré à la version de base • Table introuvable : le système n'a pas pu trouver la table contenant cet enregistrement • Inchangé : le système n'a pas modifié cet enregistrement car le composant de base de référence n'a pas changé depuis la dernière version • Fusion manuelle ignorée : le système n'a pas modifié cet enregistrement car sa mise à jour nécessite une intervention manuelle • Ignoré car appliquer une fois : le système a ignoré cet enregistrement car il avait déjà appliqué une mise à jour à partir d'un fichier xml dans le dossier Appliquer une fois • Pas le plus récent : le système a appliqué un changement, mais ce changement a été remplacé plus tard au cours de la même mise à niveau.
Type	Type de l'enregistrement, par exemple Include de script.
Nom de cible	Nom de l'enregistrement ignoré, le cas échéant.
Ensemble de mises à jour	Inutilisé.
Module d'extension	Module d'extension contenant cet enregistrement.
Table	Table contenant cet enregistrement.

Formulaire Résoudre des conflits

Formulaire Résoudre les conflits que vous comparez à la version du système de base avec la version personnalisée d'un enregistrement et rapprochez les différences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Champs

Les champs affichés par ce formulaire dépendent du type d'enregistrement que vous rapprochez. La colonne de gauche affiche les champs d'enregistrements dans le système de base, y compris les changements proposés qui font partie de la mise à niveau. La colonne de droite affiche les champs de votre enregistrement personnalisé.

Now Support dans Gestion des mises à niveau

Essayez de contacter Now Support si vous avez besoin d'aide concernant Gestion des mises à niveau.

Cliquer sur Contact Service et assistance client pour plus d'informations.

Outil de prévisualisation de la mise à niveau dans Gestion des mises à niveau

Utilisez le module Aperçu de la mise à niveau pour avoir un aperçu de l'expérience d'une mise à niveau avant la mise à niveau réelle. Vous pouvez explorer et prévisualiser les mises à niveau vers différentes versions de ServiceNow et voir comment votre instance peut être affectée par vos configurations actuelles.

- Prévisualiser les changements prévus: prévisualisez les changements prévus après une mise à niveau.
- Formulaire d'aperçu de la mise à niveau : vue alternative d'une mise à niveau prévisualisée.

Afficher la mise à niveau prévisualisée

Utilisez le formulaire Aperçu de la mise à niveau pour afficher une autre vue d'une mise à niveau prévisualisée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'aperçu de la mise à niveau de l'une des façons suivantes.

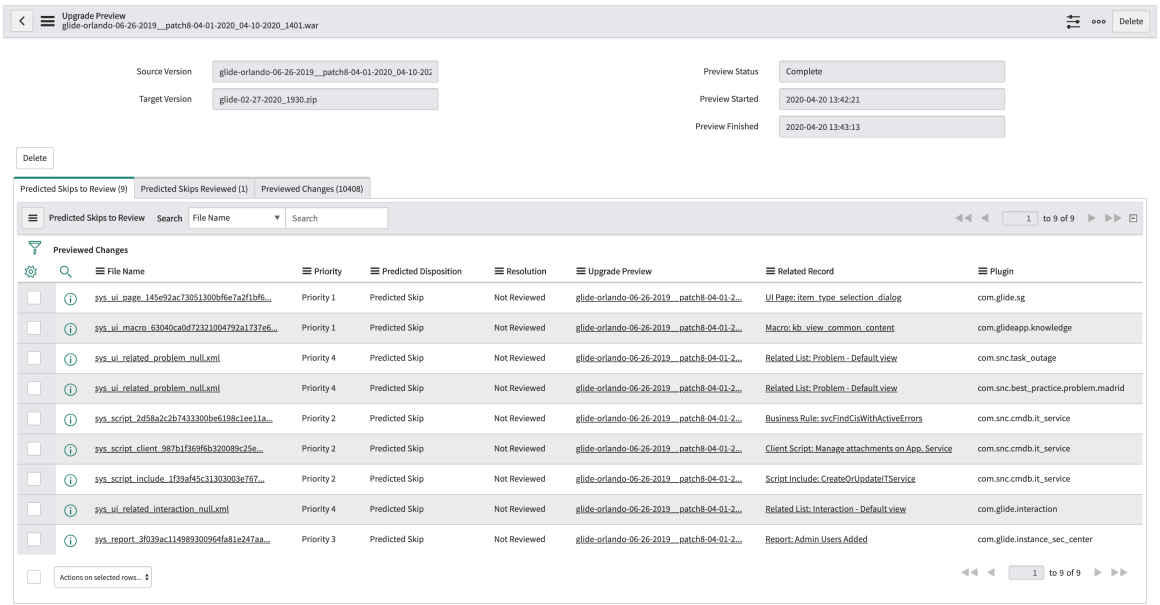
Option	Navigation
Utilisation de la navigation de gauche	Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau** > **Aperçu de la mise à niveau**.
Utilisation de l'option de l'onglet Administrateur	Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau** > **Aperçu de la mise à niveau**.

2. Sélectionnez la version cible à prévisualiser.
3. Cliquez sur **Aller** ou **Actualiser l'aperçu** pour exécuter l'aperçu sélectionné.
4. Cliquez sur **Afficher les détails de l'aperçu** sur la carte Aperçu de la **version** pour afficher les listes connexes suivantes.
   - **Liste connexe Prédictions ignorées à examiner** : Le processus d'aperçu de la mise à niveau vous informe des personnalisations qui devraient être ignorées lors d'une mise à niveau. L'aperçu de la mise à niveau traite les fichiers ignorés qui ont été personnalisés. Prédictions ignorées à examiner répertorie tous les fichiers ignorés qui n'ont pas encore été examinés.
   - **Liste connexe Ignorations prévues examinées** : la liste connexe Ignorations prévues examinées affiche les enregistrements qui figuraient précédemment sur la liste connexe Ignorations prévues à examiner et qui ont été révisés. Lorsque vous sélectionnez un enregistrement ignoré à examiner et que **l'état de résolution** a été défini sur une valeur autre que **Non examiné,** l'enregistrement mis à jour est déplacé vers la liste connexe Prédictions ignorées examinées.
   - **Liste connexe Changements prévisualisés** : la liste connexe Changements prévisualisés donne le nombre total d'enregistrements qui devraient changer lorsque la mise à niveau se produit. Le total des changements d'enregistrement inclut également les éventuels fichiers ignorés prévus appelés enregistrements ignorés prévus.

   Voir Changements prévisualisés pour plus de détails sur les listes connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Champ	Valeur d'entrée
Version de la source	Version actuelle de l’instance
Version cible	Version cible vers laquelle l’instance est mise à niveau pour être prévisualisée
État d'aperçu	État de l’aperçu. ○ En attente ○ En cours ○ Terminer ○ Annulé ○ Échoué
Aperçu commencé	Date et heure de début de l’aperçu
Aperçu terminé	Date et heure de fin de l’aperçu

Prévisualiser les changements prévus

Utilisez la table des changements prévisualisés pour afficher la liste du nombre total d’enregistrements qui devraient changer lorsque la mise à niveau se produit.

Prévisualiser la prédiction de liste ignorée

Le **nombre total de changements apportés aux enregistrements** inclut également les enregistrements qui devraient être ignorés pour diverses raisons. La raison la plus courante est due à la personnalisation. Si une mise à niveau ignore les personnalisations, c’est pour éviter de les écraser. L’aperçu de la mise à niveau tente de prédire quels enregistrements seront ignorés lors de la mise à niveau réelle. Il prédit les sauts dus aux personnalisations, ainsi que certains des autres scénarios plus complexes. Il est possible d’utiliser l’aperçu de la mise à niveau pour remédier à ces sauts de personnalisation prévus avant que la mise à niveau ne se produise, ce qui peut empêcher que ce saut ne se produise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cliquez sur le lien **Afficher les détails de l'aperçu** sur la carte d'aperçu de la **version** . Le formulaire Aperçu de la mise à niveau s'affiche avec les détails de listes connexes suivants.

Détails des listes connexes

Champ	Description
Nom de fichier	Enregistrement qui a été marqué pour rapprochement.
Disposition prévue	Action prévue pour être exécutée sur ce fichier lors de la mise à niveau sélectionnée : • Insertion prévue : le système devrait insérer un nouvel enregistrement. • Mise à jour prévue : le système devrait mettre à jour cet enregistrement. • Inversé : cet enregistrement a été restauré à la version de base et ne sera pas ignoré lors de la prochaine mise à niveau. • Prédiction ignorée : le système ne modifiera pas cet enregistrement afin de préserver les personnalisations. • Prédiction ignorée (fusion manuelle) : le système ne modifie pas cet enregistrement car sa mise à jour nécessite une intervention manuelle. • Prédiction ignorée (appliquer une fois) : le système est censé ignorer cet enregistrement, car il a déjà appliqué une mise à jour à partir d'un fichier xml dans le dossier Appliquer une fois.
Priorité	Priorité qui a été affectée pour résoudre le conflit. Les valeurs vont de un à cinq, une représentant la priorité la plus élevée. **Remarque :** ServiceNow hiérarchise les enregistrements ignorés en fonction de l'importance des types de fichiers. La hiérarchisation se fait comme suit : • Priorité 1 (priorité la plus élevée) : pages de l'interface utilisateur, macros d'interface utilisateur, et plus • Priorité 2 : Règles métier, ACL de sécurité, etc. • Priorité 3 : Rapports et plus encore • Priorité 4 : sections de formulaire, ensembles de choix, etc. • Priorité 5 (priorité la plus basse) : autre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails des listes connexes (suite)

Champ	Description
Résolution	Façons de résoudre un conflit. • **Non examinés** : fichiers en conflit qui n'ont pas encore été examinés • **Révisé** : revu, mais aucune action n'a été prise pour le moment • **Révision non nécessaire** : la révision des fichiers ignorés n'est pas requise • **Révisé et retenu** : personnalisations laissées en place sans mise à jour à partir de la mise à niveau • **Révisé et rétabli** : personnalisations ignorées, enregistrement mis à jour en fonction de la version de mise à niveau
Module d'extension	Module d'extension contenant l'enregistrement
Enregistrement connexe	Enregistrement auquel l'entrée de la liste des changements s'applique

Mettre à niveau l'outil Éditeur des règles d'enregistrement ignorées dans Gestion des mises à niveau

Créez des règles d'enregistrement ignorées, en fonction des conditions que vous avez spécifiées, pour définir les personnalisations après la mise à niveau. Ensuite, exécutez ces règles pour résoudre les enregistrements ignorés pendant ou après le processus de mise à niveau, automatiquement ou à la demande.

Créer une règle d'enregistrement ignoré

Créez des règles d'enregistrement ignorées en fonction de vos conditions définies pour définir vos personnalisations après une mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez aux règles ignorées de l'une des façons suivantes.

Option	Navigation
Utilisation de la navigation de gauche	Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau** > **Règles ignorées**.
Utilisation de l'option de l'onglet Administrateur	Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau** > **Règles ignorées**.

Une liste des règles disponibles s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Par défaut, quelques exemples de règles inactives ont été fournis. Vous pouvez le définir sur actif si vous souhaitez utiliser les exemples de règles.

2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une règle d'enregistrement ignoré.
Le formulaire Règles d'enregistrement ignorées de mise à niveau s'affiche.

Remarque :
Les nouvelles règles sont actives par défaut. Vous pouvez les rendre inactifs si vous ne souhaitez pas les utiliser.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de la règle.
Commande	Ordre dans lequel la règle s'exécute. **Remarque :** Le numéro d'ordre s'incrémente automatiquement à partir de la dernière commande de règle créée.
Actif	Option permettant d'activer la règle.
Conditions	Conditions déterminant quand les règles sont implémentées sur les enregistrements ignorés. **Remarque :** Ces conditions ne concernent que les enregistrements ignorés qui ne sont pas en cours de révision. Si vous définissez la condition de disposition sur autre chose que les enregistrements ignorés, cette condition ne fonctionne pas.
Action	Option permettant de choisir l'une des quatre actions suivantes : ○ Conserver mes modifications (toujours conserver) ○ Rétablir et garder inactif ○ Affecter des enregistrements ignorés à l'utilisateur ○ Attribuer des balises aux enregistrements ignorés **Remarque :** En fonction de l'action sélectionnée, un message s'affiche avec plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commentaire	Ajoutez un commentaire sur les conditions en cours de définition.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   La nouvelle règle apparaît dans la liste des règles disponibles.

Que faire ensuite

Vous pouvez désormais exécuter les règles d'enregistrement ignoré soit automatiquement pendant une mise à niveau, soit sur demande sur les enregistrements ignorés. Consultez Exécuter une règle d'enregistrement ignoré pour plus d'informations.

Exécuter une règle d'enregistrement ignoré

Exécutez les règles d'enregistrement ignoré en fonction de vos conditions définies pour résoudre les enregistrements ignorés dans une mise à niveau. Les règles s'exécutent automatiquement pendant une mise à niveau ou peuvent s'exécuter sur demande après une mise à niveau.

Exécuter une règle d'enregistrement ignoré sur demande

Exécutez les règles d'enregistrement ignoré sur demande sur les enregistrements ignorés chaque fois que cela est nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre de mise à niveau** > **Administration** > **Éditeur des règles d'enregistrement ignoré**.
   Une liste des règles disponibles s'affiche.

   Remarque :
   Par défaut, quelques exemples de règles inactives ont été fournis. Vous pouvez le définir sur actif si vous souhaitez utiliser les exemples de règles.

2. Exécutez les règles sur demande de l'une des façons suivantes.

Exécuter automatiquement une règle d'enregistrement ignoré

Exécutez automatiquement les règles d'enregistrement ignoré lors de la mise à niveau des enregistrements ignorés.

Ces règles sont exécutées automatiquement sur les enregistrements ignorés au cours du processus de mise à niveau. La prédiction de l'exécution des règles sur les enregistrements ignorés peut être prévisualisée sur la carte de prédiction de la liste ignorée dans le module Aperçu de la mise à niveau.

Une fois l'exécution des règles terminée, le résumé peut être consulté dans le résumé de la mise à niveau du moniteur de mise à niveau.

Remarque :
Les règles d'enregistrement ignorées et les plans de mise à niveau ne peuvent pas être implémentés ensemble dans une mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à niveau l'outil Plans dans Gestion des mises à niveau

Accélérez vos mises à niveau à l'aide du plan de mise à niveau qui automatise l'installation des applications pendant les mises à niveau, vous offrant ainsi une expérience de mise à niveau transparente. Il vous aide à définir les applications et les versions cibles à installer dans votre instance.

Suivez la tâche suivante pour créer et appliquer un plan de mise à niveau à votre mise à niveau.

Création de votre plan de mise à niveau

Élaborez votre plan de mise à niveau pour bénéficier d'une mise à niveau transparente et accélérée en regroupant les applications dans un plan de mise à niveau.

Avant de commencer

Remarque :
Assurez-vous d'avoir mis à niveau votre instance vers la dernière version disponible pour créer le plan de mise à niveau. Il est recommandé de créer un plan de mise à niveau pour chaque mise à niveau d'instance. La version cible du plan de mise à niveau doit être exactement la même que la version de l'instance (y compris les correctifs et les correctifs). Vous ne pouvez pas utiliser le plan de mise à niveau précédemment créé pour la nouvelle mise à niveau d'instance.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Centre de mise à niveau** > **Administration** > **Propriétés** > **Mettre à niveau les propriétés de plan**.

   Remarque :
   Il est recommandé de configurer votre instance dev en tant qu'instance de créateur.

2. Accédez au plan de mise à niveau de l'une des façons suivantes.

Option	Navigation
Utilisation de la navigation de gauche	Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau** > **Plan de mise à niveau**.
Utilisation de l'option de l'onglet Administrateur	Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau** > **Plan de mise à niveau**.

   Remarque :
   Si vous êtes sur la page Mettre à niveau le moniteur, cliquez sur **Gérer le plan de mise à niveau**.

   La vue de liste Plan de mise à niveau s'affiche.

3. Cliquez sur **Générer** pour démarrer la version du plan de mise à niveau.
   Le plan de mise à niveau n'utilise que les installations d'applications par défaut et les publie dans le référentiel d'applications. Pour plus d'informations, consultez la section Opérations en arrière-plan du plan de mise à Mettre à niveau l'outil Plans dans Gestion des mises à niveau niveau.

   Remarque :
   Assurez-vous que toutes les applications de l'instance sont à l'état Prêt pour être publiées dans le référentiel d'applications.

   Vous n'êtes autorisé à avoir qu'un seul plan de mise à niveau à tout moment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un dernier message de confirmation s'affiche pour commencer à créer le plan de mise à niveau. Si une application a des changements en cours, le plan de mise à niveau ne doit être créé qu'une fois les changements effectués. Un message d'avertissement s'affiche pour terminer la révision des enregistrements ignorés restants, à condition que vous ayez activé la propriété GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

4. Cliquez sur **Créer un plan de mise à niveau**.
   La création du plan de mise à niveau commence.
5. Cliquez sur **Accéder au plan de mise à niveau** une fois la génération terminée.

   Remarque :
   Cliquez sur **Afficher les détails** si vous souhaitez afficher les détails d'exécution du plan de mise à niveau. Si un avertissement s'affiche, nous vous recommandons de consulter les détails de l'exécution pour connaître les erreurs.

   Le plan de mise à niveau s'ouvre et une liste d'éléments de plan de mise à niveau s'affiche.
6. **Facultatif :** Cliquez sur **Nouveau** si vous souhaitez ajouter manuellement des éléments de plan de mise à niveau.

   Remarque :
   Les applications ou les modules d'extension que vous souhaitez ajouter manuellement au plan de mise à niveau doivent déjà être installés et actifs sur l'instance.

   Si vous souhaitez ignorer l'un des éléments du plan de mise à niveau afin qu'il ne fasse pas partie du plan de mise à niveau, définissez l'élément de plan de mise à niveau sélectionné sur faux.
7. **Facultatif :** Cliquez sur **Actualiser** pour capturer tous les changements récents apportés au plan de mise à niveau.

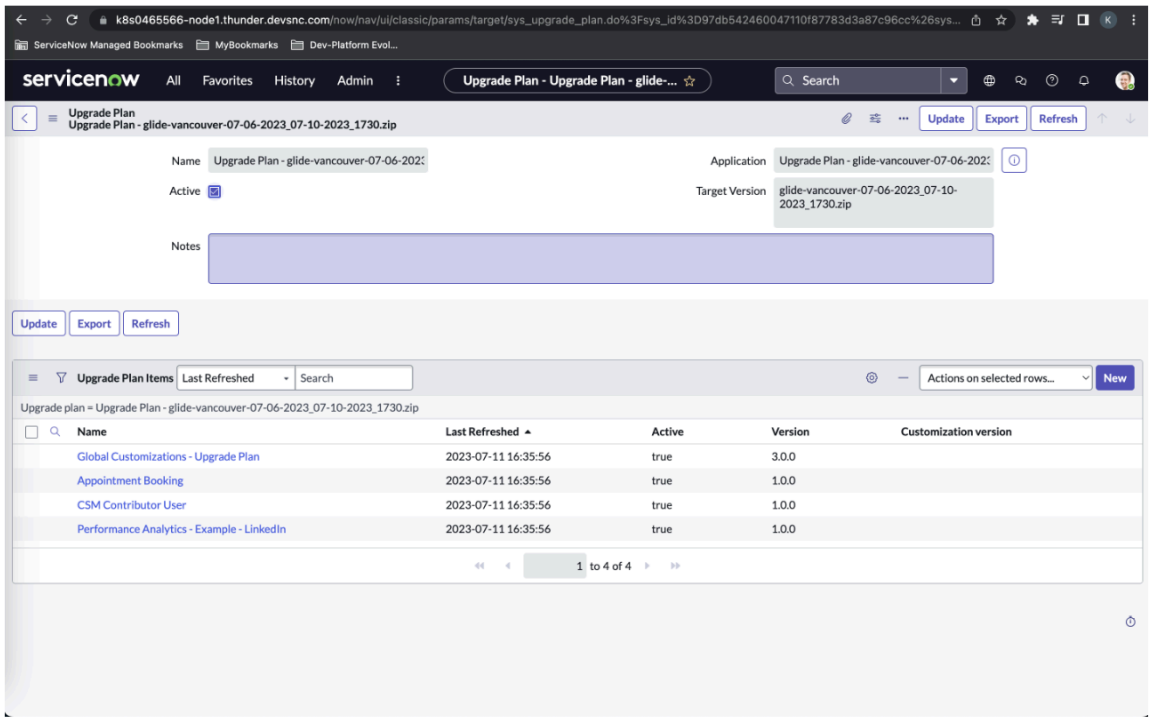
   Remarque :
   Cette étape s'applique uniquement si vous avez une mise à jour de l'application ou du module d'extension existant dans le plan de mise à niveau. Si le plan de mise à niveau a déjà été publié, vous devez le republier après chaque actualisation.

8. Cliquez sur **Publier** pour publier le plan de mise à niveau.
   Pour plus d'informations, consultez la section Opérations en arrière-plan du plan de mise à Mettre à niveau l'outil Plans dans Gestion des mises à niveau niveau.

   Remarque :
   Installez toutes les applications et tous les modules d'extension requis avant de publier le plan de mise à niveau. Si vous avez défini la propriété GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS sur true, vous devez résoudre tous les enregistrements ignorés avant de publier le plan de mise à niveau. Si vous souhaitez supprimer le plan de mise à niveau, cliquez sur **Supprimer**. L'option **Supprimer** n'est disponible que pour les plans de mise à niveau qui ne sont pas encore publiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le plan de mise à niveau est maintenant prêt à être installé dans l'instance du consommateur.

Actualisation de votre plan de mise à niveau

Actualisez votre plan de mise à niveau pour regrouper tous les modules d'extension et applications récemment installés dans votre plan de mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez aux applications et modules d'extension dont vous avez besoin et sélectionnez **Activer** pour les installer.

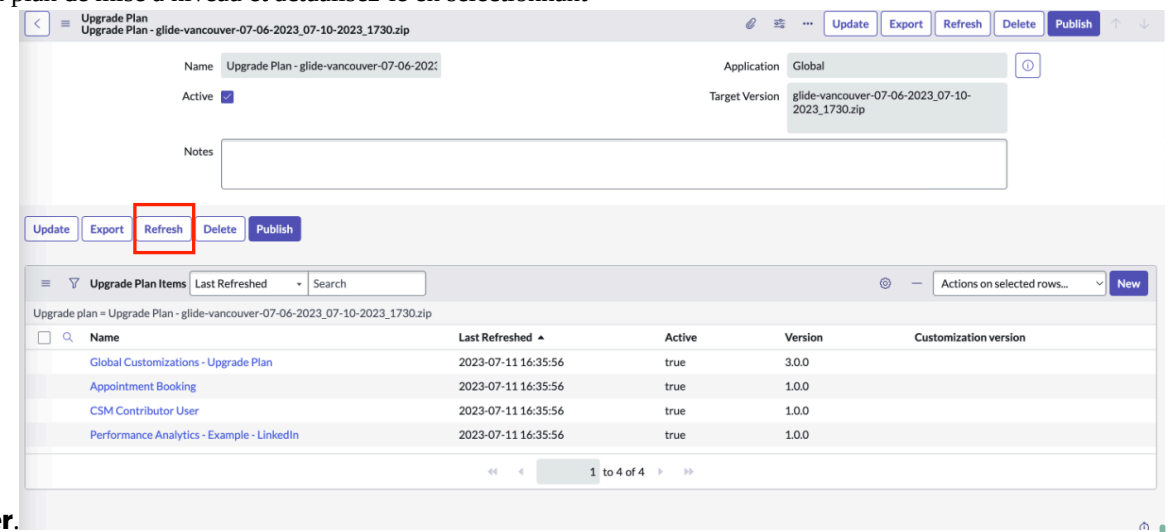
   Remarque :
   Cela peut être fait même après la publication du plan de mise à niveau.

L'activation du module d'extension démarre et s'installe avec succès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Accédez au plan de mise à niveau et actualisez-le en sélectionnant



Actualiser.

Le message de confirmation Actualiser le plan de mise à niveau s'affiche.

3. Une fois le plan de mise à niveau actualisé, sélectionnez **Accéder au plan de mise à niveau**.

> **Remarque :**
> Le bouton **Publier** est toujours visible, car le plan de mise à niveau mis à jour doit être publié.

Les modules d'extension et les applications récemment installés s'affichent dans la liste connexe Éléments du plan de mise à niveau.

Installation de votre plan de mise à niveau

Installez votre plan de mise à niveau dans l'instance consommateur pour l'implémenter dans vos mises à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au plan de mise à niveau de l'une des façons suivantes.

Option	Navigation
Utilisation de la navigation de gauche	Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau** > **Plan de mise à niveau**.
Utilisation de l'option de l'onglet Administrateur	Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau** > **Plan de mise à niveau**.

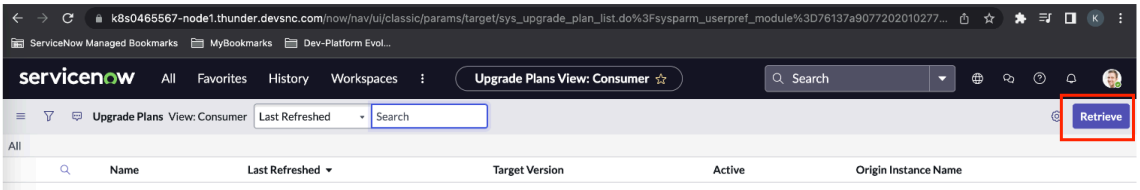
> **Remarque :**
> Si vous êtes sur la page Mettre à niveau le moniteur, cliquez sur **Gérer le plan de mise à niveau**.

La vue de liste des plans de mise à niveau s'affiche.

2. Sélectionnez Récupérer pour trouver votre plan de mise à niveau.

Traduction automatique

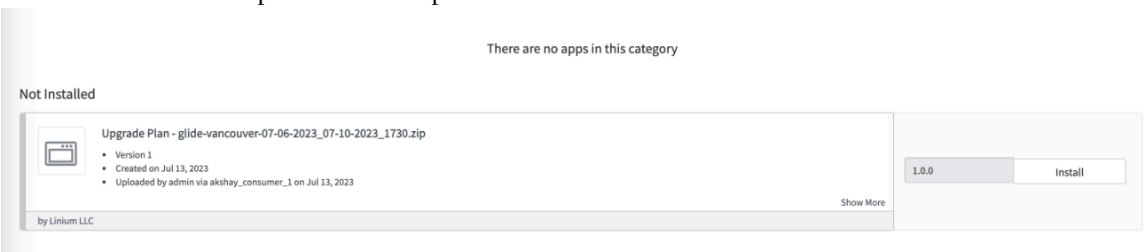
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Recherchez votre plan de mise à niveau par nom.
4. **Facultatif :** Accédez à la **Tout** > **Mes applications d'entreprise** et rafraîchissez-le.

> **Remarque :**
> Cette étape ne s'applique que si vous ne trouvez pas la version requise de votre plan de mise à niveau.

5. Répétez les étapes précédentes pour voir la dernière version du plan de mise à niveau.
6. Sélectionnez **Installer** pour installer le plan de mise à niveau sur votre instance.



> **Remarque :**
> Si vous avez apporté des modifications au plan de mise à niveau sur l'instance du générateur après l'avoir installé sur l'instance du consommateur, mettez à jour le plan de mise à niveau vers la dernière version.

Préparer la mise à niveau avec le plan de mise à niveau

Préparez la mise à niveau de votre instance avec le plan de mise à niveau en déterminant que toutes les applications et tous les modules d'extension sont prêts à être implémentés dans la mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au plan de mise à niveau de l'une des façons suivantes.

Option	Navigation
Utilisation de la navigation de gauche	Accédez à la **Tout** > **Admin Center** > **Gestion des mises à niveau** > **Plan de mise à niveau**.
Utilisation de l'option de l'onglet Administrateur	Accédez à la **Administrateur** > **Gestion des mises à niveau** > **Plan de mise à niveau**.

   Le plan de mise à niveau installé apparaît dans la liste.
2. Sélectionnez le plan de mise à niveau.
   La vue du formulaire de plan de mise à niveau s'affiche avec toutes ses configurations.
3. Pour vous assurer que toutes les applications et tous les modules d'extension sont prêts à être implémentés dans la mise à niveau, sélectionnez **Actualiser** dans le menu contextuel du plan de mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S’il y a des erreurs pour l’un des éléments, corrigez-les et suivez l’étape Retraiter.

Remarque :
Toutes les applications et tous les modules d’extension de la liste connexe des éléments du plan de mise à niveau doivent être à l’état **Prêt** pour procéder à la mise à niveau. L’application ou le module d’extension dont l’état est **Déjà installé** , l’erreur ou sa dernière version ne sera pas pris en compte lors du processus de mise à niveau.

Le plan de mise à niveau est maintenant prêt à être implémenté.

4. Appliquez un plan de mise à niveau existant à une instance à tout moment, sans être limité aux mises à niveau uniquement.

   Vous pouvez désormais également exporter le plan de mise à niveau dans un format d’installation par lots à l’aide du bouton **Exporter** . Voir CI/CD - POST /sn_cicd/app/batch/install pour plus d’informations.

5. **Facultatif :** Sélectionnez **Réinstaller** pour réinstaller les éléments ayant échoué dans un plan de mise à niveau, une fois la mise à niveau terminée.
   Vous pouvez également consulter l’historique du plan de mise à niveau pour connaître les raisons de l’échec.

   Remarque :
   Vous êtes tenu d’utiliser cette option uniquement si vous avez échoué des éléments dans un plan de mise à niveau.

6. **Facultatif :** Cliquez sur **Retraiter** pour traiter à nouveau le plan de mise à niveau une fois que les erreurs de l’élément du plan de mise à niveau ont été résolues.

   Remarque :
   Cette étape ne s’applique que si vous avez des éléments d’erreur dans le plan de mise à niveau.

Prévisualiser le plan de mise à niveau

Prévisualisez votre plan de mise à niveau avant son implémentation dans les mises à niveau. Une fois le plan de mise à niveau installé, il génère automatiquement l’aperçu du plan de mise à niveau.

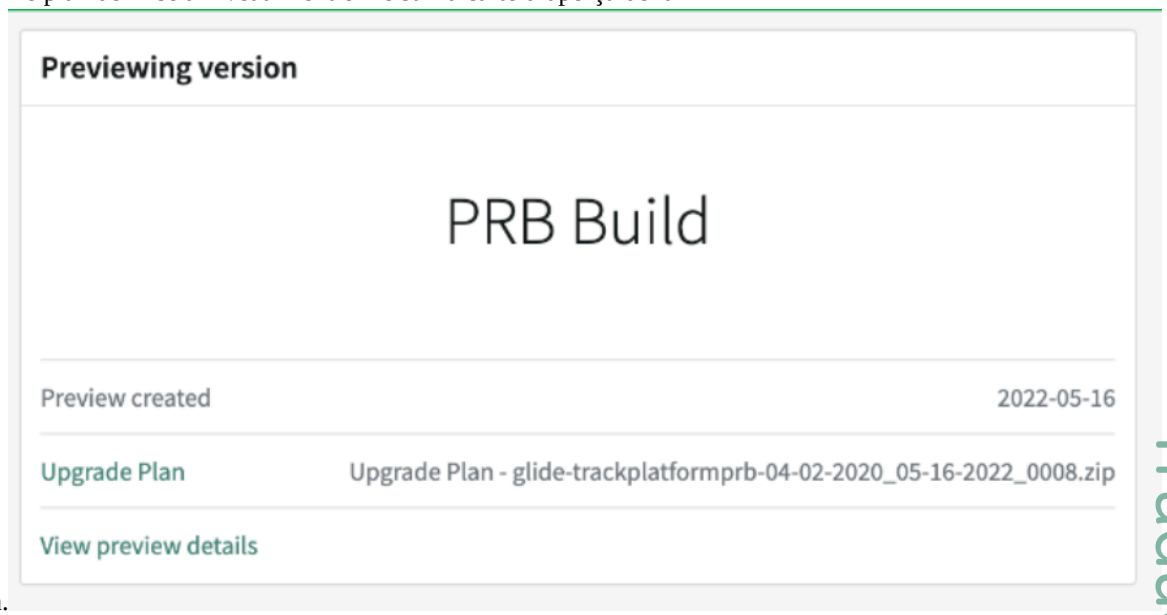
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

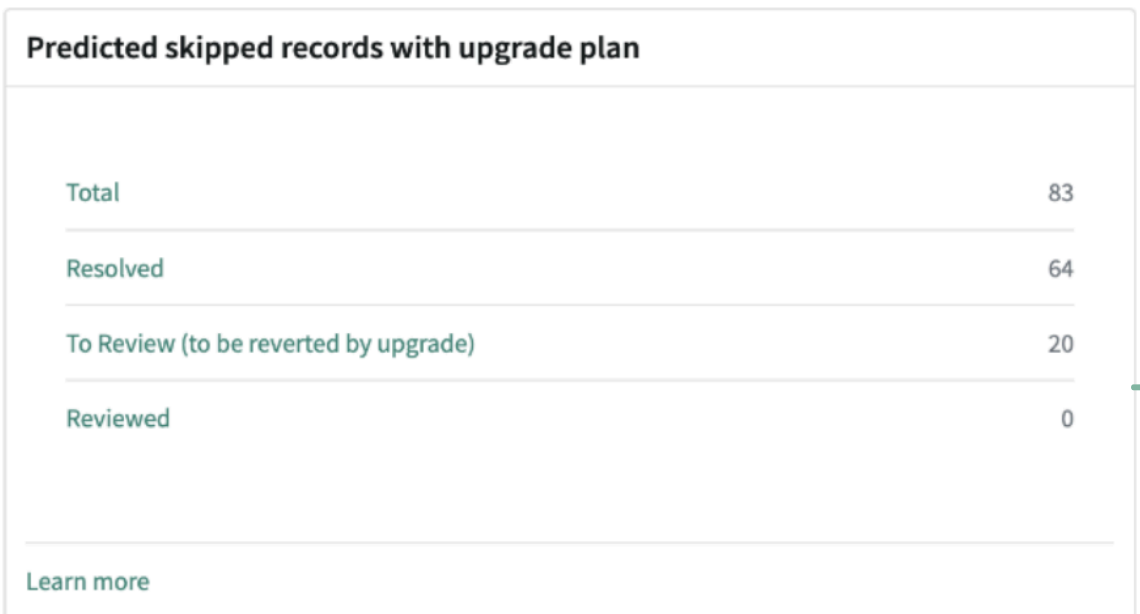
Procédure

1. Accédez à la page Aperçu de la mise à niveau pour prévisualiser le plan de mise à niveau.
2. Vérifiez le plan de mise à niveau mentionné sur la carte d'aperçu de la



version.

3. **Facultatif :** Vérifiez les enregistrements ignorés prévus avec la carte de plan de mise à niveau pour prévisualiser les enregistrements



ignorés.

   - Total : nombre total d'enregistrements ignorés
   - Résolu : enregistrements ignorés inclus dans le plan de mise à niveau
   - Examiné : enregistrements ignorés qui ont été examinés

Remarque :
Cette étape ne s'applique que si vous avez activé la propriété GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appliquer le plan de mise à niveau à votre mise à niveau

Appliquez le plan de mise à niveau sélectionné à la mise à niveau de votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la page Mettre à niveau le moniteur pour vous assurer que le plan de mise à niveau sélectionné est implémenté dans votre mise à niveau.
   Si le plan de mise à niveau a été implémenté dans la mise à niveau en cours, le lien Examiner le plan de mise à niveau s'affiche sur la carte de version cible.

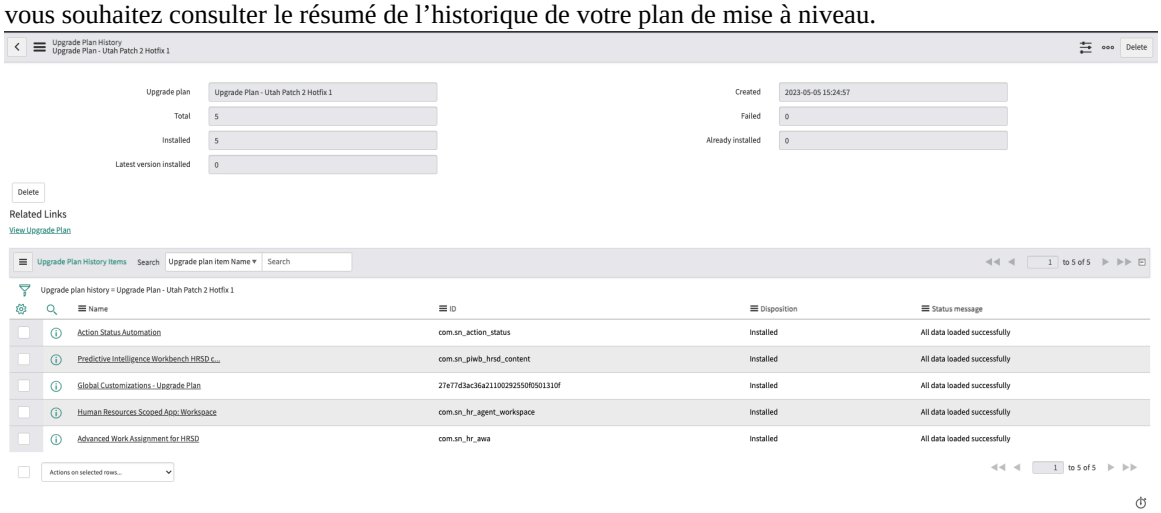
   Pour plus d'informations, consultez la section Opérations en arrière-plan du plan de mise à Mettre à niveau l'outil Plans dans Gestion des mises à niveau niveau.

2. Vérifiez la date et l'heure du plan de mise à niveau implémenté dans la carte de durée de la mise à niveau une fois la mise à niveau terminée.
   Vous pouvez sélectionner le lien Examiner le plan de mise à niveau sur la carte de durée de la mise à niveau pour connaître l'historique du plan de mise à niveau. Il affiche toutes les applications et tous les modules d'extension installés ainsi que les éléments ayant échoué.

3. **Facultatif :** Faites défiler vers le bas pour voir les enregistrements ignorés avec le plan de mise à niveau.
   - Total : nombre total d'enregistrements ignorés
   - Résolu : nombre total d'enregistrements du plan de mise à niveau qui ont été résolus automatiquement
   - À examiner : nombre total d'enregistrements laissés à examiner manuellement

   Remarque :
   Cette étape ne s'applique que si vous avez activé la propriété GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

4. **Facultatif :** Cliquez sur **Examiner le plan de mise à niveau** sur la carte de durée de mise à niveau si vous souhaitez consulter le résumé de l'historique de votre plan de mise à niveau.



Examiner les enregistrements ignorés avec le plan de mise à niveau

Examinez les enregistrements ignorés une fois la mise à niveau terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
Ce processus ne s'applique que si vous avez activé la propriété GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Une fois la mise à niveau terminée, faites défiler vers le bas pour voir les enregistrements ignorés avec le plan de mise à niveau.
   - Total : nombre total d'enregistrements ignorés
   - Résolu : nombre total d'enregistrements du plan de mise à niveau qui ont été résolus automatiquement
   - À examiner : nombre total d'enregistrements laissés à examiner manuellement

   Remarque :
   Après avoir utilisé le plan de mise à niveau, l'application globale est créée et tous les enregistrements sont déplacés vers l'application globale. Dès que vous créez l'application globale, les nouveaux ensembles de mises à jour s'affichent.

   Vous n'êtes pas autorisé à choisir les enregistrements ignorés qui sont capturés par le plan de mise à niveau, qu'ils soient en cours d'examen ou non. Si les personnalisations proviennent d'instances différentes, les enregistrements ignorés doivent être examinés.
2. Sélectionnez le lien À réviser pour consulter les enregistrements qui doivent être examinés manuellement.

Configurer Gestion des mises à niveau

Mettez à niveau votre instance sans effort en suivant nos étapes guidées.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Accédez à la **Gestion des mises à niveau** > **Guidé**.
2. Sélectionnez les **activités préalables à la mise à niveau** pour démarrer la configuration guidée.
3. Sélectionnez **Marquer comme terminé** ou **Ignorer** pour passer à l'activité suivante dans la section Pré-mise à niveau.
4. Sélectionnez les **activités postérieures à la mise à niveau** pour terminer la configuration guidée.

   Remarque :
   Vous devez d'abord terminer les activités préalables à la mise à niveau pour démarrer les activités postérieures à la mise à niveau.

5. Sélectionnez **Marquer comme terminé** ou **Ignorer** pour passer à l'activité suivante dans la section Post-mise à niveau.

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Gestion des mises à niveau

Implémentez les éléments suivants pour découvrir la configuration guidée afin d'une mise à niveau transparente sur votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder à la configuration guidée pour Gestion des mises à niveau

Suivez les étapes de configuration guidée pour profiter de la mise à niveau transparente sur votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accessible Gestion des mises à niveau par l'une des méthodes suivantes.

   Remarque :
   Par défaut, vous êtes dans l'onglet Vue d'ensemble à la fin de cette étape.

   La Gestion des mises à niveau page de destination s'affiche.

2. Accédez à la configuration guidée de l'une des façons suivantes.

3. Effectuez les tâches de pré-mise à niveau et post-mise à niveau pour terminer le processus de mise à niveau sur votre instance.

Mettre en œuvre des activités préalables à la mise à niveau

Effectuez les tâches préalables à la mise à niveau pour une expérience de mise à niveau réussie sur votre instance.

Avant de commencer

Remarque :
Pour chaque étape, vous aurez la possibilité d'ignorer l'étape ou de la marquer comme terminée, puis de passer à l'étape de configuration guidée suivante.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez **Lire les notes de publication** si vous souhaitez consulter les notes de publication de la version de configuration guidée sélectionnée.

2. Demandez un clone.
   Sélectionnez **Console d'administration de clones** pour demander un clone.

   Remarque :
   Il est recommandé de cloner votre instance de production vers votre instance de sous-production si vous n'avez pas cloné depuis un certain temps.

   Vous pouvez vous attendre à ce que cette activité préalable à la mise à niveau vous permette de faire ce qui suit.

   - Vous serez redirigé vers l'outil de clonage pour lancer le processus de clonage.
   - L'outil Clonage vous guide tout au long du processus de clonage de votre instance de production.
   - Nous vous rappellerons de sauvegarder les ensembles de mises à jour avant de commencer le processus de clonage afin d'enregistrer les modifications et les configurations.

3. Testez votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurez-vous que votre instance est prête pour la mise à niveau en effectuant un test avec l'une des méthodes suivantes.

- Générateur de tests : générez automatiquement un test ATF en sélectionnant l'option de génération automatique à partir du module Générer automatiquement des tests ou des modules Tests/Suites.
- Créer un nouveau test : créez un nouveau test ATF qui a une série d'étapes de test à exécuter.
- Tables de test : ajoutez, modifiez ou exécutez un test à partir d'une table de test. Vous pouvez également ouvrir un enregistrement de test individuel et afficher et modifier les étapes du test dans le test parent.

4. Examiner les enregistrements ignorés prévus.
   Les enregistrements ignorés se produisent lorsque les personnalisations de votre instance empêchent la mise à jour automatique de certains fichiers lors d'une mise à niveau.

   Dans cette activité préalable à la mise à niveau, vous pouvez effectuer les opérations suivantes.

   - Passez en revue la liste des enregistrements ignorés prévus dans le module Aperçu et décidez des versions des fichiers à conserver.
   - Vous pouvez choisir de restaurer certaines personnalisations à la version de base, ce qui leur permet de passer par l'ensemble du processus de mise à niveau sans être ignorées.
   - Assurez-vous d'examiner et de mettre à jour la liste des enregistrements ignorés après la mise à niveau.
   - Une fois l'examen des enregistrements ignorés terminé, effectuez les activités suivantes requises dans le processus de pré-mise à niveau.

5. Planifiez votre mise à niveau.
   Vous pouvez programmer votre mise à niveau à une heure et une date ultérieures.

   Dans cette activité préalable à la mise à niveau, vous pouvez effectuer les opérations suivantes.

   - Définissez une heure et une date pour une mise à niveau en fonction du calendrier de votre organisation. Il est recommandé d'éviter les heures d'utilisation de pointe et les périodes de développement critiques.
   - Identifiez les périodes de faible activité en examinant et en analysant les modèles et les données d'utilisation.
   - Assurez-vous que toutes les personnes concernées sont d'accord avec l'heure de mise à niveau planifiée.

Implémenter les activités post-mise à niveau

Implémentez les tâches postérieures à la mise à niveau pour que la mise à niveau soit terminée sur votre instance.

Avant de commencer

Remarque :
Vous ne pourrez effectuer les tâches post-mise à niveau qu'une fois les tâches préalables à la mise à niveau terminées.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Testez votre instance.
   Assurez-vous que votre instance fonctionne comme prévu après la mise à niveau en effectuant un test avec l'une des méthodes suivantes.
   - Générateur de tests : générez automatiquement un test ATF en sélectionnant l'option de génération automatique à partir du module Générer automatiquement des tests ou des modules Tests/Suites.
   - Créer un nouveau test : créez un nouveau test ATF qui a une série d'étapes de test à exécuter.
   - Tables de test : ajoutez, modifiez ou exécutez un test à partir d'une table de test. Vous pouvez également ouvrir un enregistrement de test individuel et afficher et modifier les étapes du test dans le test parent.
2. Examiner les enregistrements ignorés.
   Si vous avez personnalisé ou mis à jour un enregistrement affecté, la mise à niveau génère un journal des enregistrements ignorés.

   Remarque :
   Il est recommandé de résoudre les différences entre la version mise à niveau et la version personnalisée des enregistrements en traitant les enregistrements ignorés.

   Dans cette activité postérieure à la mise à niveau, vous pouvez effectuer les opérations suivantes.
   - Créer un ensemble de mises à jour pour enregistrer tous les changements dans les enregistrements ignorés

     Remarque :
     Cela garantit l'enregistrement de toutes les résolutions prises dans les enregistrements ignorés et peut être suivi facilement.

   - Examinez chaque enregistrement ignoré et décidez de la version à conserver.
   - Résolvez tous les conflits entre les versions personnalisées et mises à niveau.

     Remarque :
     Une fois la mise à niveau terminée, vous pouvez afficher la liste des enregistrements causant des conflits sur votre instance dans le module Surveiller.

   - Finalisez l'ensemble de mises à jour et exportez-le pour une utilisation ultérieure.

Administrer Gestion des mises à niveau

Le module Administration contient des informations sur la gestion des risques liés aux mises à niveau.

Gestion du risque de mise à niveau

Vous serez averti des conflits possibles qui pourraient résulter de plusieurs personnalisations dans un fichier de métadonnées ignoré, avec un nouveau message d'interface utilisateur sur les pages de formulaire des fichiers de métadonnées.

L'un des principaux conflits lors d'une mise à niveau est la résolution des conflits pour les fichiers de métadonnées ignorés qui sont publiés par ServiceNow® mais qui ont été personnalisés. Ces conflits résultent de la mise à jour par plusieurs utilisateurs des mêmes fichiers. ServiceNow peut mettre à jour le code dans les fichiers que vous avez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

personnalisés au fil du temps. Chaque fois que vous installez une application ou un module d'extension, vous les personnalisez souvent en fonction de vos besoins. Lors de la prochaine mise à niveau, vous risquez d'avoir plusieurs enregistrements ignorés en fonction des personnalisations précédentes.

Important :
Évitez de modifier les fichiers de métadonnées ignorés à risque élevé et moyen risque (si possible) qui peuvent potentiellement entraîner des conflits dans votre prochaine mise à niveau. Vous pouvez modifier les fichiers si les modifications sont absolument nécessaires.

L'objectif du message d'interface utilisateur est de vous informer des complications potentielles qui peuvent survenir pendant le processus de mise à niveau, en particulier si des fichiers hautement prioritaires ont été modifiés. La notification se présente sous la forme de messages d'interface utilisateur sur les pages de formulaire des fichiers de métadonnées.

Le message d'interface utilisateur varie en fonction de la gravité des fichiers.

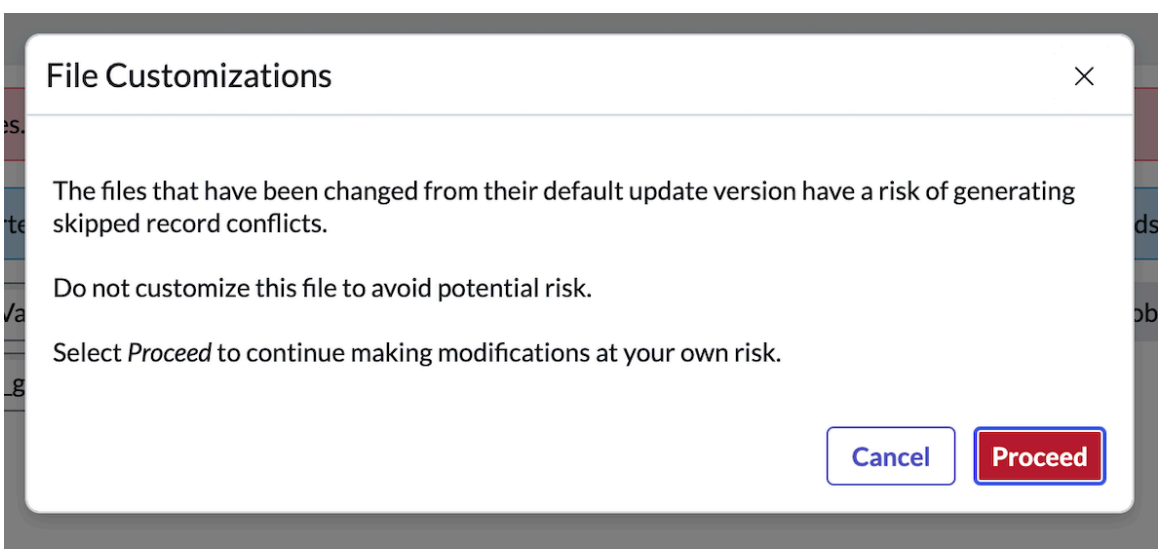
- Risque moyen et non personnalisé : les fichiers à risque moyen qui ne sont pas personnalisés peuvent être mis à jour dans les versions futures. Il est recommandé de ne pas modifier ces fichiers sauf si nécessaire.

  ⓘ Warning: This is a Medium Risk file that might get updated again in later releases. **Do not** alter this file unless necessary.

- Risque élevé et non personnalisé : les fichiers à risque élevé qui ne sont pas personnalisés peuvent être mis à jour dans les versions futures. Il est recommandé de ne pas modifier ces fichiers sauf si nécessaire.

  ⊗ Warning: This is a High Risk file that might get updated again in later releases. **Do not** alter this file unless necessary.

  Remarque :
  Vous pouvez procéder à la modification de ces fichiers si les modifications sont absolument nécessaires. La fenêtre modale suivante s'affiche.



- Risque élevé et personnalisé : les fichiers à risque élevé personnalisés peuvent être mis à jour dans les versions futures. Il est recommandé de les rétablir dans le système de base pour éviter les conflits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

⊗ Warning: This is a High Risk file that might get updated again in later releases. Revert this record to **Base System** to reduce conflicts: See comparison

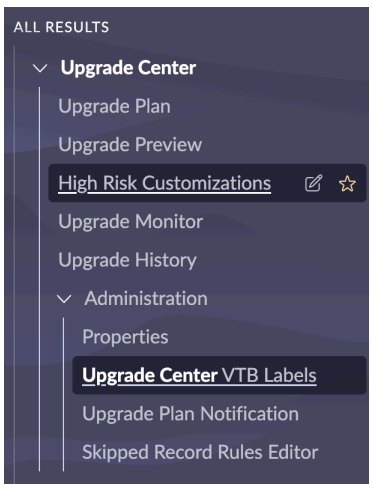
- Risque moyen et personnalisé : les fichiers à risque moyen personnalisés peuvent être mis à jour dans les versions futures. Il est recommandé de revenir au système de base pour éviter les conflits.

ⓘ Warning: This is a Medium Risk file that might get updated again in later releases. Revert this record to **Base System** to reduce conflicts: See comparison

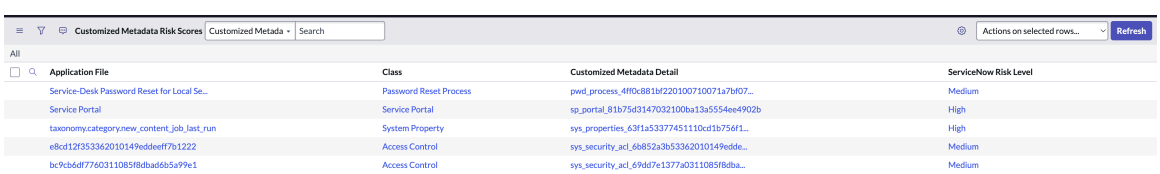
- Non risqué et non personnalisé : aucun avertissement ne s'affiche pour cette condition.
- Non risqué et personnalisé : aucun avertissement ne s'affiche pour cette condition.

Menu Personnalisations à risque élevé

L'élément **de menu Personnalisations à risque élevé** présente le chevauchement entre les fichiers à risque élevé et moyen de ServiceNow et vos personnalisations.



Ils sont stockés dans une table virtuelle appelée v_metadata_customization_risk et sont actualisés après une période définie ou lorsque vous sélectionnez **l'option Actualiser** dans la vue de liste.



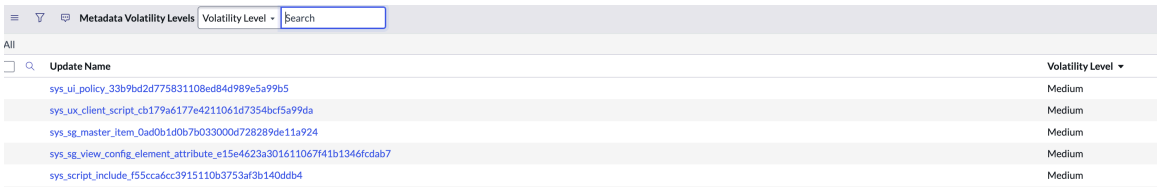
Stockage des fichiers de risque

Les fichiers à risque élevé et à risque moyen sont stockés dans la nouvelle table sys_metadata_volatility.

Remarque :
Il est recommandé de ne pas modifier la table sys_metadata_volatility et est automatiquement mis à jour pour chaque mise à niveau de la famille. La table sys_metadata_volatility ne fait pas partie de l'élément de menu dans la barre de navigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Le risque est déterminé par la probabilité de modification d'un fichier de métadonnées donné, qui est prévue en fonction des tendances des mises à jour des versions récentes. Certains fichiers qui n'existent peut-être pas actuellement dans le système seront présents dans la table pour tenir compte de l'installation future des applications/modules d'extension.

Références de gestion des mises à niveau

Retrouvez toutes les informations diverses sur la gestion des mises à niveau dans cette section.

Rôles de la console de gestion de mise à niveau

La console de gestion de mise à niveau est installée avec ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Gestion des abonnements par utilisateur dans Gestion des abonnements et contactez votre représentant de compte.

Administrateur système [administrateur]

Accédez à toutes les tables, à tous les outils et à toutes les informations de la console de gestion de mise à niveau de votre instance.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- [sn_employee.admin]
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- [sn_hr_sp.esc_admin]

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Néant

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes, et doivent être utilisés par Elevation. Pour plus de détails, voir Elevate to a privileged role .

N°

Considérations spéciales

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Ressources supplémentaires pour les produits et solutions Now Platform

Si vous recherchez les bonnes pratiques Now Platform, le dépannage ou d'autres directives d'implémentation, sélectionnez une fonctionnalité ou un type de ressource pour découvrir des ressources ServiceNow sur d'autres sites web pertinents.

Remarque :
De nombreuses ressources ci-dessous nécessitent que vous vous connectiez à des sites tels que ServiceNow University, Now Create ou la communauté ServiceNow. Si la ressource attendue ne se charge pas, veuillez vous connecter et essayer d'accéder à nouveau à la ressource.

Liens de ressources

Fonctionnalités ou produits Now Platform	Type de ressource	Ressources
Admin Center	Mise en route	Premiers pas avec Admin Center
Admin Center	Questions fréquentes	FAQ sur l'Admin Center
Admin Center	Dépannage	Dépannage pour l'Admin Center
Recherche IA	Mise en route	Prise en main de Recherche IA
Recherche IA	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques pour Recherche IA
Recherche IA	Notes de publication	AI Search release notes
Recherche IA	Formation	Recherche IA : indexation Explorer Recherche IA
Gestionnaire d'applications	Mise en route	Mise en route d'Application Manager
Configuration principale	Notes de publication	ServiceNow AI Platform core feature release notes
Gestion des données	Mise en route	Prise en main de la gestion des données
Gestion des données	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques pour la gestion des données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits Now Platform	Type de ressource	Ressources
		Bonnes pratiques recommandées pour la gestion des données
Gestion des données	Conseils et exemples	Conseils pour la gestion des données
Gestion des données	Notes de publication	Data Management release notes
Séparation en domaines	Mise en route	Mise en route de Domain Separation
Séparation en domaines	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques pour la séparation en domaines
Séparation en domaines	Conseils et exemples	Exemples de Domain Separation
Séparation en domaines	Dépannage	Dépannage de la séparation en domaines
Séparation en domaines	Formation	Informations de base de Domain Separation Implémentation de Domain Separation
Traduction dynamique	Conseils et exemples	Exemples de traduction dynamique
Traduction dynamique	Notes de publication	Dynamic Translation release notes
Instance Scan	Mise en route	Mise en route d'Instance Scan
Instance Scan	Formation	Présentation de l'analyse d'instance ServiceNow
Notifications	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques pour les notifications
Notifications	Conseils et exemples	Conseils sur les notifications
Notifications	Dépannage	Dépannage des notifications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits Now Platform	Type de ressource	Ressources
Now Platform	Formation	Administrateur système Dépanner la Now Platform Implémentation de la plateforme ServiceNow Notions fondamentales de ServiceNow Administration sur demande Vue d'ensemble du dépannage des performances Implémentation de la plateforme ServiceNow sur demande Parcours d'apprentissage du propriétaire du processus et de la plateforme Notions fondamentales de ServiceNow Administration sur demande
Now Platform	Mise en route	Présentation de la Now Platform Mise en route de la Now Platform Vue d'ensemble des académies de la plateforme Vue d'ensemble de l'administrateur système ServiceNow Cours complet d'administrateur ServiceNow Comment utiliser ServiceNow : un guide complet Configurer la plateforme ServiceNow et préparer la mise à niveau Notions fondamentales de ServiceNow Cours complet d'administrateur ServiceNow| Administrateur système débutant
Performance de la plateforme	Mise en route	Introduction aux performances de la plateforme
Performance de la plateforme	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques pour les performances de la plateforme
Gestion des abonnements	Mise en route	Mise en route de Gestion des abonnements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits Now Platform	Type de ressource	Ressources
Gestion des abonnements	Formation	Vue d'ensemble de Gestion des abonnements
Clone système	Mise en route	Mise en route du clone système
Clone système	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques pour le clone système
Clone système	Questions fréquentes	FAQ sur le clone système
Clone système	Conseils et exemples	Conseils pour le clone système
Localisation de système	Mise en route	Mise en route de la localisation de système
Localisation de système	Formation	Vue d'ensemble de ServiceNow Localization
Table Administration	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques pour l'administration de tables
Table Administration	Formation	Vue d'ensemble de l'administration des tables et de la sécurité
Centre de mise à niveau	Mise en route	Mise en route d'Upgrade Center
Centre de mise à niveau	Bonnes pratiques	Bonnes pratiques pour Centre de mise à niveau
Centre de mise à niveau	Questions fréquentes	FAQ sur le Centre de mise à niveau
Centre de mise à niveau	Conseils et exemples	Exemples de Centre de mise à niveau
Centre de mise à niveau	Dépannage	Dépannage du centre de mise à niveau
Centre de mise à niveau	Notes de publication	Upgrade Center release notes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités ou produits Now Platform	Type de ressource	Ressources
Centre de mise à niveau	Formation	Vue d’ensemble du Centre de mise à niveau Mettre à niveau les enregistrements ignorés
Administration utilisateurs	Bonnes pratiques	Meilleures pratiques pour l’administration utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.