



# Xanadu Pont de services

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

Traduction automatique

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

# Sommaire

|                                                                                                          |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Pont de services.....</b>                                                                             | <b>5</b>   |
| Explorer Pont de services.....                                                                           | 5          |
| En savoir plus Pont de services.....                                                                     | 6          |
| Pont de services Utilisateurs autorisés et profils.....                                                  | 7          |
| Catalogues à distance dans Pont de services.....                                                         | 8          |
| Utilisation des champs de choix distant pour accéder directement aux données du fournisseur.....         | 8          |
| Utilisation de tâches à distance pour répondre aux demandes des consommateurs.....                       | 9          |
| Pont de services Tâches du fournisseur.....                                                              | 9          |
| Transformer les données avec le cadre de travail de Pont de services transformation.....                 | 9          |
| Pont de services Révisions de configuration.....                                                         | 10         |
| Pont de services Prise en charge des versions non correspondantes.....                                   | 11         |
| Pont de services pour les fournisseurs.....                                                              | 11         |
| Installation et configuration Pont de services pour les fournisseurs.....                                | 13         |
| Utiliser Pont de services pour les fournisseurs.....                                                     | 42         |
| Pont de services pour les consommateurs.....                                                             | 53         |
| Installation et configuration Pont de services pour les consommateurs.....                               | 54         |
| Utilisation du bloc-notes pour Pont de services les tâches.....                                          | 65         |
| Intégration à Gestion des ventes et commandes.....                                                       | 66         |
| Référence Pont de services.....                                                                          | 66         |
| Modèle de données Pont de services.....                                                                  | 66         |
| Composants installés avec Pont de services pour les fournisseurs.....                                    | 74         |
| Composants installés avec Pont de services pour les consommateurs.....                                   | 88         |
| Pont de services Journal d'erreurs.....                                                                  | 95         |
| Séparation de domaine et Pont de services.....                                                           | 96         |
| Clonage d'instances avec Pont de services.....                                                           | 97         |
| <b>Pont de services (hérité).....</b>                                                                    | <b>101</b> |
| Exploration Pont de services (héritée).....                                                              | 102        |
| Profils et rôles pour Pont de services les fournisseurs (hérité).....                                    | 104        |
| Profils et rôles pour Pont de services (hérité).....                                                     | 106        |
| Permettre aux utilisateurs autorisés d'accéder aux services du catalogue de produits (hérité).....       | 107        |
| Tâches à distance pour répondre aux demandes des clients (héritées).....                                 | 107        |
| Utilisation des champs de choix distant pour accéder directement aux éléments de catalogue (hérité)..... | 108        |
| Transformer les données d'une tâche distante avec un cadre de travail de transformation (hérité)....     | 108        |
| Configuration Pont de services (héritée).....                                                            | 109        |
| Installation et configuration de Pont de services for Providers (hérité).....                            | 109        |
| Installation et configuration d'instances dans Pont de services le client (hérité).....                  | 130        |
| Utilisation Pont de services (héritée).....                                                              | 135        |
| Intégration d'un nouveau client dans Pont de services (hérité).....                                      | 135        |
| Exécution d'une demande de service dans Pont de services (héritée).....                                  | 138        |

Notification proactive des tickets de Pont de services dans Pont de services (héritée).....139

Pont de services Référence (héritée)..... 140

Pont de services Modèle de données (hérité).....140

Composants installés avec Pont de services pour les fournisseurs (hérités)..... 144

Composants installés avec Pont de services (hérités)..... 152

Séparation de domaine et Pont de services (hérité)..... 156

Clonage d’instances avec Pont de services (hérité)..... 157

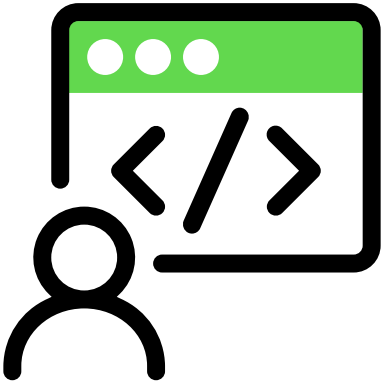
# Pont de services

ServiceNow® Pont de services Connecte plusieurs ServiceNow instances pour fournir des expériences de support et de service transparentes dans l'ensemble de l'écosystème, des clients d'entreprise aux fournisseurs et intégrateurs de systèmes. Pont de services Offre une expérience fluide qui facilite la collaboration et le traitement des demandes tout en offrant aux utilisateurs la possibilité de travailler dans leur propre ServiceNow instance.

Cette courte vidéo est une introduction à l'application Pont de services.

[https://player.vimeo.com/video/973114049?badge=0&autoplay=0&player\\_id=0&app\\_id=58479](https://player.vimeo.com/video/973114049?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)

## Premiers pas

|                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Pont de services pour les fournisseurs</b></p>  <p>En savoir plus sur la nouvelle application Pont de services pour les fournisseurs</p> | <p><b>Pont de services pour les consommateurs</b></p>  <p>En savoir plus sur la nouvelle application Pont de services pour les consommateurs</p> | <p><b>Base de connaissances Service Bridge</b></p>  <p>Passez en revue les articles de la base de connaissances Service Bridge.</p>  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Traduction automatique

## Explorer Pont de services

Découvrez les avantages de Pont de services, les fonctionnalités clés et les applications.

Cette section comprend les éléments suivants :

- [En savoir plus Pont de services](#)
- [Pont de services Utilisateurs autorisés et profils](#)
- [Catalogues à distance dans Pont de services](#)
- [Utilisation des champs de choix distant pour accéder directement aux données du fournisseur](#)
- [Utilisation de tâches à distance pour répondre aux demandes des consommateurs](#)
- [Pont de services Tâches du fournisseur](#)
- [Transformer les données avec le cadre de travail de Pont de services transformation](#)

## En savoir plus Pont de services

Pont de services aide les consommateurs, les fournisseurs et les partenaires à connecter leurs ServiceNow instances pour créer en toute sécurité des workflows business dans l'ensemble de l'écosystème ServiceNow .

### Vue d'ensemble

Que vous soyez un fournisseur ou un consommateur, découvrez comment établir une intégration entre vos instances avec Pont de services. Cette intégration permet aux fournisseurs de recevoir et de répondre facilement aux demandes de service dans leurs propres instances, et bien plus encore. Découvrez comment connecter Pont de services les processus d'achat, d'assistance et de service.

- Les utilisateurs d'entreprise peuvent désormais collaborer facilement avec leurs fournisseurs de services et partenaires grâce à des flux de travail bidirectionnels, ce qui leur offre une visibilité et une expérience transparentes.
- Pont de services permet une intégration plus rapide et fournit des actualisations rapides du catalogue de services aux abonnés.
- Le processus d'enregistrement transparent élimine les intégrations lentes et coûteuses avec les entreprises clientes et partenaires.

### Principales options

Les principales capacités de sont les Pont de services suivantes :

- **Intégration** : intégrez rapidement les consommateurs et les partenaires qui utilisent ServiceNow un processus d'inscription simple et évitez les intégrations personnalisées lentes et coûteuses.
- **Utilisateurs autorisés** : gérez et contrôlez l'accès au niveau de l'élément de catalogue distant pour répondre aux exigences de sécurité et de conformité.
- **Catalogue à distance** : mettez à jour les catalogues de services des abonnés en quelques minutes à mesure que de nouveaux éléments sont introduits.
- **Choix à distance** : assurez-vous que les options de champ sont à jour dans les catalogues distants ServiceNow des abonnés en récupérant les données en temps réel à partir de l'instance du fournisseur.
- **Tâches à distance** : réduisez les fauteuils pivotants et augmentez l'automatisation grâce à des flux de travail multipartites et multi-instances transparents dans l'ensemble de l'écosystème ServiceNow .
- **Tâches du fournisseur** : permettez à tous les fournisseurs de services Pont de services d'être transparents et collaboratifs avec leurs consommateurs qui utilisent ServiceNow en synchronisant les tâches pertinentes telles que les tickets avec les consommateurs en tant que tâches du fournisseur.
- **Cadre de travail de transformation** : transformez les données de tâches distantes entrantes et sortantes pour faciliter la transformation des processus entre ServiceNow les instances.

### Pont de services applications

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités des Pont de services applications pour les fournisseurs et Pont de services pour les consommateurs.

Pont de services applications

| Application                             | Fonctionnalités                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pont de services pour les fournisseurs  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Créez et publiez des catalogues distants à partir de votre instance pour que les consommateurs génèrent des demandes de service pouvant être satisfaites dans votre instance.</li><li>• Intégrez vos tâches de manière bidirectionnelle à celles de votre consommateur.</li><li>• Envoyez des incidents et des tickets à l'instance de ServiceNow votre consommateur via la tâche du fournisseur sans configuration nécessaire.</li></ul> |
| Pont de services pour les consommateurs | <ul style="list-style-type: none"><li>• Incorporez les éléments du catalogue distant auxquels vous avez droit de la part de votre fournisseur dans votre catalogue local et renvoyez les demandes générées à votre fournisseur pour exécution.</li><li>• Intégrez vos tâches de manière bidirectionnelle à celles de votre fournisseur.</li><li>• Recevez des tâches proactives de la part des fournisseurs pour plus de transparence et de collaboration.</li></ul>              |

Pont de services Utilisateurs autorisés et profils

La fonctionnalité Utilisateurs autorisés permet à un fournisseur de classer les éléments de catalogue distant par profils d'utilisateur afin que seuls les utilisateurs autorisés avec ces profils puissent accéder aux éléments de catalogue. Elle permet également aux administrateurs de consommateurs d'associer ces profils à des utilisateurs dans leurs instances pour autoriser l'accès.

Lorsqu'un fournisseur et un consommateur enregistrent initialement l'application Pont de services , les contacts actifs du compte du consommateur dans l'instance du fournisseur sont automatiquement ajoutés ServiceNow à la table Utilisateurs autorisés et synchronisés avec l'instance du ServiceNow consommateur.

Permet au fournisseur de subdiviser les services par profil d'utilisateur, ce qui permet aux consommateurs de définir facilement l'accès aux services du fournisseur dans leur instance. En utilisant la fonctionnalité Utilisateurs autorisés, vous pouvez identifier les utilisateurs spécifiques entre le fournisseur et les instances de consommateur pour gérer les demandes des consommateurs pour les services du fournisseur. Vous pouvez ensuite affecter des profils aux utilisateurs autorisés afin de contrôler l'accès aux éléments de catalogue distants.

- Les fournisseurs et les consommateurs peuvent créer des utilisateurs autorisés.
- Les fournisseurs gèrent l'état d'approbation d'un utilisateur autorisé. Par défaut, l'état d'approbation est défini sur **Approuvé**.
- Les consommateurs gèrent l'état actif pour un utilisateur autorisé.
- Les fournisseurs peuvent définir le nombre maximal d'utilisateurs autorisés pour chaque connexion. Pour ce faire, tous les consommateurs doivent tenir à jour une liste d'utilisateurs autorisés actifs dont la limite est inférieure ou égale à la limite fixée par le fournisseur. Si la valeur n'est pas définie, les consommateurs peuvent avoir autant d'utilisateurs autorisés actifs qu'ils le souhaitent.

Pour en savoir plus, consultez [Ajouter un utilisateur autorisé](#).

## Catalogues à distance dans Pont de services

En tant que développeur d'application pour le fournisseur, vous pouvez créer un élément de catalogue distant contenant les services pour vos consommateurs. Une fois que vous avez créé un élément de catalogue distant, un administrateur de l'instance du consommateur peut l'affecter à ses catalogues et catégories, puis l'activer, comme n'importe quel autre élément de catalogue.

### Exemple :

Par exemple, supposons que vous disposiez de plusieurs offres de produits SD-WAN : Gold, Silver et Bronze. Votre catalogue distant contient 20 services associés aux produits SD-WAN.

- L'offre de produits Gold donne à votre consommateur des droits sur l'ensemble des 20 services.
- L'offre de produits Silver donne à votre consommateur des droits sur 15 des 20 services.
- L'offre de produits Bronze ne donne à votre consommateur des droits que sur 10 des 20 services.

Vous pouvez regrouper ces 20 services dans un catalogue unique. Les consommateurs de chaque offre de produits n'ont de droits que sur les services auxquels ils ont droit.

Pour en savoir plus, consultez [Créer des catalogues à distance pour Pont de services les fournisseurs](#).

## Utilisation des champs de choix distant pour accéder directement aux données du fournisseur

Les champs de choix distants fournissent à vos consommateurs un accès direct à vos données (fournisseur) en temps réel lorsqu'ils soumettent un élément de catalogue distant à partir de leur instance.

Les champs de choix distants permettent aux consommateurs d'afficher la liste de choix d'un champ de référence de catalogue directement depuis l'instance du fournisseur. Ils offrent les avantages suivants :

- Élimine la nécessité de répliquer les données de base
- Réduit le coût et la maintenance des intégrations

Vous pouvez contrôler les données auxquelles vos consommateurs accèdent en définissant un champ de choix distant. Pour en savoir plus, consultez [Créer des définitions de choix distants pour Pont de services les fournisseurs](#).

## Utilisation de tâches à distance pour répondre aux demandes des consommateurs

Découvrez comment, en tant que fournisseur, vous pouvez résoudre et exécuter plusieurs tâches de consommateurs, telles que des incidents, des tickets et des demandes de service, à l'aide de tâches à distance. En tant que consommateur, vous pouvez également affecter les incidents à plusieurs fournisseurs pour qu'ils les résolvent.

Les tâches à distance vous permettent d'affecter et de synchroniser les données de la tâche sur des instances distinctes afin de répondre rapidement aux demandes de service de vos clients. Voici quelques exemples de demandes des consommateurs :

1. Demandez de l'aide pour les problèmes que vos consommateurs rencontrent avec vos services.
2. Demandez des changements de service aux services que vos consommateurs ont achetés.
3. Demandez à vous affecter les tâches existantes afin de pouvoir prendre en charge les problèmes de votre consommateur.

### Fonctionnement d'une tâche à distance

En tant que fournisseur, vous devez d'abord créer et publier les définitions de tâches distantes que vos consommateurs peuvent utiliser pour créer une tâche à distance. Vous autorisez ces définitions pour vos consommateurs qui peuvent ajuster les mappages et les règles de données de champ ou simplement activer la définition. Vos consommateurs peuvent appliquer un déclencheur sur la définition ou créer manuellement une tâche à distance pour vous, le fournisseur, en fonction d'une définition active.

Pour plus d'informations, consultez [Créer des définitions de tâches distantes dans Pont de services pour les fournisseurs](#).

La fonctionnalité de tâches distantes inclut une table de tâches distantes, qui est une extension de la table de tâches dans le Now Platform. Avec les tâches à distance, vous pouvez activer la liaison bidirectionnelle des workflows entre plusieurs ServiceNow instances.

Par exemple, un incident sur une instance de consommateur doit être affecté à l'instance d'un fournisseur en tant que ticket. Dans chaque instance, l'enregistrement de tâche distante facilite le flux bidirectionnel des données de la tâche entre le ticket et l'incident.

### Pont de services Tâches du fournisseur

Permettre à tous les fournisseurs d'être Pont de services transparents et collaboratifs avec leurs consommateurs qui utilisent ServiceNow.

Les tâches du fournisseur représentent le travail effectué dans l'instance d'un ServiceNow fournisseur et surveillé dans l'instance d'un consommateur. En utilisant les tâches du fournisseur, les consommateurs peuvent collaborer avec tous leurs fournisseurs sans avoir besoin d'une configuration supplémentaire à leurs instances.

### Transformer les données avec le cadre de travail de Pont de services transformation

Utilisez le cadre de travail de transformation pour intégrer des tâches entre deux ServiceNow instances afin de transformer les données de tâches distantes dans l'application Pont de services .

En tant que fournisseur, vous pouvez utiliser le cadre de travail de transformation pour transformer vos données entrantes et sortantes (telles que les incidents, les tickets et les demandes de service) des tâches distantes entre votre ServiceNow instance et l'instance de votre consommateur. Pour en savoir plus sur ce qu'est une tâche distante, reportez-vous à la section [Utilisation de tâches à distance pour répondre aux demandes des consommateurs](#).

Lors de l'utilisation de l'application Pont de services for Providers, vous et votre client pouvez échanger les données des tâches distantes via des tables et des champs. Le cadre de travail de transformation vous aide à convertir les données entre ces tables et champs afin que vous et votre consommateur puissiez facilement communiquer entre vous tout en résolvant les incidents, les tickets et les demandes des consommateurs. Les transformations peuvent être créées une seule fois et utilisées dans toutes les définitions de tâches distantes.

Vous pouvez utiliser les types de transformation suivants dans le cadre de travail de transformation pour vos tâches distantes :

- **Simple** : sélectionnez l'option de transformation simple pour utiliser les valeurs prédéfinies des champs entrants et sortants pour vos tâches distantes. Par exemple, en utilisant ce type de transformation, vous convertissez l'état Ouvert d'un incident dans l'instance du ServiceNow® fournisseur en état En cours dans l'instance du ServiceNow consommateur.
- **Avancé** : utilisez une transformation avancée dans laquelle vous exécutez un script pour déterminer les valeurs de données entrantes et sortantes pour vos tâches distantes. Par exemple, utilisez ce type de transformation pour convertir une sys\_id entrante en sys\_id corrélée pour un champ de référence.
- **Entrant virtuel** : utilisez cette option pour transformer ou définir une valeur pour un champ virtuel entrant. Cette option utilise un script pour transformer les données et ajoute un champ entrant obligatoire.
- **Sortant virtuel** : utilisez cette option pour transformer ou définir une valeur pour un champ virtuel sortant. Cette option utilise un script pour transformer les données et ajoute un champ sortant obligatoire.
- **Global** : utilisez l'option de transformation globale pour créer une définition de transformation par défaut qui peut être appliquée à tous les comptes de consommateur.

#### **i Remarque :**

Une transformation spécifique à une entreprise ou à un compte correspondant remplace l'option de transformation globale.

Pour en savoir plus sur la création d'une transformation, reportez-vous à la section [Créer une transformation dans Pont de services](#).

## **Pont de services Révisions de configuration**

En tant que fournisseur, vous pouvez mettre à jour les configurations des créateurs d'enregistrements distants, des définitions de tâches distantes, des offres de synchronisation des données de base et créer de nouvelles versions qui peuvent être autorisées pour les clients.

Vous pouvez déployer de nouvelles versions d'autorisations avec des fonctionnalités mises à jour pour les consommateurs compatibles sans impact sur les consommateurs qui n'ont pas mis à niveau leurs Pont de services applications. Vous pouvez mettre à niveau vos Pont de services applications pour adopter de nouvelles fonctionnalités, même si vos clients n'ont pas effectué la mise à niveau vers la dernière version.

Vous pouvez créer plusieurs révisions de configuration, mais seule la dernière révision publiée est active et disponible en tant que nouvelle autorisation. Vos clients peuvent choisir d'activer la nouvelle autorisation ou de continuer à utiliser l'ancienne révision jusqu'à ce qu'elle soit archivée ou retirée. Si les consommateurs souhaitent utiliser la nouvelle révision, ils doivent mettre à niveau leur Pont de services application vers la même version que celle en cours d'exécution sur l'instance du fournisseur. Une fois que la nouvelle révision est activée sur l'instance du consommateur, la révision antérieure n'est plus disponible et passe à un état inactif.

Vous pouvez créer des révisions de configuration pour les éléments suivants :

- Créateurs d'enregistrement distants
- Définitions de tâches distantes

Consultez [Créer des révisions de configuration](#) pour en savoir plus.

## Pont de services Prise en charge des versions non correspondantes

Les fournisseurs et les consommateurs utilisant différentes versions des Pont de services applications peuvent échanger et synchroniser des données entre leurs ServiceNow instances.

- Les fournisseurs peuvent mettre à niveau leur Pont de services application et déployer de nouvelles fonctionnalités sans interrompre les services aux consommateurs qui n'ont pas effectué la mise à niveau vers leur application.
- Les consommateurs qui n'ont pas effectué de mise à niveau peuvent utiliser les autorisations existantes auprès de leur fournisseur, mais ne peuvent pas demander de nouvelles autorisations à moins d'effectuer une mise à niveau vers la dernière version.

Voici un exemple de scénario :

- Le fournisseur et le consommateur utilisent Pont de services pour les fournisseurs 1.0 et Pont de services pour les consommateurs 1.0. Le fournisseur a créé certaines configurations (telles que des définitions de tâches distantes, des créateurs d'enregistrements distants ou des offres de synchronisation des données de base) et le consommateur utilise ces autorisations.
- Le fournisseur décide d'effectuer une mise à niveau vers Pont de services for Providers 2.0, mais le consommateur utilise toujours l'ancienne version. Dans ce cas, le consommateur peut continuer à utiliser les autorisations créées à l'aide de l'ancienne version et Pont de services synchroniser les données avec le fournisseur.
- Pour utiliser les dernières révisions de configuration (créées avec l'application mise à niveau), le consommateur doit effectuer une mise à niveau vers une version compatible avec le fournisseur.

Pour en savoir plus sur une fonctionnalité de prise en charge, reportez-vous à la section [Pont de services Révisions de configuration](#).

## Pont de services pour les fournisseurs

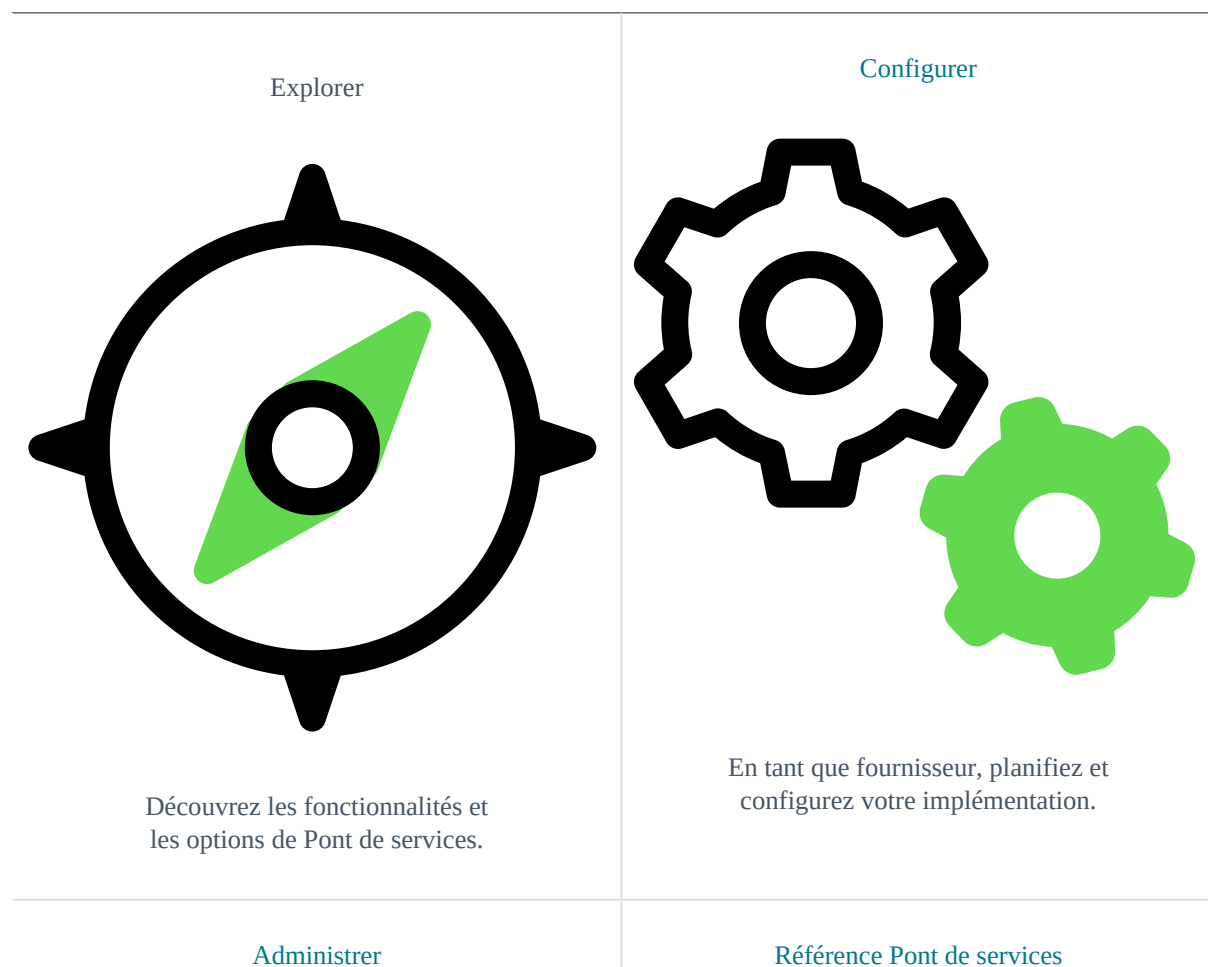
Utilisez l'application Pont de services pour les fournisseurs afin de créer et de publier des catalogues de services, de recevoir et de répondre aux demandes générées par les consommateurs et d'établir des intégrations avec les instances des consommateurs.

## Vue d'ensemble

En tant que prestataire, vous pouvez :

- Créez et publiez des catalogues de services à distance pour vos consommateurs sur leurs instances.
- Intégrez votre instance à l'instance de votre consommateur.
- Recevez et remplissez des demandes de service sur votre instance à partir de l'instance ServiceNow de votre consommateur.

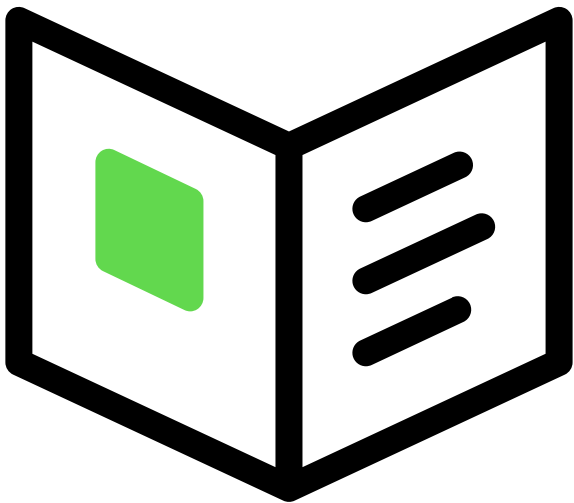
## Mise en route



Traduction automatique



Apprenez à intégrer des consommateurs, à créer des catalogues et à répondre à des demandes de service.



Obtenir des détails sur Séparation de domaine et les composants installés.

## Installation et configuration Pont de services pour les fournisseurs

Pour installer et configurer l’application Pont de services For Providers, procédez comme suit.

**i Remarque :**  
Pont de services La version 2.x.x publiée avec cette Xanadu version ne prend pas en charge la Pont de services migration des versions (héritées). Si vous utilisez une version de Pont de services (hérité), avant de procéder à la mise à niveau vers la version, vous devez suivre les Xanadu instructions de [Pont de services pour fournisseurs \(Hérité\) - Utilitaire de migration \(KB1499823\)](#) pour migrer vos données de configuration.

### Vérifications préalables à l’installation

**Vérifiez la propriété glide.servlet.uri :** assurez-vous que la propriété glide.servlet.uri dans l’instance Glide est définie sur l’URL d’instance correcte. Un problème peut se produire lorsqu’une instance est clonée à partir de la production, mais qu’elle fait toujours référence à l’URL de production pour la propriété glide.servlet.uri .

### Configurer Service Bridge pour les fournisseurs

| Tâche                                                                 | Lien                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Installez l’application pour les Pont de services fournisseurs.       | Consultez <a href="#">Installer Pont de services pour les fournisseurs</a> .                                                                                                                |
| Migrez à partir de la Pont de services version héritée si nécessaire. | Consultez <a href="#">Migrer depuis Pont de services (hérité)</a> .<br><b>i Remarque :</b><br>Cette fonctionnalité est uniquement prise en charge pour Pont de services les versions 1.x.x. |

## Configurer Service Bridge pour les fournisseurs (suite)

| Tâche                                                    | Lien                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Configurez un nouvel enregistrement de fournisseur.      | Consultez <a href="#">Configurer un Pont de services enregistrement de fournisseur.</a>                                     |
| Affectez Pont de services des rôles aux fournisseurs.    | Consultez <a href="#">Rôles d'utilisateur pour les fournisseurs.</a>                                                        |
| Créez des profils de catalogue.                          | Consultez <a href="#">Créer des profils de catalogue.</a>                                                                   |
| Créer des définitions de choix distants.                 | Reportez-vous à la rubrique <a href="#">Créer des définitions de choix distants pour Pont de services les fournisseurs.</a> |
| Créez des éléments de catalogue distants.                | Consultez <a href="#">Créer des catalogues à distance pour Pont de services les fournisseurs.</a>                           |
| Créez des définitions de tâches distantes.               | Consultez <a href="#">Créer des définitions de tâches distantes dans Pont de services pour les fournisseurs.</a>            |
| Créez des transformations.                               | Consultez <a href="#">Créer une transformation dans Pont de services.</a>                                                   |
| Mettre à jour les paramètres des utilisateurs autorisés. | Consultez <a href="#">Mettre à jour les paramètres pour les utilisateurs autorisés.</a>                                     |

## Installer Pont de services pour les fournisseurs

Si vous disposez d'un rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Pont de services pour les fournisseurs (sn\_sb\_pro). L'application inclut les données de démonstration et les installations associées aux applications et aux modules d'extension ServiceNow® Store .

### Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#)  .

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

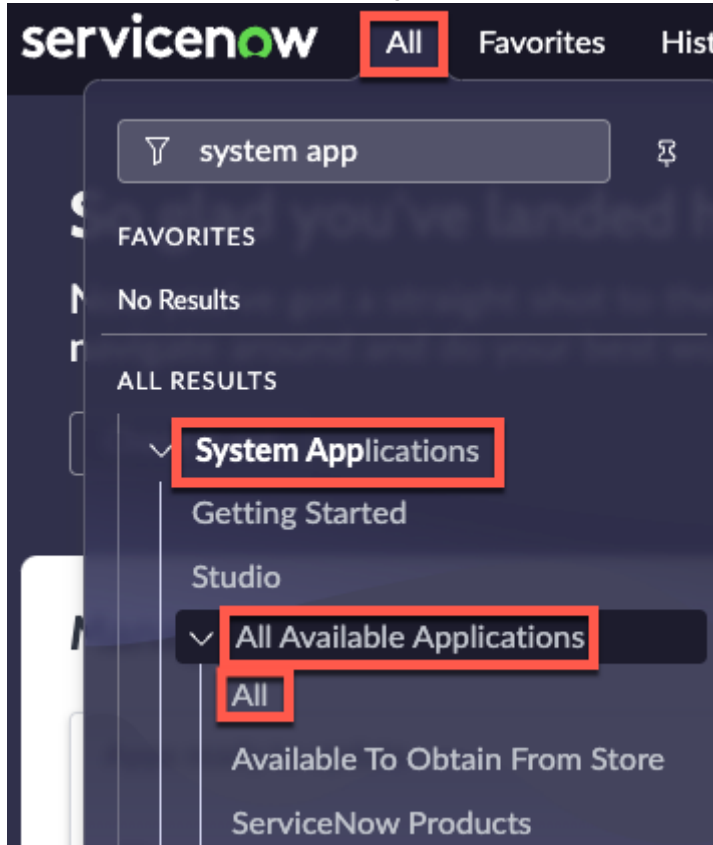
Les modules d'extension suivants sont automatiquement installés avec l'application Pont de services pour les fournisseurs :

- sn\_req\_criteria
- sn\_sb
- sn\_sb\_rps
- sn\_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub\_spoke\_util\_pack

En dehors de ceux-ci, plusieurs composants, notamment des rôles, des règles métier, des tables et des flux, sont également installés. Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la section [Composants installés avec Pont de services pour les fournisseurs.](#)

## Procédure

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



2. Recherchez l'application pour les Pont de services fournisseurs (sn\_sb\_pro) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

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

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Cette liste indique, pour chaque module d'extension et application dépendants, s'ils sont en cours d'installation, s'ils sont déjà installés ou s'ils doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Pont de services pour les fournisseurs.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration contiennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour des cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test. Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

## Migrer depuis Pont de services (hérité)

Cette section décrit le processus de migration à partir de la Pont de services version (héritée).

Pour migrer à partir de la version héritée, suivez les étapes répertoriées dans [Pont de services pour fournisseurs \(Hérité\) - Utilitaire de migration \(KB1499823\)](#). 

## Configurer un Pont de services enregistrement de fournisseur

Configurez un nouvel enregistrement de fournisseur afin d'établir un identificateur unique pour l'application pour les Pont de services fournisseurs (sn\_sb\_pro).

### Avant de commencer

- Rôle requis : admin, sn\_sb.admin
- Cette version de Pont de services nécessite un script global qui doit être installé avant de configurer l'application Pont de services for Providers. Suivez les instructions de [la KB1225292](#)  sur l'instance Now Support pour installer le script.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche de configuration unique doit être effectuée à partir de votre ServiceNow instance.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Fournisseur de Pont de services > Fournisseur**.
2. Saisissez un nom pour le fournisseur.  
Celui-ci ne peut contenir que des caractères alphanumériques et des tirets. Les noms qui incluent des espaces ou des caractères spéciaux entraînent une erreur.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

## Rôles d'utilisateur pour les fournisseurs

Découvrez les rôles, les compétences et les tâches des différents utilisateurs dans l'application Pont de services pour les fournisseurs.

Un rôle d'utilisateur est un rôle préconfiguré dans l'application qui est composé de plusieurs rôles granulaires. Les rôles d'utilisateur sont conçus pour correspondre aux titres d'emploi courants des gestionnaires, des analystes et des propriétaires de services dans une organisation informatique. Si vous souhaitez que vos utilisateurs et groupes disposent de plus d'accès qu'un rôle ne le permet, vous pouvez ajouter des rôles plus granulaires à vos utilisateurs et groupes. Si vous souhaitez limiter l'accès à des utilisateurs et à des groupes spécifiques au niveau de la tâche, vous pouvez supprimer les rôles granulaires. Vous pouvez également créer des rôles et des contrôles d'accès (ACL) personnalisés en fonction de vos besoins.

## Rôles d'utilisateur

| Profil         | Compétences                                                                                                                                                   | Tâches                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Rôles                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Développeur    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est un administrateur certifié ServiceNow</li> <li>• Est un développeur d'application certifié ServiceNow</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crée des enregistrements de connexion du fournisseur.</li> <li>• Crée et maintient les définitions et les transformations de tâches distantes.</li> <li>• Crée et maintient Studio de workflow des flux pour déterminer les processus d'exécution des demandes.</li> <li>• Crée et maintient des créateurs d'enregistrements distants.</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• administrateur</li> <li>• sn_sb.admin</li> </ul> <p><b>Remarque :</b><br/>Si l'utilisateur ne dispose pas du rôle administrateur, le rôle d'administrateur de catalogue est requis pour modifier et publier les créateurs d'enregistrements distants.</p> |
| Administrateur | Est un administrateur système certifié ServiceNow                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termine les Pont de services demandes d'inscription.</li> <li>• Assiste l'administrateur système du consommateur, au besoin.</li> <li>• Publie des catalogues à distance dans l'instance du consommateur.</li> <li>• Publie les définitions de tâches distantes dans l'instance du client.</li> <li>• Dépanne les charges utiles de Pont de services transport.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• administrateur</li> <li>• sn_sb.admin</li> <li>• sn_transport.admin</li> </ul>                                                                                                                                                                            |

Rôles d'utilisateur (suite)

| Profil                     | Compétences               | Tâches                                                                                                                                                                | Rôles                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prestataire de fournisseur | A des compétences d'agent | <ul style="list-style-type: none"><li>• Résout les questions et problèmes des consommateurs.</li><li>• Participe aux opérations du réseau en cas de besoin.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• *itil</li><li>• sn_sb.demandeur</li><li>• *sn_customerservice_agent</li><li>• *incident_read</li><li>• *problem_read</li><li>• *change_read</li></ul> |
| Demandeur consommateur     | Utilisateur final         | Effectue des demandes à partir du catalogue distant                                                                                                                   | sn_sb.demandeur                                                                                                                                                                               |

Affecter des rôles à des groupes pour Pont de services

Affectez des rôles pour contrôler les actions disponibles pour chaque utilisateur. Dans ServiceNow, vous attribuez des rôles par groupe plutôt que par utilisateur individuel. Lorsque les descriptions de poste des utilisateurs changent, leurs rôles sont automatiquement mis à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Administration utilisateurs > Groupes**.
2. Cliquez sur le groupe auquel vous souhaitez affecter le rôle.
3. Dans la liste connexe Rôles, cliquez sur **Edit (Modifier)**.
4. Ajoutez les rôles au groupe.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer des profils de catalogue

Créez des profils d'utilisateur du catalogue pour contrôler les éléments de catalogue auxquels les consommateurs peuvent accéder sur leur instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn\_sb.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez affecter des profils à des créateurs d'enregistrements distants (RRP). Les profils sont associés à un créateur d'enregistrement distant et une autorisation est générée pour ce créateur d'enregistrement et synchronisée avec l'instance du consommateur. Une autorisation est générée pour tous les profils sur l'instance du consommateur. Enfin, les profils peuvent être liés à des utilisateurs autorisés à accéder aux créateurs d'enregistrements distants.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Fournisseur de Pont de services > Administration > Profils du catalogue.**
- 2. Cliquez sur **Nouveau.**
- 3. Saisissez un nom et une description pour le profil du catalogue.
- 4. Cliquez sur **Envoyer.**

Créer des définitions de choix distants pour Pont de services les fournisseurs

En tant que fournisseur, définissez des champs de choix distants qui permettent aux consommateurs de récupérer les données de choix de leurs instances en temps réel.

Avant de commencer

- Rôle requis pour créer une définition de choix distant : security\_admin
- Rôle requis pour créer des champs de choix distants : admin

Procédure

- 1. Élevez votre rôle à security\_admin.
- 2. Accédez à la **Tout > Fournisseur de Pont de services > Administration > Définitions de choix distants.**
- 3. Cliquez sur **Nouveau.**
- 4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définitions de choix distants

| Champ             | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Table             | Nom de la table que vos consommateurs peuvent interroger pendant qu'ils sélectionnent un élément de catalogue sur leur portail de services.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Nom               | Nom affecté automatiquement qui peut être modifié par un utilisateur disposant du rôle security_admin .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| GlideRecordSecure | Lorsque cette option est sélectionnée, toutes les requêtes de cette table suivent les restrictions de la liste de contrôle d'accès (ACL). Lorsque cette option n'est pas sélectionnée : <ul style="list-style-type: none"><li>○ Les requêtes de cette table ignorent toutes les restrictions ACL.</li><li>○ Des conditions de qualificatif de référence doivent être spécifiées pour chaque variable de choix distant afin de limiter l'accès aux données.</li></ul> |
| AccountSecure     | Lorsque cette option est sélectionnée, toutes les requêtes de cette table limitent les résultats basés sur le champ <b>Société</b> du compte de service d'interrogation et le champ <b>Société</b> ou <b>Compte</b> de la table.                                                                                                                                                                                                                                     |

| Champ             | Description                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <b>?</b> <b>Remarque :</b><br>Ce marqueur est disponible uniquement sur les tables avec des références à la société ou au compte où le champ est appelé compte, u_account, société ou u_company. |
| Description brève | Informations supplémentaires sur la table.                                                                                                                                                       |
| Filtre            | Conditions de filtre qui définissent les conditions de base sur la table.                                                                                                                        |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

6. Accédez à la **Fournisseurs de Service Bridge > Administration > Éléments de catalogue à distance**.

7. Sélectionnez un créateur d'enregistrement distant et cliquez sur **Modifier**.

8. Dans la liste connexe Variables, cliquez sur **Nouveau**.

9. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de variable de choix distant

| Champ                              | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Table du créateur d'enregistrement | Table sélectionnée automatiquement qui s'affiche lorsque vous sélectionnez le champ. Cette table peut être sélectionnée manuellement si elle n'est pas mappée à un champ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Type                               | Type de référence.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Choix à distance activé            | Option que vous pouvez sélectionner pour un choix distant.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Élément de catalogue               | Nom du créateur d'enregistrement distant.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Question                           | Questions qui s'affichent dans un enregistrement de catalogue sur le portail de service consommateur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Spécifications de types            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Référence de choix distant</b> qui inclut la définition de choix distant que vous utilisez pour les requêtes des consommateurs pour cette variable.</li> <li>○ <b>Champ d'affichage de choix distant</b> qui inclut la valeur de données primaire qui apparaît à vos consommateurs dans leurs résultats d'interrogation.</li> <li>○ <b>Champ d'informations supplémentaires sur le choix distant</b> qui inclut la valeur de données secondaire qui apparaît à vos consommateurs dans leurs résultats d'interrogation.</li> </ul> |

| Champ | Description                                                                                                                                                                                                   |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Condition de qualificatif de référence</b> qui inclut les options de filtre que vous définissez pour limiter les données retournées par la définition.</li> </ul> |

10. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats

Une variable de choix distant est créée.

## Créer des catalogues à distance pour Pont de services les fournisseurs

En tant que fournisseur, vous pouvez créer des catalogues à distance pour automatiser le processus d'exécution des tâches pour vos clients.

En utilisant des catalogues distants, les fournisseurs peuvent maintenir le développement des catalogues partagés sur leurs instances et fournir aux consommateurs des éléments de catalogue natifs dans leurs instances.

Le processus de création d'un catalogue à distance par les fournisseurs est le suivant :

1. Créez un créateur d'enregistrement distant dans un catalogue distant. Consultez [Créer des créateurs d'enregistrements distants dans un catalogue distant dans Pont de services pour les fournisseurs](#).
2. Créez des variables pour les créateurs d'enregistrements distants. Consultez [Créer des variables pour les créateurs d'enregistrements distants dans Pont de services pour les fournisseurs](#).
3. Associez des flux aux créateurs d'enregistrements.

### Créateurs d'enregistrements distants dans Pont de services

Les créateurs d'enregistrements distants dans Pont de services pour les fournisseurs sont des demandes de service publiées dans des instances de consommateur. Ils permettent à votre consommateur de demander des services de fournisseur par le biais de leur catalogue de services.

### Vue d'ensemble des créateurs d'enregistrements

Les créateurs d'enregistrements distants contiennent les variables qui déterminent les informations qu'un consommateur peut ou doit fournir pour soumettre une demande. Lorsqu'un créateur d'enregistrement distant est soumis à partir du catalogue de services du consommateur, il génère un enregistrement de tâche du fournisseur sur l'instance du fournisseur et déclenche une tâche d'exécution Créer un ticket, Créer un incident ou Créer une demande de changement.

Au fur et à mesure que la tâche progresse dans le flux d'exécution dans l'instance du fournisseur, les mises à jour sont visibles à la fois dans les instances du fournisseur et dans celles du consommateur ServiceNow .

La table de créateur d'enregistrement distante est une extension de la table `sc_cat_item_producer` et utilise la table `sn_sb_pro_remote_request`.

L'exemple suivant montre un exemple de formulaire que vous utilisez lorsque vous créez un créateur d'enregistrement distant.

## Créateur d'enregistrement distant

**Remote record producer**  
SGRRP-Cus Activate

Name: SGRRP-Cus Activate

Application: Global

Table name: Provider task [in\_is\_pro\_provider\_task]

\* Remote service: Software Services

State: Published

\* Flow: Create Change from Provider task

Active: ☒

Expand help for all questions: ☐

Approval required: ☐

Persona:

---

**What it will contain**

Accessibility

Short description:

Description:

B I U ↶ ↷ Verdana Bpt

Meta:

Redirect to: Generated task record

Icon: Click to add...

Picture: Click to add...

---

**Related Links**

[Item Details](#)

[Show VBA reader view](#)

[Run Point Scan](#)

---

**Variables (1)** Consumer criteria (1) Catalog UI Policies

for text Search

Actions on selected rows... New

| Remote record producer - SGRRP-Cus Activate | Remote consumer criteria | Domain |
|---------------------------------------------|--------------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> Active<br>true     | ALL COMPANY              | global |

1 to 1 of 1

## Créer des créateurs d'enregistrements distants dans un catalogue distant dans Pont de services pour les fournisseurs

Créer des créateurs d'enregistrements distants dans le cadre de la création d'un catalogue distant dans Pont de services pour les fournisseurs.

## Avant de commencer

- Assurez-vous que le périmètre du catalogue est défini sur Global.
- Rôle requis : admin, sn\_sb.admin

**i Remarque :**

Les utilisateurs sans rôle administrateur doivent disposer d'un rôle d'administrateur de catalogue pour modifier et publier des créateurs d'enregistrements distants.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Fournisseur de Pont de services > Administration > Éléments de catalogue à distance**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

## Nouveau formulaire d'enregistrement du créateur d'enregistrement distant

| Champ       | Description                                                                                                                                                     |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom         | Nom du créateur d'enregistrement distant.                                                                                                                       |
| Application | Il s'agit d'un champ en lecture seule qui est défini par défaut en fonction du périmètre de l'application.                                                      |
| État        | Affiche l'état du créateur d'enregistrement distant. Lorsque vous créez un créateur d'enregistrement distant, ce champ est défini sur l'état <b>Brouillon</b> . |

| Champ             | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <b> Remarque :</b><br>Ce champ est automatiquement mis à jour lorsque vous publiez, archivez ou mettez hors service un créateur d'enregistrement distant.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Nom de la table   | Le nom de table est Tâche du fournisseur. Il s'agit d'un champ en lecture seule.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Flux              | Choisissez l'un des flux par défaut Pont de services fournis ou créez votre propre flux si nécessaire.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Actif             | Il s'agit d'un champ en lecture seule, activé en fonction des actions Publier, Mettre hors service, Archiver ou Supprimer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Profil            | Profil du catalogue que vous souhaitez affecter à ce créateur d'enregistrement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Compatibilité     | Ce champ est renseigné par défaut. Il affiche la Pont de services version utilisée par le fournisseur. Si le consommateur utilise une version compatible Pont de services , les données peuvent être synchronisées entre le fournisseur et les instances de consommateur. Toutefois, si le consommateur n'utilise pas une version compatible, aucune nouvelle autorisation ne peut être activée tant que la version correspondante Pont de services n'est pas mise à niveau. |
| Description brève | Brève description du créateur d'enregistrement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Description       | Description détaillée du créateur d'enregistrement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

4. Cliquez sur le lien à côté du champ Icône pour joindre une image.

5. Cliquez sur le lien à côté du champ Image pour joindre une image.

** Remarque :**

Vous pouvez également supprimer l'image si elle n'est plus nécessaire.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

7. Ajoutez au moins une variable.

Consultez [Créer des variables pour les créateurs d'enregistrements distants dans Pont de services pour les fournisseurs](#).

8. Ajoutez un critère de consommateur.

9. Cliquez sur **Publier** pour publier le créateur d'enregistrement distant et le rendre disponible dans les instances de fournisseur et de consommateur.

### Que faire ensuite

Vous pouvez créer plusieurs révisions de configuration de ce créateur d'enregistrement distant publié. Pour en savoir plus sur la création d'une révision de configuration, reportez-vous à la section [Créer des révisions de configuration](#). Vous pouvez également effectuer les opérations suivantes :

- Archiver une révision de configuration : consultez [Archiver une révision de configuration](#)
- Copiez une révision de configuration : reportez-vous à la section [Copier une révision de la configuration](#).
- Mettre hors service une configuration : [Mettre hors service une configuration](#).
- Pour supprimer une configuration : reportez-vous à la section [Supprimer une configuration](#).

**Créer des variables pour les créateurs d’enregistrements distants dans Pont de services pour les fournisseurs**

Créez les variables d’un créateur d’enregistrement distant dans Pont de services l’application Fournisseurs.

**Avant de commencer**  
Rôle requis : administrateur

**Procédure**

1. Accédez à la **Tout > Fournisseur de Pont de services > Administration > Éléments de catalogue à distance**.
2. Cliquez sur un créateur d’enregistrement pour lequel vous souhaitez créer des variables.
3. Cliquez sur l’onglet **Variables** dans la liste connexe, puis cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de nouvel enregistrement de variable**

| Champ | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Type  | <p>Les types de variables pris en charge sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Pièce jointe</li><li>○ Pause</li><li>○ Case à cocher</li><li>○ Fin conteneur</li><li>○ Séparation du conteneur</li><li>○ Début conteneur</li><li>○ Date</li><li>○ Date/Heure</li><li>○ Durée</li><li>○ E-mail</li><li>○ HTML</li><li>○ Adresse IP</li><li>○ Étiquette</li><li>○ Collecteur de liste</li><li>○ Choix multiple de recherche</li><li>○ Zone de sélection de recherche</li></ul> |

| Champ                | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Masqué</li> <li>○ Texte sur plusieurs lignes</li> <li>○ Choix multiple</li> <li>○ Échelle numérique</li> <li>○ Référence</li> <li>○ Demandé pour</li> <li>○ Étiquette de texte enrichi</li> <li>○ Zone de sélection</li> <li>○ Texte sur ligne unique</li> <li>○ URL</li> <li>○ Texte sur ligne unique large</li> <li>○ Oui/Non</li> </ul> <p>Si vous utilisez des variables non prises en charge, Pont de services il est possible que les données ne soient pas intégrées au bon format.</p> |
| Élément de catalogue | Élément de catalogue qui utilise la variable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Application          | Il s'agit d'un champ en lecture seule qui est défini par défaut en fonction du périmètre de l'application.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Obligatoire          | <p>Option permettant de rendre la variable obligatoire dans le cadre du processus de commande.</p> <p><b>?</b> <b>Remarque :</b><br/>Ce comportement ne s'applique que lors d'un chargement de page. Vous pouvez le modifier à l'aide des API clientes.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Actif                | Il s'agit d'un champ en lecture seule, activé en fonction des actions <b>Publier</b> , <b>Mettre hors service</b> ou <b>Modifier</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ordre                | <p>Ordre de placement de la variable sur la page de l'élément de catalogue. Vous organisez les variables de haut en bas, et de la valeur d'ordre la plus faible à la plus grande.</p> <p>Par exemple, une variable dont la valeur d'ordre est 1 est placée avant les autres variables dont la valeur est d'ordre supérieur.</p>                                                                                                                                                                                                         |
| Question             | Question que vous pouvez poser aux utilisateurs qui commandent l'élément de catalogue pour obtenir des informations connexes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Nom                  | Nom permettant d'identifier la question.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Champ                 | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <p><b>i Remarque :</b></p> <p>Si ce champ est vide, sa valeur est renseignée automatiquement en fonction du champ <b>Question</b> pour tous les types de variables à l'exception de Pause, Séparation du conteneur et Fin du conteneur.</p>                                                                                                                                                                      |
| Info-bulle            | Texte d'infobulle à afficher lorsque les utilisateurs pointent vers la variable. Saisissez une note brève décrivant le but de la question.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Exemple de texte      | <p>Conseil de champ de question qui s'affiche avant qu'un utilisateur n'entre une valeur.</p> <p>Vous pouvez utiliser un conseil pour les variables suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◦ Adresse IP</li><li>◦ E-mail</li><li>◦ URL</li><li>◦ Texte sur ligne unique</li><li>◦ Texte sur ligne unique large</li><li>◦ Texte sur plusieurs lignes</li><li>◦ Date</li><li>◦ Date/Heure</li></ul> |
| Spécification de type | Valeurs spécifiques au type de variables.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

**5. Cliquez sur Envoyer.**  
Répétez les étapes ci-dessus pour créer des variables supplémentaires pour le même créateur d'enregistrement distant.

**Création d'autorisations dans Pont de services pour les fournisseurs**

À l'aide des critères de consommateur associés aux créateurs d'enregistrement et à d'autres configurations, Pont de services génère automatiquement les enregistrements d'autorisation qui sont répliqués vers les instances de consommateur éligibles.

**Vue d'ensemble**

Les enregistrements de critères de consommateur sont utilisés pour autoriser le contenu de Pont de services, tel que les créateurs d'enregistrements distants et les définitions de tâches distantes, pour les Pont de services consommateurs. Les critères de consommateur vous permettent de vous assurer qu'un consommateur n'a accès qu'au contenu approprié Pont de services . À l'aide de critères de consommateur, vous pouvez autoriser explicitement un contenu pour un seul client ou pour plusieurs clients.

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de la façon dont vous configurez les critères de consommateur. Par exemple, vous pouvez autoriser le contenu :

- À un consommateur spécifique.
- À tous les consommateurs qui ont un produit vendu actif d'un modèle spécifique.
- À tous les consommateurs qui ont un contrat de service actif.

Le Pont de services processus d'autorisation s'exécute chaque nuit sous la forme d'une tâche planifiée. Au cours du processus d'autorisation, les filtres définis dans le créateur de conditions de l'enregistrement de critères de consommateur sont appliqués à la table sélectionnée pour rechercher les enregistrements qui correspondent à la condition. Si un enregistrement correspondant est trouvé, le contenu associé Pont de services est autorisé pour le consommateur. Par exemple, lorsqu'un consommateur disposant d'un produit vendu actif crée une commande, le contenu approprié Pont de services lui est automatiquement autorisé. Les autorisations sont mises à jour quotidiennement, reflétant les changements si les données des tables interrogées ont changé.

## Avantages

Vos consommateurs peuvent voir et demander le contenu qui leur est autorisé. Une tâche planifiée s'exécute de nuit et met à jour les autorisations en fonction des changements apportés aux tables ou aux enregistrements interrogés par les critères de consommateur. De plus, les autorisations sont vérifiées immédiatement lorsque des mises à jour sont effectuées.

Vous pouvez mettre à jour Pont de services les autorisations de l'une des manières suivantes :

- Définissez les critères de consommateur dans le créateur d'enregistrement distant.
- Enregistrer un nouveau consommateur dans Pont de services.
- Cliquez sur le lien connexe **Actualiser les autorisations** dans l'enregistrement Connexions du consommateur ou l'enregistrement Fournisseur.

## Définir un critère de consommateur

1. Accéder à **Tout > Fournisseur de Pont de services > Éléments de catalogue à distance** ou **Tout > Fournisseur de Pont de services > Définitions de tâches distantes**.
2. Sélectionnez un créateur d'enregistrement distant ou une définition de tâche distante pour laquelle vous souhaitez définir les critères de consommateur.
3. Accédez à l'onglet Critères de consommateur de la liste connexe et cliquez sur **Nouveau**.
4. Vous pouvez associer un critère de consommateur existant ou en créer un nouveau.
5. Renseignez les champs du formulaire.

| Champ          | Description                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom            | Nom de la condition du consommateur.                                                                                                                                                                                                                    |
| Actif          | Cochez cette case pour activer la condition du consommateur.                                                                                                                                                                                            |
| Condition pour | Permet de spécifier que la société ou le compte peut être utilisé pour faire correspondre les enregistrements de la table interrogée. Sélectionnez l'option correspondante en fonction du champ (Société ou Compte) disponible sur la table interrogée. |

| Champ        | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | Par exemple, ce champ peut être utilisé dans la table Produit vendu, car le champ Compte est utilisé pour interroger la table.                                                                                                                                                                                                                                              |
| Condition le | Le champ indique la table à interroger pour trouver des enregistrements correspondants.<br><br><b>i Remarque :</b><br>Les tables dans lesquelles le champ Client ne peut pas être sélectionné ne doivent pas être utilisées.                                                                                                                                                |
| Champ client | Sélectionnez le champ de la table interrogée qui correspond à la société ou au compte défini sur la Pont de services connexion. Si le consommateur connecté via Pont de services est un compte, vous pouvez utiliser un champ Entreprise ou Compte pour le mettre en correspondance. Si le consommateur connecté n'est qu'une entreprise, vous serez limité à l'entreprise. |
| Condition    | Détails du filtre. Par exemple, Actif est défini sur Vrai.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Les exemples suivants montrent comment configurer les critères de consommateur.

Ce critère de consommateur peut être utilisé pour autoriser le contenu pour les clients de Pont de services qui ont un produit vendu actif dont le nom de produit contient **Ordinateur portable : DaaS**.

The screenshot shows the 'Customer Condition' configuration page for a new record. The 'Name' field is 'Business Laptop Sold Product' and the 'Active' checkbox is checked. The 'Condition for' dropdown is set to 'Account'. The 'Condition on' dropdown is 'Sold Product [sn\_install\_base\_so...'. The 'Customer field' dropdown is 'Account'. Under the 'Condition' section, there are two buttons: 'Add Filter Condition' and 'Add "OR" Clause'. Below these, a list of conditions is shown: 'Product' contains 'Laptop - DaaS' and 'State' is 'Active'. The conditions are linked with 'AND' operators.

Ce critère de consommateur donne droit au contenu pour le consommateur Boxeo Pont de services . Il est utilisé pour interroger la Pont de services table Connection et est filtré avec Boxeo en tant que consommateur.

The screenshot shows the 'Customer Condition' configuration page for a new record. The 'Name' field is 'Boxeo Customer' and the 'Active' checkbox is checked. The 'Condition for' dropdown is set to 'Company'. The 'Condition on' dropdown is 'Consumer connection [sn\_sb\_pr...'. The 'Customer field' dropdown is 'Company'. Under the 'Condition' section, there are two buttons: 'Add Filter Condition' and 'Add "OR" Clause'. Below these, a list of conditions is shown: 'Company' is 'Boxeo'. The conditions are linked with 'AND' operators.

Ce critère de consommateur autorise le contenu pour Pont de services les consommateurs qui ont un contrat actif dont le modèle de contrat est Solution d'impression et le type de contrat est Contrat de service.

Customer Condition  
New record

\* Name: Print Service Contract Active ☒

Condition for: Account

\* Condition on: Contract [ast\_contract] \* Customer field: Account

Condition: Add Filter Condition Add "OR" Clause

All of these conditions must be met

|                |    |                  |     |    |   |
|----------------|----|------------------|-----|----|---|
| Contract model | is | Print Solution   | AND | OR | X |
| Contract type  | is | Service Contract | AND | OR | X |
| Active         | is | true             | AND | OR | X |

## Utilisation de jeux de variables avec des créateurs d'enregistrements distants

Utilisez des jeux de variables à une ou plusieurs lignes avec des créateurs d'enregistrements distants.

Les jeux de variables vous permettent de créer une collection de variables qui peut être réutilisée sur plusieurs éléments de catalogue et guides de commande. L'utilisation de jeux de variables permet de gagner du temps, car vous n'avez pas à créer les mêmes variables individuellement pour plusieurs éléments de catalogue. En outre, lorsque les variables doivent être modifiées, vous pouvez modifier le jeu de variables et les modifications sont répercutées sur tous les créateurs d'enregistrements distants qui lui sont associés.

En tant que fournisseur, vous pouvez créer et associer des jeux de variables à des créateurs d'enregistrements distants. Toutes les modifications apportées à ces jeux de variables sont automatiquement synchronisées avec les créateurs d'enregistrements distants auxquels les consommateurs ont droit. Vous pouvez créer les types de jeux de variables suivants :

- Jeu de variables d'une seule ligne : utilisez un jeu de variables d'une seule ligne pour capturer des données à partir de variables qui sont regroupées.
- Jeu de variables de plusieurs lignes : utilisez un jeu de variables de plusieurs lignes pour capturer des données variables dans une mise en page de grille pour un groupe d'entités. Par exemple, pour les RH, lors de la réorganisation des employés, un seul créateur d'enregistrement distant doit être en mesure de capturer les informations pertinentes telles que le service et le responsable d'un groupe d'employés.

### **i Remarque :**

- Les jeux de variables contenant des variables avec des types de variables non pris en charge (Personnalisé, Personnalisé avec étiquette et UIPage) ne sont pas synchronisés tant que les variables non valides ne sont pas supprimées.
- Les jeux de variables contenant des variables ou des politiques d'interface utilisateur avec scripting ne sont pas synchronisés tant que tout script n'est pas supprimé.
- Les créateurs d'enregistrements distants contenant des jeux de variables non valides ne peuvent pas être publiés. Pour publier le créateur d'enregistrement distant, vous devez soit résoudre les problèmes de validation, soit annuler l'affectation du jeu de variables non valide au créateur d'enregistrement distant.

Pour en savoir plus sur les jeux de variables et leur utilisation, reportez-vous à [Service catalog variable sets](#) .

## Créer des jeux de variables pour les créateurs d'enregistrement Pont de services distants

Créez des jeux de variables pour un créateur d'enregistrement distant dans l'application Pont de services Fournisseurs.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Fournisseur de Pont de services > Administration > Éléments de catalogue à distance**.
2. Cliquez sur un créateur d'enregistrement pour lequel vous souhaitez créer des variables.
3. Cliquez sur l'onglet **Jeux de variables** dans la liste connexe, puis cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Jeu de variables d'une seule ligne : crée un jeu de variables avec des variables qui sont regroupées. Le champ Type est défini sur Ligne unique.
  - Jeu de variables de plusieurs lignes : crée un jeu de variables avec plusieurs lignes qui capture des données variables dans une mise en page de grille. Le champ Type est défini sur Plusieurs lignes.
5. Renseignez les champs du formulaire.

| Champ                         | Description                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titre                         | Titre d'un jeu de variables.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Nom interne                   | Nom du jeu de variables pour une utilisation interne. Si ce champ est laissé vide, il est renseigné automatiquement en fonction du champ Titre.                                                                                                                                       |
| Ordre                         | Numéro de commande pour le jeu de variables.                                                                                                                                                                                                                                          |
| Type                          | Type du jeu de variables. Les choix possibles sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ligne unique ;</li> <li>○ Plusieurs lignes.</li> </ul>                                                                                                                                  |
| Application                   | Applications pouvant utiliser ce jeu de variables.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Titre d'affichage             | Si ce champ est sélectionné, un titre et un en-tête extensible sont ajoutés à droite du jeu de variables.                                                                                                                                                                             |
| Attributs de jeu de variables | Attributs pour configurer le jeu de variables de plusieurs lignes. Utilisez l'attribut <i>max_rows</i> pour définir une limite au nombre de lignes que vous pouvez ajouter à un jeu de variables de plusieurs lignes. Par exemple, spécifiez <i>max_rows=1</i> comme valeur du champ. |
| Mise en page                  | Affichage de la mise en page. Définissez cette propriété sur <b>Élargi sur 1 colonne, Élargi sur 2 colonnes, en alternant les côtés</b> ou <b>Élargi sur 2 colonnes, d'un côté puis de l'autre</b> .                                                                                  |
| Description                   | Description du jeu de variables.                                                                                                                                                                                                                                                      |

6. Cliquez avec le bouton droit et sélectionnez **Enregistrer**.

7. Créez les variables à utiliser dans le jeu.

- a. Dans la liste connexe Variables, cliquez sur **Nouveau**.
- b. Suivez les étapes répertoriées dans [Créer des variables pour les créateurs d'enregistrements distants dans Pont de services pour les fournisseurs](#) pour créer des variables.

**Remarque :**

- pour un jeu de variables de plusieurs lignes :
- Les variables incluses sont affichées sous forme de colonnes d'une table.
  - L'ordre des colonnes est celui des variables définies dans le jeu de variables.

8. Cliquez sur **Envoyer**.  
Répétez les étapes ci-dessus pour créer des jeux de variables supplémentaires pour le même créateur d'enregistrement distant.

Pour plus d'informations sur les jeux de variables et la mise en page, reportez-vous à la section [Variable set layout](#) .

**Créer des définitions de tâches distantes dans Pont de services pour les fournisseurs**

En tant que fournisseur, créez des définitions de tâches distantes qui déclenchent l'affectation d'une tâche distante.

**Avant de commencer**  
Rôle requis : administrateur

**Procédure**

- 1. Accédez à la **Tout > Fournisseur de Pont de services > Administration > Définitions de tâches distantes**.
- 2. Cliquez sur **Nouveau**.
- 3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de définition de la tâche distante**

| Champ       | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom         | Nom de l'enregistrement de définition de tâche distante.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Application | Il s'agit d'un champ en lecture seule qui est défini par défaut en fonction du périmètre de l'application.                                                                                                                                                                                                            |
| État        | Affiche l'état de la définition de tâche distante. Lorsque vous créez une définition de tâche distante, ce champ est défini sur l'état <b>Brouillon</b> .<br><br><b>Remarque :</b><br>Ce champ est automatiquement mis à jour lorsque vous publiez, archivez ou mettez hors service une définition de tâche distante. |

| Champ                                 | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Table du fournisseur                  | N'importe quelle table de tâches que vous sélectionnez dans la liste. Par exemple, vous pouvez choisir une table de tickets ou une table d'incidents.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Table consommateur                    | N'importe quelle table de tâches que vous sélectionnez dans la liste. Par exemple, vous pouvez choisir une table de tickets ou une table d'incidents.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Compatibilité                         | Ce champ est renseigné par défaut. Il affiche la Pont de services version utilisée par le fournisseur. Si le consommateur utilise une version compatible Pont de services , les données peuvent être synchronisées entre le fournisseur et les instances de consommateur. Toutefois, si le consommateur n'utilise pas une version compatible, les nouvelles définitions de tâches distantes ne peuvent pas être activées tant que la version correspondante Pont de services n'est pas mise à niveau. |
| Gérer SysID                           | Si ce champ est coché, l'identificateur unique, SysID, associé au parent qui a créé la tâche distante sera utilisé et affecté à la tâche parente créée pour la tâche distante sur l'instance du consommateur.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Envoyer des pièces jointes            | Si cette option est sélectionnée, si une pièce jointe est ajoutée à l'enregistrement parent, elle est envoyée à la tâche distante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Copier la pièce jointe vers le parent | Si une pièce jointe est incluse avec une tâche distante, une copie est envoyée à l'enregistrement parent.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Description brève                     | Informations brèves sur cette définition de tâche distante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Description                           | Informations plus détaillées sur cette définition de tâche distante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

- 4. Cliquez sur **Envoyer**.
- 5. Ouvrez ce nouvel enregistrement de définition de la tâche distante.
- 6. Cliquez **sur Nouveau** dans l'onglet connexe **Champs entrants**.
- 7. Renseignez les champs du formulaire.

Les champs entrants vous permettent de recevoir des données de l'instance du consommateur lorsqu'une tâche distante est créée ou mise à jour.

**i Remarque :**  
Si les valeurs des champs entrants sont mises à jour, les informations mises à jour sont affichées dans une note de travail sur l'enregistrement parent.

Formulaire Champ entrant

| Champ              | Description                                                          |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Étiquette de champ | Étiquette de champ qui apparaît sur le formulaire de tâche distante. |

| Champ                        | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom de champ                 | Nom de champ utilisé dans le flux de tâches à distance et le script.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Longueur max.                | Longueur maximale du nom du champ source.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Synchroniser quand           | <p>Permet de spécifier quand un champ cible de l'enregistrement parent de la tâche distante est directement mis à jour. Vous pouvez sélectionner :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Insérer:</b> Met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante uniquement lors de l'insertion initiale de la tâche distante.</li><li>○ <b>Insérer ou mettre à jour :</b> met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante chaque fois que la tâche distante est mise à jour.</li><li>○ <b>Jamais :</b> le champ entrant ne met jamais à jour directement un champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante. Par exemple, vous pouvez utiliser ce champ pour le mappage d'état où un flux est utilisé pour convertir la valeur entrante avant de mettre à jour le champ cible.</li></ul> <p><b>i Remarque :</b><br/>Quelle que soit l'option que vous sélectionnez ici, chaque fois qu'un champ entrant est mis à jour, les modifications sont reflétées dans une note de travail sur l'enregistrement parent.</p> |
| Onglet Mappage source        | Cet onglet n'est pas affiché si vous avez coché la case <b>Virtuel</b> pour définir un mappage de champ virtuel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Table source (lecture seule) | Table Consommateur que vous avez sélectionnée lors de la création de la définition de tâche distante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Champ source                 | <p>Champ de la table source qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.</p> <p>Les champs sources permettent de <a href="#">remonter pas à pas vers les données des tables connexes</a> , ce qui est utile lorsque les données de référence ne sont pas disponibles entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs mappages entrants pour les incidents de changement (CI) afin d'inclure le nom, la classe, l'adresse IP et la balise d'actif.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Onglet Mappage cible         | Affiché uniquement dans les conditions suivantes :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Champ                       | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Synchroniser quand : sélectionnez <b>Insérer</b> ou <b>Insérer ou mettre à jour</b>.</li> <li>○ Virtuel : vous cochez cette case pour activer le mappage de champs virtuels.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Table cible (lecture seule) | Table du fournisseur que vous avez sélectionnée lors de la création de la définition de tâche distante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Champ cible                 | <p>Champ de la table cible qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.</p> <p><b>i Remarque :</b><br/>Si vous définissez un mappage de champ virtuel, le champ que vous sélectionnez dans la table cible n'est pas présent dans la table source.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Actif                       | Ce champ est activé par défaut.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Virtuel                     | <p>Cochez cette case pour activer le mappage des champs entrants virtuels. Un champ virtuel est un champ présent dans la table cible, mais qui n'existe pas dans la table source.</p> <p>Lorsqu'une table source ne contient pas un champ qui existe sur une table cible, le champ est configuré comme champ virtuel. Les valeurs spécifiées pour le champ virtuel sont transmises de l'instance source à l'instance cible. Le consommateur peut créer une tâche à distance pour synchroniser des données et mettre à jour la valeur du champ virtuel dans l'enregistrement de tâche cible associé.</p> <p>Le champ cible peut être mis à jour à l'aide de l'option Virtual Inbound décrite dans ou <a href="#">Créer une transformation dans Pont de services</a> à l'aide de l'API <code>updateVirtualField</code>.</p> |

8. Cliquez sur **Envoyer**.

9. Dans l'onglet **connexe Champs sortants**, cliquez sur **Nouveau**.

10. Renseignez les champs du formulaire.

Les champs sortants vous permettent d'envoyer des données à l'instance du consommateur lorsqu'une tâche distante est créée ou mise à jour.

### Formulaire de champ sortant

| Champ              | Description                                                                   |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Étiquette de champ | Nom de l'étiquette de champ qui apparaît sur le formulaire de tâche distante. |

| Champ                            | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom de champ                     | Nom de champ utilisé dans le flux de tâches à distance et le script.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Longueur max.                    | Longueur maximale du nom de champ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Synchroniser quand la suggestion | <p>Vous permet (le fournisseur) de suggérer au consommateur quand un champ cible de l'enregistrement parent de la tâche distante doit être directement mis à jour. Le consommateur peut modifier ce paramètre avant d'activer la définition</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Insérer:</b> Met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante uniquement lors de l'insertion initiale de la tâche distante.</li> <li>○ <b>Insérer ou mettre à jour :</b> met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante chaque fois que la tâche distante est mise à jour.</li> <li>○ <b>Jamais :</b> le champ entrant ne met jamais à jour directement un champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante. Par exemple, vous pouvez utiliser ce champ pour le mappage d'état où un flux est utilisé pour convertir la valeur entrante avant de mettre à jour le champ cible.</li> </ul> |
| Onglet Mappage source            | Cet onglet n'est pas affiché si vous avez coché la case <b>Virtuel</b> pour définir un mappage de champ virtuel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Table source (lecture seule)     | Table du fournisseur que vous avez sélectionnée lors de la création de la définition de tâche distante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Champ source                     | <p>Champ de la table source qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.</p> <p>Les champs sources permettent de <a href="#">remonter pas à pas vers les données des tables connexes</a> , ce qui est utile lorsque les données de référence ne sont pas disponibles entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs mappages entrants pour les incidents de changement (CI) afin d'inclure le nom, la classe, l'adresse IP et la balise d'actif.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Onglet Mappage cible             | <p>Affiché uniquement dans les conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Synchroniser quand : sélectionnez <b>Insérer</b> ou <b>Insérer ou mettre à jour</b>.</li> <li>○ Virtuel : vous cochez cette case pour activer le mappage de champs virtuels.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Table cible (lecture seule)      | Table Consommateur que vous avez sélectionnée lors de la création de la définition de tâche distante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Champ       | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Champ cible | <p>Champ de la table cible qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.</p> <p><b>i Remarque :</b><br/>Si vous définissez un mappage de champ virtuel, le champ que vous sélectionnez dans la table cible n'est pas présent dans la table source.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Actif       | Ce champ est activé par défaut.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Virtuel     | <p>Cochez cette case pour activer le mappage des champs entrants virtuels. Un champ virtuel est un champ présent dans la table cible, mais qui n'existe pas dans la table source.</p> <p>Lorsqu'une table source ne contient pas un champ qui existe sur une table cible, le champ est configuré comme champ virtuel. Les valeurs spécifiées pour le champ virtuel sont transmises de l'instance source à l'instance cible.</p> <p>Le champ cible peut être mis à jour à l'aide de l'option Sortant virtuel décrite dans ou <a href="#">Créer une transformation dans Pont de services</a> à l'aide de l'API <code>updateVirtualField</code>.</p> |

**11.** Cliquez sur **Envoyer**.

**12.** Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **associé aux critères de consommateur**.

**13.** Renseignez les champs du formulaire.

Les critères de consommateur vous permettent de gérer quels consommateurs peuvent utiliser ces définitions de tâches distantes.

#### Formulaire Critères de consommateur

| Champ                           | Description                                                                                           |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Condition du consommateur       | Client, entreprise ou compte auquel vous souhaitez donner droit à cette définition de tâche distante. |
| Définition de la tâche distante | Nom de cet enregistrement de définition de tâche distante. Ce nom est renseigné automatiquement.      |

Pour plus de détails sur les critères de consommation, reportez-vous à la section [Création d'autorisations dans Pont de services pour les fournisseurs](#).

**14.** Cliquez sur **Publier**.

Les variables de tâches distantes sont automatiquement créées lorsque vous publiez une définition de tâche distante. Ces variables sont les variables de données pour les champs entrants affichés et accessibles sur les tâches distantes.

## Résultats

Un enregistrement de définition de tâche à distance est créé sur votre instance. Cet enregistrement est également synchronisé avec l'instance de votre client et est maintenant en attente d'activation sur l'instance de votre consommateur. Si le champ **Activer automatiquement la définition de tâche distante** a été activé par le client, la définition de tâche distante est automatiquement activée sur l'instance de votre consommateur.

## Que faire ensuite

Vous pouvez créer plusieurs révisions de configuration de cette définition de tâche distante publiée. Pour en savoir plus sur la création d'une révision de configuration, reportez-vous à la section [Créer des révisions de configuration](#). Vous pouvez également effectuer les opérations suivantes :

- Archiver une révision de configuration : consultez [Archiver une révision de configuration](#)
- Copiez une révision de configuration : reportez-vous à la section [Copier une révision de la configuration](#).
- Mettre hors service une configuration : [Mettre hors service une configuration](#).
- Pour supprimer une configuration : reportez-vous à la section [Supprimer une configuration](#).

## Créer une tâche à distance à l'aide Studio de workflow de in Pont de services pour les fournisseurs

En tant que fournisseur, créez de manière proactive des tâches à distance pour vos clients à l'aide de Studio de workflow.

## Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Concepteur de flux**.
2. Dans l'en-tête principal de la page de destination de Concepteur de flux, sélectionnez **Nouveau > Flux**.
3. Renseignez les champs suivants dans la fenêtre Propriétés du flux.

### Champs de propriétés de flux

| Champ                | Action                      |
|----------------------|-----------------------------|
| Nom du flux          | Saisir le nom de votre flux |
| Description          | Description de votre flux   |
| Application          | Global                      |
| Domaine              | Global                      |
| Protection           | Aucun                       |
| Exécuter en tant que | Utilisateur système         |

4. Dans la section DÉCLENCEUR, sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.
5. Dans la section Déclencheur, renseignez les champs suivants et cliquez sur **Terminé**.

Champs de la section de déclencheur

| Champ                   | Valeur                                                                                                              |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Déclencheur             | Créé ou mis à jour.                                                                                                 |
| Table                   | Nom de la table que vous souhaitez créer pour votre consommateur. Par exemple, un ticket [sn_customerservice_case]. |
| Condition               | Détails du filtre. Par exemple, le compte est nom du consommateur.                                                  |
| Exécuter le déclencheur | Pour chaque mise à jour                                                                                             |

**i Remarque :**

Pour les champs Option avancée, ne modifiez aucune valeur.

- 6. Dans la section ACTIONS, sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire**.
- 7. Cliquer sur **Action > Pont de services pour les fournisseurs > Créer une tâche à distance pour un consommateur**.
- 8. Renseignez les champs suivants.

| Champ                                             | Valeur                                                                  |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Action                                            | <b>Créer une tâche à distance pour un consommateur</b>                  |
| Enregistrement de tâche [Tâche]                   | <b>Déclencheur : enregistrement créé ou mis à jour : enregistrement</b> |
| Enregistrement de définition de la tâche distante | Sélectionnez la définition de tâche distante dans la liste.             |

- 9. Sélectionnez **Terminé** , puis cliquez sur **Enregistrer**.

**Résultats**

Une tâche à distance est créée sur votre instance (fournisseur) ServiceNow et synchronisée sur l'instance du ServiceNow consommateur.

**Créer une transformation dans Pont de services**

En tant que fournisseur ou consommateur, créez un transform dans Pont de services pour intégrer des tâches entre des instances connectées.

**Avant de commencer**

Rôle requis : administrateur

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Les étapes suivantes décrivent le processus de transformation pour les fournisseurs. Les consommateurs peuvent accéder à **Tout > Client de Pont de services > Transformations** et suivre le même processus.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Fournisseur de Pont de services > Administration > Transformations.**
- 2. Cliquez sur **Nouveau.**
- 3. Renseignez les champs du formulaire.

Transformer le formulaire

| Champ               | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numéro              | Numéro généré automatiquement pour l'enregistrement de transformation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Société             | Nom du consommateur pour lequel cette transformation est applicable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Toutes les sociétés | <p>Si cette option est sélectionnée, la transformation s'exécute pour toutes les sociétés, à l'exception de celles ayant la même transformation au niveau de l'entreprise.</p> <p>Utilisez ce champ pour créer une définition de transformation par défaut qui peut être appliquée à toutes les sociétés. Le champ Toutes les sociétés élimine la nécessité de définir une transformation spécifique pour chaque compte client, même lorsqu'elles ont des exigences similaires. Vous pouvez utiliser la définition par défaut pour transformer des champs spécifiques dans toutes les sociétés simultanément.</p> <p>La transformation globale n'est appliquée qu'aux sociétés qui correspondent à la configuration et qui n'ont pas de transformation spécifique déjà définie. S'il existe déjà une transformation spécifique à la société pour la même configuration, elle remplacera la transformation globale.</p> |
| Type                | <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Simple</b> : utilisé lorsque le champ possède une liste de choix connue et stable sur chaque instance. Une liste connexe de lignes de transformation est créée pour correspondre aux valeurs entrantes et sortantes.</li><li>○ <b>Avancé</b> : utilisé pour les critères complexes qui nécessitent un script pour déterminer la nouvelle valeur.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Traduction automatique

| Champ                | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Entrant virtuel</b> : utilisé pour transformer un champ entrant virtuel. Nécessite un script pour déterminer la nouvelle valeur.</li> <li>○ <b>Sortant virtuel</b> : utilisé pour transformer un champ sortant virtuel. Nécessite un script pour déterminer la nouvelle valeur.</li> </ul> |
| Entrant              | Option qui active une transformation entrante pour cette transformation. Cette option n'est disponible que si vous sélectionnez le type Simple ou Avancé.                                                                                                                                                                              |
| Sortant              | Option qui active une transformation sortante pour cette transformation. Cette option n'est disponible que si vous sélectionnez le type Simple ou Avancé.                                                                                                                                                                              |
| Table du fournisseur | Option qui désigne la table de tâches du fournisseur. Par exemple, Ticket.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Table consommateur   | Option désignant la table de tâches du consommateur. Par exemple, Incident.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Champ du fournisseur | Option qui désigne le champ du fournisseur. Par exemple, État. Ce champ n'est disponible que si vous sélectionnez le type Simple ou Avancé.                                                                                                                                                                                            |
| Champ consommateur   | Option qui désigne le champ du consommateur. Par exemple, <b>État</b> . Ce champ n'est disponible que si vous sélectionnez le type Simple ou Avancé.                                                                                                                                                                                   |
| Champ virtuel        | Lorsque le champ Type est défini sur <b>Entrant virtuel</b> ou <b>Sortant virtuel</b> , ce champ est disponible pour référencer le champ virtuel que cette transformation doit renseigner.                                                                                                                                             |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Sélectionnez l'une des options suivantes :

a. **Simple**: Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Lignes de transformation et renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Lignes de transformation

| Champ                    | Description                                                                  |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Étiquette du fournisseur | Option qui désigne l'étiquette de choix du fournisseur. Par exemple, Ouvert. |
| Valeur du fournisseur    | Option qui désigne la valeur de choix du fournisseur. Par exemple, 10.       |
| Étiquette client         | Option qui désigne l'étiquette de choix du client. Par exemple, Progression. |
| Valeur du client         | Option qui désigne la valeur de choix du client. Par exemple, 2.             |

b. **Avancé** : utilisez un script pour définir les étiquettes et les valeurs sortantes et entrantes, comme illustré dans l'exemple suivant :

```

output.value=input.value;
output.label=input.label;

var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

if(direction=='inbound'){
    if(ci.get('correlation_id',input.value)){
        output.value=ci.sys_id+";
        output.label=ci.getDisplayValue();
    }
}
if (direction=='outbound'){
    if(ci.get(input.value)){
        if(ci.correlation_id){
            output.value=ci.correlation_id+";
            output.label=input.label;
        }
    }
}
}

```

**c. Entrant virtuel** : utilisez un script pour déterminer l'étiquette et la valeur entrantes, comme illustré dans l'exemple suivant :

```

var inputArr = input.value.split(',');
var outputValues = [];
var outputLabels = [];
for (i in inputArr) {
    getInstancelD(inputArr[i]);
}
output.value = outputValues+";
output.label = outputLabels+";

function getInstancelD(name) {
    var gr = new GlideRecord('cmdb_ci_server');
    if (gr.get('name', name)) {
        outputValues.push(gr.sys_id+");
        outputLabels.push(name);
    }
}

```

**d. Sortant virtuel** : utilisez un script pour déterminer l'étiquette et la valeur sortantes, comme illustré dans l'exemple suivant :

```

/*
** The 'input' object contains the original value and label
** 'direction' contains an 'inbound' or 'outbound' value to determine transform direction
** 'object_data' contains the Remote Task GlideRecord
** It is required to set the variables 'output.value' and 'output.label' with your script.
*/
output.value = 'condev,conprod';
output.label = 'condev,conprod';

```

**6.** Cliquez sur **Envoyer**.

**7.** Sur le formulaire de transformation, cliquez sur **Activer**.

## Résultats

Un enregistrement de transformation est créé sur votre ServiceNow® instance. Les champs entrants ou sortants d'une tâche distante correspondant à une transformation les utiliseront automatiquement. Pour en savoir plus, consultez [Créer des définitions de tâches distantes dans Pont de services pour les fournisseurs](#).

## Mettre à jour les paramètres pour les utilisateurs autorisés

En tant que fournisseur, vous pouvez configurer les paramètres des utilisateurs autorisés qui ont été créés sur l'instance du consommateur.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Fournisseur de Pont de services > Consommateurs**.
2. Ouvrez le formulaire Connexion du consommateur approprié.
3. Sous les liens connexes, cliquez sur l'onglet **Paramètres** et ouvrez l'enregistrement affiché.
4. Cliquez sur l'onglet **Utilisateurs autorisés**.
  - Utilisateurs autorisés max. : ce champ n'est disponible que si le marqueur Restreindre les utilisateurs autorisés a été activé. Spécifiez le nombre maximal d'utilisateurs autorisés qui peut être défini sur l'instance du consommateur.
  - Limiter les utilisateurs autorisés : cochez la case si vous souhaitez limiter le nombre d'utilisateurs autorisés sur l'instance du consommateur.
  - Approuver automatiquement les utilisateurs autorisés : si cette case est cochée, les utilisateurs autorisés créés sur l'instance de consommateur sont automatiquement approuvés.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

### Remarque :

Vous pouvez afficher les paramètres définis dans les onglets Créateurs d'enregistrement distants et Définitions de tâches distantes, mais vous ne pouvez pas les modifier.

## Utiliser Pont de services pour les fournisseurs

En tant que fournisseur, découvrez comment soumettre des demandes à partir du catalogue de services et suivre l'exécution Pont de services des commandes à partir de vos ServiceNow® instances.

Cette section couvre les points suivants :

- [Enregistrer un Pont de services consommateur](#)
- [Pont de services Éléments de catalogue à distance](#)
- [Notification proactive de ticket Pont de services dans Pont de services](#)
- [Utilisation du bloc-notes pour Pont de services les tâches](#)

### Enregistrer un Pont de services consommateur

L'enregistrement d'un nouveau consommateur dans établit une intégration d'instance à instance entre Pont de services un fournisseur et un consommateur.

- Rôle requis : administrateur
- Un enregistrement de fournisseur doit avoir été créé. Consultez [Configurer un Pont de services enregistrement de fournisseur](#).
- Une société ou un compte doit exister pour le consommateur dans l'instance du fournisseur, et un utilisateur ou un contact avec le rôle sn\_sb\_pro.consumer doit être associé à la société. S'il s'agit d'une instance de production, l'utilisateur doit disposer d'une adresse e-mail valide pour recevoir l'e-mail d'inscription.
- Exécutez la **Gestion des clés > Intégrité (diagnostics)** pour vous assurer que la vérification de l'intégrité du cadre de travail de gestion des clés a réussi. Votre administrateur doit disposer des rôles sn\_kmf.admin et sn\_kmf.cryptographic\_manager pour accéder aux diagnostics d'intégrité. Si votre administrateur n'y a pas accès, suivez les instructions dans [Assign KMF roles](#)  pour accorder les rôles requis.

Enregistrez un nouveau consommateur en créant une tâche d'inscription pour la société et l'instance avec laquelle vous souhaitez qu'il se connecte. Le contact de la société reçoit un e-mail lorsque cette tâche d'inscription est créée dans une instance de production ou toute autre instance où l'envoi d'e-mails est activé. Si l'envoi d'e-mail n'est pas activé, l'administrateur du fournisseur peut copier le lien à partir des commentaires de la tâche d'inscription et l'envoyer à l'administrateur du consommateur. Le courriel contient des instructions et un lien qui permet au consommateur de terminer le processus d'inscription.

### Service Bridge V2 KMF Crypto Module Key Exchange Onboarding Flow

```

graph TD
    subgraph Provider
        BR1[Business Rule "Populate scratchpad"] --> CMID1{Crypto Module ID}
        CMID1 -- Display --> PRT[Provider Registration task]
        PRT -- onSubmit --> RKMFC[Request KMF Key Exchange Client Script]
        PRT --> E[Email Sent with Create Provider Connection URL link]
        RKMFC -- Created --> P1([Providers) Recourse Exchange Request (Pending Approval)])
        P1 -- Sent --> P2([Providers) Recourse Exchange Request (Request Approved)])
    end

    subgraph Consumer
        BR2[Business Rule "Populate scratchpad"] --> CMID2{Crypto Module ID}
        CMID2 -- Display --> PC[Provider Connection]
        PC -- onSubmit --> RKMFC2[Request KMF Key Exchange Client Script]
        PC -- onSubmit --> BR3[Business Rule "Generate OAuth registry"]
        BR3 -- Updated --> P3([Providers) Recourse Exchange Request (Request Approved)])
        RKMFC2 -- Created --> C1([Consumers) Recourse Exchange Request (Pending Approval)])
        C1 -- Sent --> C2([Consumers) Recourse Exchange Request (Request Approved)])
        P3 -- Sent --> C2
    end

    P2 -- Sent --> C1
    C2 -- Opens --> OUIP[Onboarding UI Page]
    OUIP -- onLoad --> C3([Consumers) Recourse Exchange Request (Request Approved)])
    C3 -- Sent --> C4([Consumers) Recourse Exchange Request (Request Approved)])
  
```

**i Remarque :**

Lors de la configuration de deux instances à des fins de démonstration, il est essentiel de s'assurer que le contact consommateur correspond à l'utilisateur actuellement connecté à l'instance du fournisseur lorsqu'il tente de terminer l'inscription à partir de l'instance de consommateur. Dans l'instance de consommateur, la sélection de **l'option Se connecter au fournisseur** ouvre une page OAuth dans l'instance du fournisseur, dans laquelle l'administrateur du consommateur doit authentifier le jeton OAuth. Si le contact répertorié sur la tâche d'enregistrement ne correspond pas à l'utilisateur connecté, ce processus échouera.

**Procédure**

**1.** Accédez à la **Tout > Fournisseur de Pont de services > Inscriptions du consommateur** et cliquez sur **Nouveau**.

**2.** Renseignez les champs suivants :

- Sélectionnez la société associée à l'instance de consommateur enregistrée.
- Sélectionnez les détails de contact associés à la société que vous avez sélectionnée.

**i Remarque :**

Ce contact doit être un utilisateur administrateur dans l'instance de consommateur, sinon le processus d'inscription ne peut pas être effectué. Sur l'instance du fournisseur, seul un rôle de consommateur Pont de services est requis.

- Cliquez sur l'icône **de verrouillage** dans le champ URL et saisissez l'URL de l'instance du consommateur ServiceNow .

**3.** Cliquez sur **Enregistrer**.

Un e-mail est généré et envoyé au contact consommateur spécifié lors de l'inscription si l'envoi d'e-mail est activé. Si ce n'est pas le cas, l'administrateur doit copier le lien des notes de travail et l'envoyer manuellement à l'administrateur du consommateur. Le contact du consommateur doit suivre les étapes indiquées dans le [S'inscrire auprès d'un fournisseur](#) pour terminer le processus d'inscription sur l'instance de consommateur.

**Départ d'un Pont de services consommateur**

Licenciez un consommateur intégré et supprimez tous les enregistrements connexes.

**Avant de commencer**

Rôle requis : admin, sn\_sb.admin

**Procédure**

**1.** Accédez à la **Tout > Fournisseur de Pont de services > Consommateurs**.

**2.** Sélectionnez la colonne **Nombre** pour ouvrir l'enregistrement de la connexion du consommateur.

**3.** Sélectionnez le lien **connexe Consommateur non intégré** sur le formulaire.

Un message de confirmation s'affiche indiquant que cette action va désactiver cette connexion et supprimer tous les enregistrements de connexion connexes.

**4.** Sélectionnez **OK** pour annuler la connexion du consommateur.

**5.** Si vous souhaitez supprimer toutes les tâches connexes, cochez **la case Supprimer toutes les tâches existantes pour cette connexion** dans le message de confirmation, entrez **Supprimer** dans la boîte de dialogue qui s'affiche, puis sélectionnez **OK**.

Le consommateur est licencié et toutes les données associées sont supprimées.

## Résultats

Les tables suivantes sont supprimées :

- Tables de connexion :
  - ih\_sync\_capture\_definition
  - ih\_sync\_outbound\_definition
  - ih\_sync\_inbound\_definition
  - ih\_sync\_process\_event
  - ih\_sync\_remote\_system
  - http\_connection
  - sys\_user
  - sys\_user\_has\_role
  - sys\_alias
  - oauth\_2\_0\_credentials
  - oauth\_credential
  - oauth\_requestor\_profile
  - oauth\_entity\_profile
  - oauth\_entity
  - sn\_sb\_rps\_connection
  - sn\_transport\_queue
  - sn\_transport\_profile
  - sn\_sb\_pro\_registration
  - sn\_sb\_pro\_service\_bridge\_settings
  - sn\_sb\_pro\_authorized\_user
  - sn\_sb\_pro\_consumer\_connection
  - sn\_sb\_pro\_entitlement
- Tâches (les tables suivantes ne sont supprimées que si vous choisissez de supprimer toutes les tâches existantes)
  - sn\_sb\_pro\_provider\_task
  - sn\_sb\_pro\_remote\_task

## Pont de services Éléments de catalogue à distance

**Pont de services** Les éléments du catalogue distant sont commandés à partir de l'instance du ServiceNow consommateur et créent des tâches de fournisseur dans chaque instance. L'agent du fournisseur remplit ces tâches de fournisseur dans son ServiceNow instance. Les données de ces tâches sont synchronisées entre les instances afin qu'elles puissent toutes les deux suivre la progression.

Voici quelques éléments courants Pont de services du catalogue distant :

- Demandes d'aide
- Problèmes affectant le service
- Demandes de changements dans le service

## Pont de services Processus d'exécution de demande

1. Le consommateur sélectionne un Pont de services élément connexe dans le catalogue de services.
2. Le consommateur fournit les informations dans le formulaire de Pont de services demande et clique sur **Soumettre**. Lorsque le consommateur fait la demande, la vue de la tâche s'affiche.

Dans la vue, le consommateur peut ajouter des commentaires qui sont répliqués dans l'instance du fournisseur.

3. Dans l'instance du consommateur, un seul type de tâche de suivi, la tâche du fournisseur, est généré, quel que soit le service.
4. La tâche du fournisseur est répliquée sur l'instance du fournisseur, déclenchant un flux qui déclenche la tâche parente.
5. L'état de la tâche dans l'instance du consommateur est défini sur Reçue.
6. Dans l'instance du fournisseur, un agent prend possession de la tâche parente en cliquant sur **Me l'affecter**.
7. Une fois qu'un agent en prend la propriété, l'état de la tâche du fournisseur dans l'instance du consommateur est mis à jour sur Travail en cours.

Lorsque l'agent publie un commentaire sur l'instance du fournisseur, le commentaire est répliqué dans l'instance du consommateur. Les commentaires publiés par le consommateur sont répliqués dans l'instance du fournisseur.

8. Une fois que l'agent a résolu la demande, définit un code de résolution et clique sur **Proposer une solution**, l'état de la tâche du fournisseur dans l'instance du consommateur est mis à jour sur Résolu.

Le menu Actions affiche les options suivantes : **Accepter**, **Rejeter** ou **Annuler**.

9. Si le consommateur accepte la résolution, l'état de la tâche du fournisseur sur l'instance du consommateur et l'état de la demande sur l'instance du fournisseur sont mis à jour sur **Fermé**.

## Notification proactive de ticket Pont de services dans Pont de services

Après l'intégration d'un client via , il est informé des tickets créés à Pont de services à partir de la surveillance des alertes. Les clients reçoivent de manière proactive des informations à jour sur les problèmes qui les concernent et sont informés de l'avancement de la résolution de ces problèmes.

Un ticket proactif dans Pont de services est similaire à la synchronisation qui se produit entre les instances d'un fournisseur et celles d'un client lorsque celui-ci envoie une demande de service. Toutefois, dans ce cas, le processus d'exécution se déclenche de manière proactive par la surveillance des alertes.

Le processus est le suivant :

1. Une alerte liée à un client embauché Pont de services se déclenche dans l'instance du fournisseur, et un enregistrement de ticket est créé.
2. Dans ce cas, un lien vers la tâche du fournisseur est ajouté en tant que commentaire.
3. Une notification automatique Gestion du service clientèle est envoyée au contact client principal et un lien vers la tâche du fournisseur est également inclus.
4. Tous les changements d'état ou commentaires supplémentaires ajoutés à l'enregistrement de ticket dans l'instance du fournisseur apparaissent dans l'instance du client. Le changement d'état du ticket déclenche la création d'un ticket sur l'instance du fournisseur.

Pour plus d'informations sur la synchronisation de Pont de services pour la résolution de tickets, reportez-vous à la section [Pont de services Éléments de catalogue à distance](#).

## Utilisation du bloc-notes pour Pont de services les tâches

La fonctionnalité Bloc-notes facilite l'échange de données supplémentaires entre les instances du fournisseur et du consommateur lors de l'exécution Pont de services des tâches.

Les fournisseurs et les consommateurs peuvent ajouter, mettre à jour et supprimer des informations de la table Bloc-notes. À l'aide de scripts côté serveur, les paires nom-valeur sont associées aux tâches du fournisseur et aux tâches distantes, et ces données sont automatiquement synchronisées entre les instances. Les données partagées doivent être associées à un fournisseur ou à une tâche distante et sont automatiquement synchronisées si la tâche associée est active.

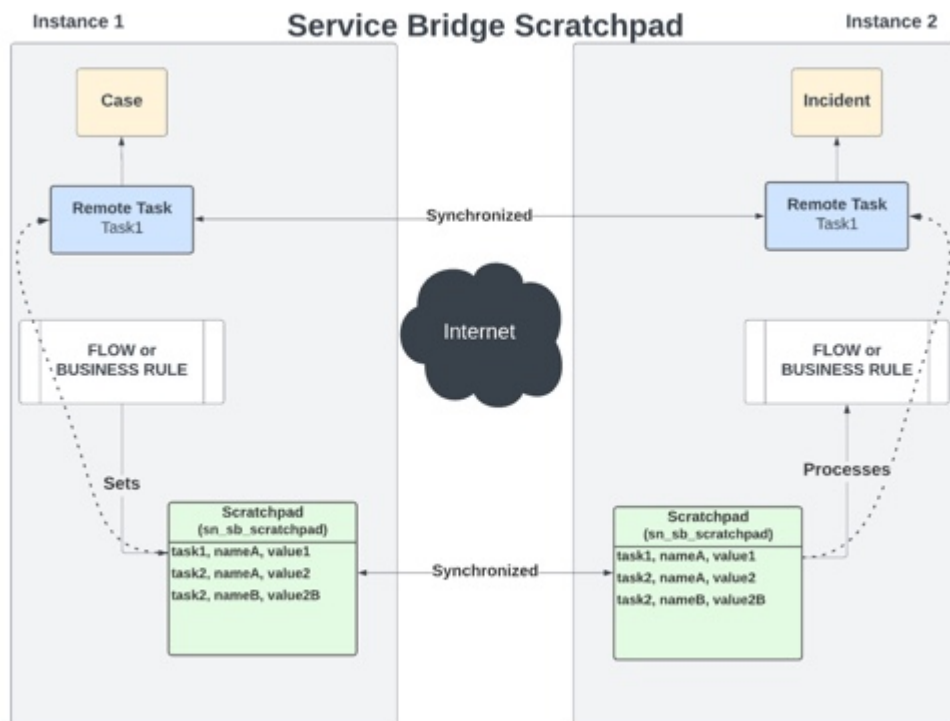
L'API PSBScratchpadUtil permet aux fournisseurs de partager des informations supplémentaires qui sont en dehors de tout autre Pont de services service, avec leurs consommateurs. Reportez-vous à la rubrique [PSBScratchpadUtil - Scoped](#) pour en savoir plus.

L'API CSBScratchpadUtil permet aux consommateurs de partager des informations supplémentaires qui sont en dehors de tout Pont de services service avec leurs fournisseurs. Reportez-vous à la rubrique [CSBScratchpadUtil - Scoped](#) pour en savoir plus.

### Remarque :

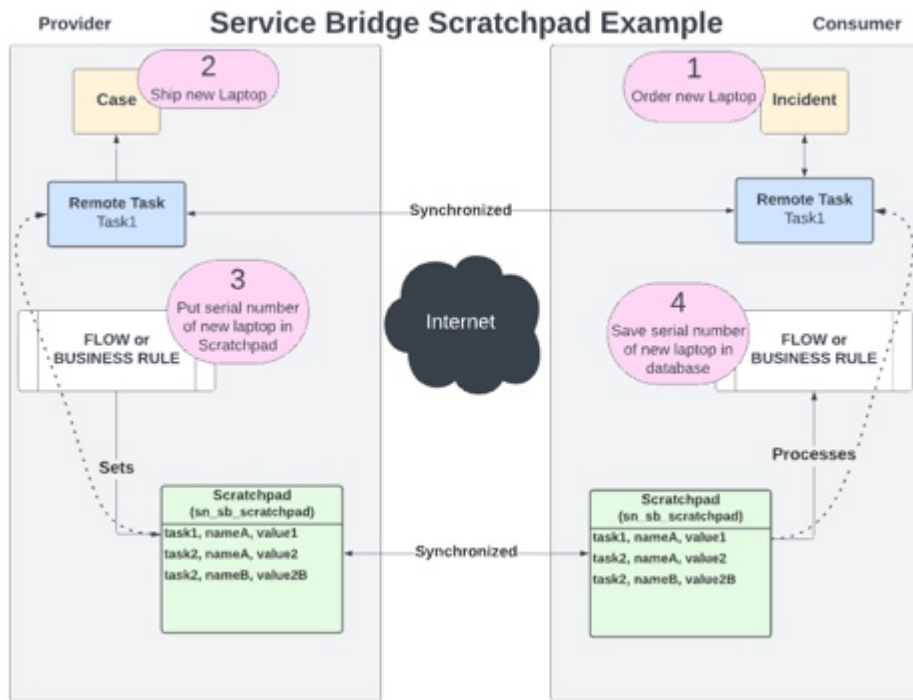
- Si la tâche associée est désactivée ou supprimée, les données du bloc-notes sont supprimées après 3 jours. Ce paramètre peut être modifié à l'aide de la propriété `sn_sb.scratchpad.autodelete.days`.
- Chaque tâche peut comporter un maximum de 50 entrées de bloc-notes.
- Les données du bloc-notes ne peuvent pas dépasser 4000 caractères.

Le diagramme suivant montre comment les données de bloc-notes sont synchronisées entre les instances.



**Exemple de cas d'utilisation du bloc-notes :** Cet exemple montre comment les données du bloc-notes sont synchronisées entre les instances du consommateur et du fournisseur.

- Un consommateur commande un ordinateur portable à partir du catalogue local. Dans ce cas, le catalogue local est un [créateur d'enregistrement distant](#).
- Cette demande est immédiatement transmise au fournisseur et s'affiche comme une tâche du fournisseur sur l'instance du fournisseur.
- Le fournisseur sélectionne ensuite un ordinateur portable dans l'inventaire, le configure et ajoute des informations pertinentes telles que le numéro de série, le modèle, la configuration au bloc-notes qui est automatiquement envoyé au consommateur.
- Sur l'instance du consommateur, les données du bloc-notes sont récupérées et mises à jour dans la base de données locale.
- L'ordinateur portable est ensuite attribué au consommateur.



## Créer des révisions de configuration

En tant que fournisseur, vous pouvez modifier et créer des révisions des autorisations qui contiennent des fonctionnalités mises à jour qui peuvent être développées et déployées auprès des clients.

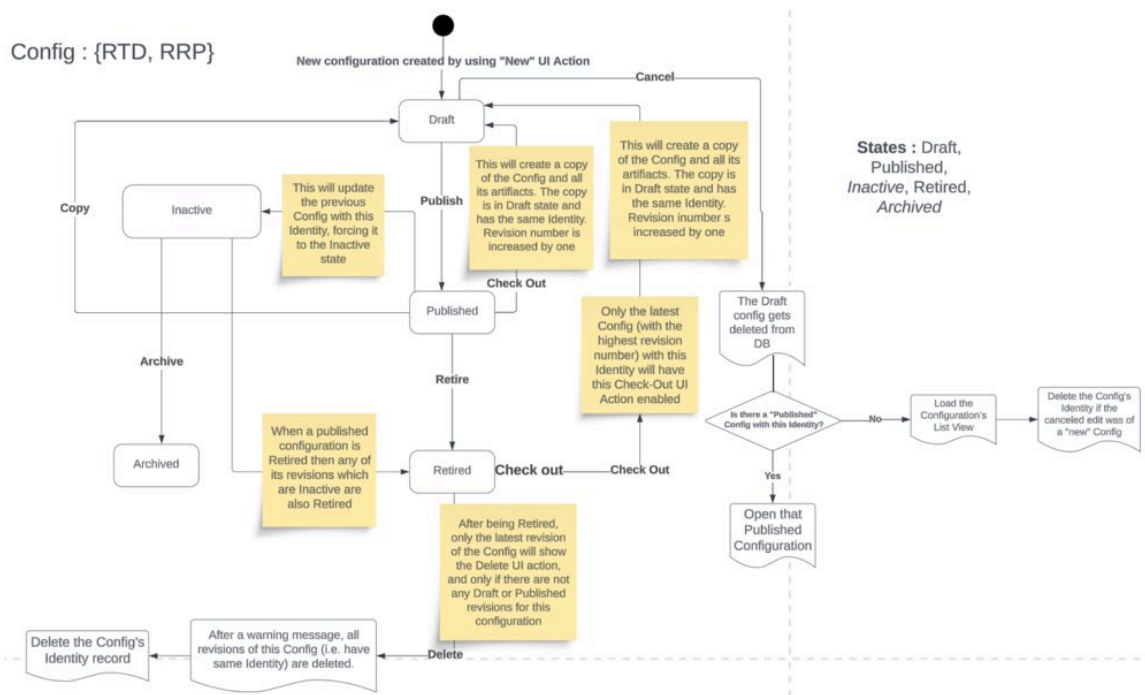
Lorsque la nouvelle révision est déployée, les consommateurs peuvent soit activer et utiliser la nouvelle révision, soit continuer à utiliser l'ancienne révision. La nouvelle révision ne peut être activée que si le consommateur utilise une Pont de services version d'application compatible avec la compatibilité de version d'application Pont de services définie sur la révision. Si les consommateurs veulent utiliser la nouvelle révision, ils doivent mettre à niveau leur Pont de services application vers la compatibilité minimale définie sur la configuration.

## Cycle de vie de révision de la configuration

Une configuration peut être l'une des suivantes :

- Définition de la tâche distante
- Créateur d'enregistrement distant

Le diagramme suivant montre comment une révision de configuration est créée, publiée et déployée pour les clients.



### **i** Remarque :

Les sections suivantes décrivent les différentes étapes du cycle de vie de révision de configuration d'une définition de tâche distante. Vous pouvez :

- Créer une révision de la configuration
- Archiver une révision de configuration
- Mettre hors service une configuration
- Copier une révision de la configuration
- Supprimer une configuration

Vous pouvez suivre le même processus pour créer des révisions pour un créateur d'enregistrement distant.

## Créer une révision de la configuration

1. Accédez au **Tout > Fournisseur de Pont de services > Définitions de tâches distantes**.
2. Sélectionnez la définition de tâche distante pour laquelle vous souhaitez créer une révision de configuration.

### **i** Remarque :

La définition de tâche distante que vous sélectionnez doit être à l'état **Publié**.

Remote task definition  
BK Request Item RTD

Name: BK Request Item RTD Application: Global

State: Published Send attachments: ☒

Provider table: Requested Item [sc\_req\_item] Copy attachment to parent: ☒

Consumer table: Requested Item [sc\_req\_item] Maintain SysID: ☒

Compatibility: 2.0.x+

Short description:

Description:

Buttons: Checkout, Copy, Retire

Notez le *Compatibility* champ. Ce champ affiche la Pont de services version utilisée par le fournisseur. Si le consommateur utilise une version compatible Pont de services , les données

peuvent être synchronisées entre le fournisseur et les instances de consommateur. Toutefois, si le consommateur n'utilise pas une version compatible, les nouvelles autorisations ne peuvent pas être activées tant que la version correspondante Pont de services n'est pas mise à niveau. Consultez [Pont de services Prise en charge des versions non correspondantes](#) pour plus d'informations.

- 3. Sélectionnez **Valider**.
- 4. Une nouvelle révision de la configuration est créée et l'état est défini sur **En brouillon**.

| Inbound fields (2) Outbound fields (1) Consumer criteria (1) Remote task variables Revisions (1) |           |                     |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|-----------------------|
| Revision Search Actions on selected rows... Archive                                              |           |                     |                       |
| Remote task definitions                                                                          |           |                     |                       |
| <input type="checkbox"/>                                                                         | State     | Name                | Revision Created      |
| <input type="checkbox"/>                                                                         | Published | BK Request Item RTD | 1 2024-06-03 01:02:44 |

Vous pouvez afficher l'ancienne révision en accédant à l'onglet Révisions de la section Liste connexe. Comme vous pouvez le voir dans l'image précédente, l'ancienne révision est toujours à l'état **Publié**.

- 5. Apportez les modifications nécessaires et sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les modifications. Sélectionnez **Publier** pour activer la révision de configuration nouvellement créée. La révision nouvellement activée est synchronisée avec l'instance du consommateur. L'état de l'ancienne révision est défini sur **Inactif**.

**Remarque :** La configuration inactive est toujours disponible pour les consommateurs et la synchronisation des données se poursuivra jusqu'à ce que cette configuration soit archivée ou mise hors service.

- 6. Sur l'instance de consommateur, accédez à **Client de Pont de services > Connexions des fournisseurs**. Vous pouvez voir la révision de configuration récemment publiée sous l'onglet Autorisations de la section Liens

Provider connection

ACME Germany

Off-Board Provider

Company

ACME Germany

URL

https://sbtechpro.service-now.com/

Outbound status

Active Replication

Inbound status

Active Replication

Off-Board Provider

Related Links

[Connection status](#)

[Test Connection](#)

Entitlements (17)

Remote record producers (3)

Remote task definition (5)

FDS Offerings (5)

Authorized users (27)

Catalog Personas

Settings (1)

RPS connections (1)

Type

Search

⊙

—

Actions on selected rows...

New

Provider connection = ACME Germany

Type

Latest revision

Latest revision status

Entity reference

Consumer active revision

Remote record producer

1

Inactive

Remote record producer: BK: Check Revision

0

Remote task definition

3

Inactive

Remote task definition: BK : Catalog Task RTD

0

Remote task definition

4

Inactive

Remote task definition: BK : Activating Revision

0

matique

connexes.

- 7. Sélectionnez la référence de configuration récemment publiée, puis sélectionnez le lien de **référence de l'entité** pour accéder à la page de définition de la tâche distante.
- 8. Sélectionnez **Activer** pour activer la nouvelle révision de configuration. Lorsque la nouvelle révision est activée, la révision précédente passe à l'état **Inactif**. Les consommateurs peuvent continuer à utiliser la révision antérieure jusqu'à ce qu'elle soit archivée ou retirée.

9. Vous pouvez créer plusieurs révisions de configuration pour une seule configuration, mais seule la dernière révision publiée est active et peut être utilisée par les consommateurs.

**i Remarque :**

- Si vous créez une révision de configuration et sélectionnez **Enregistrer**, la révision est définie sur l'état **Brouillon**. Si vous ouvrez la révision **publiée** de cette configuration, vous remarquerez que les options **Extraire** et **Mettre hors service** ne sont pas disponibles. Dans ce cas, vous devez ouvrir la version brouillon pour apporter des modifications.
- Si le brouillon de révision nouvellement créé n'est pas requis, sélectionnez **Annuler** pour le supprimer. La révision déjà publiée peut **être validée** ou **mise hors service**.

## Archiver une révision de configuration

Vous pouvez archiver une révision de configuration inactive. Lorsqu'une révision est archivée par le fournisseur, elle est désactivée et l'état est défini sur **Archivé** sur l'instance du consommateur. Les étapes suivantes décrivent comment archiver une révision de configuration de définition de tâche distante. Le même processus s'applique aux créateurs d'enregistrements distants.

1. Accédez au **Tout > Fournisseur de Pont de services > Définitions de tâches distantes**.
2. Sélectionnez une définition de tâche distante dans la liste.
3. Accédez à l'onglet *Revisions* dans la liste connexe.
4. Sélectionnez la révision inactive que vous souhaitez archiver.
5. Cliquez sur **Archiver** pour désactiver la définition de tâche distante. Une fois archivée, cette révision n'est plus disponible pour les consommateurs.

**i Remarque :**

Vous ne pouvez pas publier, mettre à jour ou extraire une révision de configuration archivée. Vous pouvez utiliser l'option **Copier** pour effectuer une copie de la configuration.

## Mettre hors service une configuration

Vous pouvez mettre hors service une configuration publiée. Lorsque vous mettez une configuration hors service, l'ensemble des révisions associées à la configuration sont mis hors service. Pour mettre hors service une configuration, procédez comme suit :

1. Accédez au **Tout > Fournisseur de Pont de services > Définitions de tâches distantes**.
2. Sélectionnez une configuration de définition de tâche à distance dans la liste.
3. Sélectionnez **Mettre hors service**, puis OK. Une fois mise hors service, cette configuration n'est plus disponible pour les clients.

**i Remarque :**

Cette option met hors service les révisions de configuration publiées et inactives. Toutefois, les révisions de configuration à l'état **Archivé** ne sont pas mises hors service.

4. Si vous souhaitez réutiliser la définition de tâche distante, vous pouvez :
  - Sélectionnez **Contrôler** pour créer une nouvelle révision de la configuration.
  - Sélectionnez **Copier** pour faire une copie en double de la nouvelle configuration.

## Copier une révision de la configuration

Vous pouvez faire une copie en double d'une révision de configuration présentant l'un des états suivants :

- Publié
- Inactif
- Archivé
- Mis hors service

1. Accédez au **Tout** > **Fournisseur de Pont de services** > **Définitions de tâches distantes**.
2. Sélectionnez une révision de configuration de définition de tâche distante qui se trouve dans l'un des états précédents.
3. Sélectionnez **Copier** pour effectuer une copie de la révision de la configuration.

## Supprimer une configuration

Vous pouvez supprimer une configuration qui a été mise hors service. De nombreuses révisions mises hors service peuvent être présentes, mais l'option **Supprimer** n'est disponible que pour la dernière révision de configuration mise hors service. Lorsqu'une révision est supprimée, l'ensemble du jeu de configurations est supprimé.

1. Accédez au **Tout** > **Fournisseur de Pont de services** > **Définitions de tâches distantes**.
2. Sélectionnez une définition de tâche distante dont l'état est **Mis hors service**.
3. Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer la configuration si elle n'est plus nécessaire. Une fois supprimés, tous les enregistrements associés à cette identité sont supprimés et ne peuvent pas être annulés.

## Pont de services pour les consommateurs

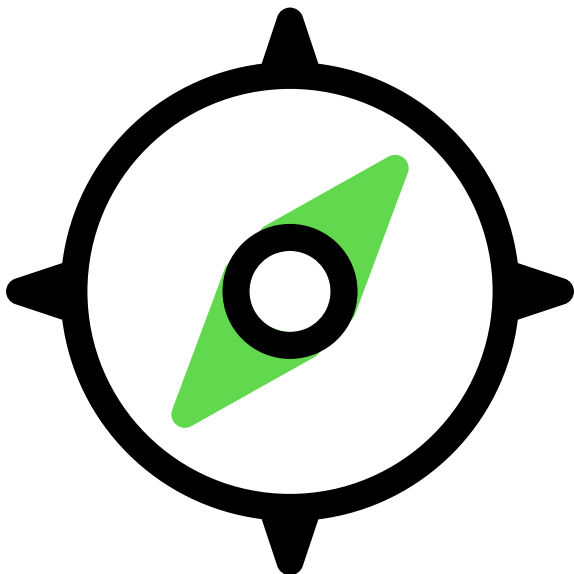
Utilisez l'application Pont de services pour les consommateurs afin d'interagir et de collaborer de manière transparente avec vos fournisseurs.

### Vue d'ensemble

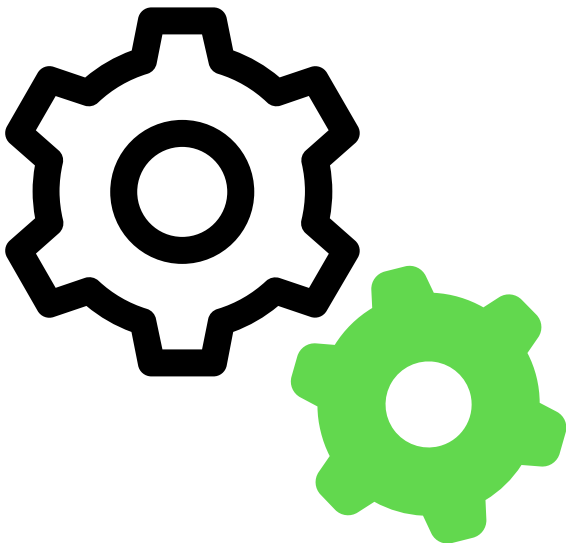
En tant que consommateur, vous pouvez :

- Examinez les éléments de catalogue distant auxquels vous avez droit à partir de votre catalogue local et envoyez des demandes à votre fournisseur pour exécution.
- Intégrez vos tâches de manière bidirectionnelle à celles de votre fournisseur.
- Recevez des tâches proactives de la part des fournisseurs pour plus de transparence et de collaboration.

[Explorer](#)[Configurer](#)



Découvrez les fonctionnalités et les options de Pont de services.



En tant que consommateur, configurez votre installation de Pont de services.



Traduction automatique

Obtenir le domaine e

## Installation et configuration Pont de services pour les consommateurs

En tant que consommateur, procédez comme suit pour configurer l’application Pont de services pour consommateurs dans votre propre instance.

### Vérifications préalables à l’installation

**Vérifiez la propriété `glide.servlet.uri`** : assurez-vous que la propriété `glide.servlet.uri` dans l’instance Glide est définie sur l’URL d’instance correcte. Un problème peut se produire lorsqu’une instance est clonée à partir de la production, mais qu’elle fait toujours référence à l’URL de production pour la propriété `glide.servlet.uri`.

### Configuration de Pont de services pour les consommateurs

| Tâche                                                            | Lien                                                                          |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Installez l’application pour les Pont de services consommateurs. | Consultez <a href="#">Installer Pont de services pour les consommateurs</a> . |
| Ajoutez des Pont de services rôles pour les consommateurs.       | Consultez <a href="#">Profils pour les consommateurs</a> .                    |
| Inscrivez-vous auprès d’un fournisseur.                          | Consultez <a href="#">S’inscrire auprès d’un fournisseur</a> .                |
| Activez les autorisations.                                       | Consultez <a href="#">Activer les autorisations dans Pont de services</a> .   |
| Configurer les pré-flux des consommateurs.                       | Consultez <a href="#">Pont de services Flux préalables du consommateur</a> .  |
| Ajoutez des utilisateurs autorisés.                              | Consultez <a href="#">Ajouter un utilisateur autorisé</a> .                   |
| Créez des transformations.                                       | Consultez <a href="#">Créer une transformation dans Pont de services</a> .    |

## Configuration de Pont de services pour les consommateurs (suite)

| Tâche                                                     | Lien                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Créez des tâches distantes pour synchroniser des données. | Consultez <a href="#">Créer des tâches distantes pour synchroniser des données</a> . |
| Configurez les paramètres.                                | Consultez <a href="#">Configurer les paramètres sur l'instance de consommateur</a> . |

## Installer Pont de services pour les consommateurs

Si vous disposez d'un rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Pont de services for Consumers. L'application inclut des données de démonstration et des installations liées aux applications et aux modules d'extension ServiceNow® Store .

### Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

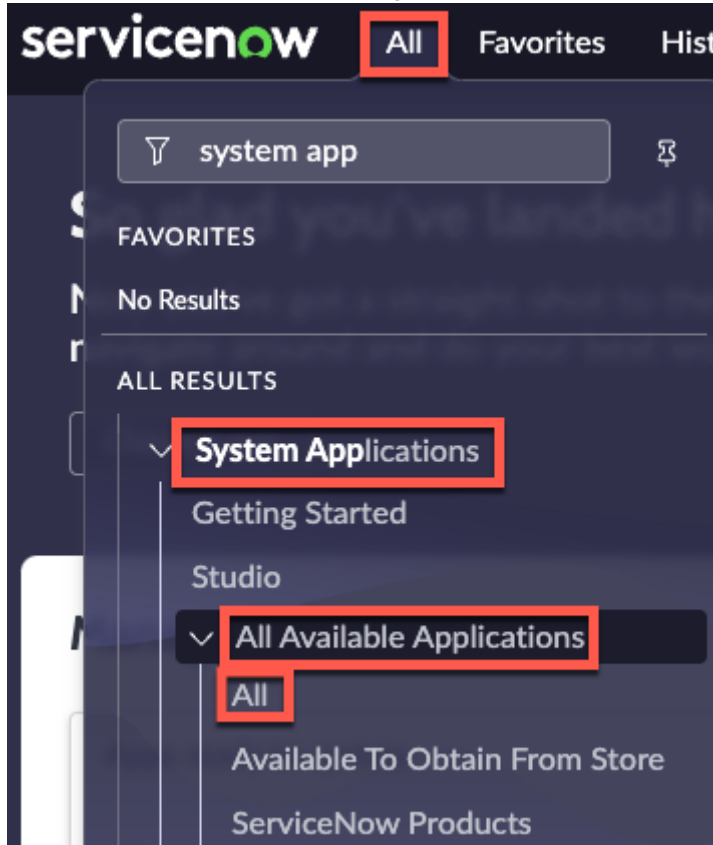
Les modules d'extension suivants sont installés avec l'application Pont de services for Consumers :

- sn\_sb
- sn\_sb\_rps
- sn\_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub\_spoke\_util\_pack

En dehors de ceux-ci, plusieurs composants, notamment des rôles, des règles métier, des tables et des flux, sont également installés. Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la section [Composants installés avec Pont de services pour les consommateurs](#).

## Procédure

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



2. Recherchez l'application Pont de services pour les consommateurs à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

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

3. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements qui décrivent les fonctionnalités de l'application pour des cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

### **i Important :**

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

4. Sélectionnez **Installer**.

Profils pour les consommateurs

En savoir plus sur les différents profils présents dans l'application Pont de services .

Les créateurs d'enregistrements distants peuvent être associés à des profils. Si un créateur d'enregistrement distant n'a pas de profil, n'importe quel utilisateur disposant du Pont de services rôle de demandeur peut passer commande de l'élément. Toutefois, si un ou plusieurs profils sont affectés à un créateur d'enregistrement distant, l'utilisateur doit avoir le rôle de demandeur et au moins un des profils répertoriés. Les profils sont affectés aux utilisateurs via la table Utilisateurs autorisés. Pour accéder aux éléments protégés par les profils, l'enregistrement Utilisateur autorisé de l'utilisateur doit être approuvé par le fournisseur, activé dans l'instance de consommateur et avoir le ou les profils appropriés.

Profils du consommateur

| Profil                     | Compétences                                       | Tâches                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Rôles                                                                                                               |
|----------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrateur système     | Est un administrateur système certifié ServiceNow | <ul style="list-style-type: none"><li>• Crée des enregistrements de fournisseur et de connexion.</li><li>• Installe les Pont de services applications.</li><li>• Crée et maintient les transformations.</li><li>• Active les définitions de tâches distantes publiées et les créateurs d'enregistrements distants.</li><li>• Dépanne les charges utiles de Pont de services transport.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• administrateur</li><li>• sn_sb.admin</li><li>• sn_transport.admin</li></ul> |
| Demandeur Pont de services | Est administrateur informatique                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Responsable d'une forme de service informatique qui est entièrement ou partiellement pris en charge par un ou plusieurs fournisseurs externes.</li><li>• Il demande et surveille les demandes de service qui sont placées auprès</li></ul>                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• itil</li><li>• sn_sb.demandeur</li></ul>                                    |

Traduction automatique

Profils du consommateur (suite)

| Profil                 | Compétences       | Tâches                                                 | Rôles           |
|------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------|-----------------|
|                        |                   | du fournisseur externe à partir de sa propre instance. |                 |
| Demandeur consommateur | Utilisateur final | Effectue des demandes à partir du catalogue distant.   | sn_sb.demandeur |

Affecter des rôles à des groupes pour Pont de services

Affectez des rôles pour contrôler les actions disponibles pour chaque utilisateur. Dans l'application Pont de services pour les consommateurs, vous affectez des rôles par groupe plutôt que par utilisateur individuel, de sorte que lorsque les descriptions de tâches des utilisateurs changent, leurs rôles sont automatiquement mis à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Administration utilisateurs > Groupes**.
- 2. Cliquez sur le groupe auquel vous souhaitez affecter le rôle.
- 3. Dans la liste connexe Rôles, cliquez sur **Edit (Modifier)**.
- 4. Ajoutez les rôles souhaités au groupe.
- 5. Cliquez sur **Enregistrer**.

S'inscrire auprès d'un fournisseur

Terminez le processus d'inscription pour établir une connexion à l'instance du fournisseur.

Avant de commencer

- Rôle requis : administrateur
- Exécutez la **Gestion des clés > Intégrité (diagnostics)** pour vous assurer que la vérification de l'intégrité du cadre de travail de gestion des clés a réussi. Votre administrateur doit disposer des rôles sn\_kmf.admin et sn\_kmf.cryptographic\_manager pour accéder aux diagnostics d'intégrité. Si votre administrateur n'y a pas accès, suivez les instructions dans [Assign KMF roles](#) pour accorder les rôles requis.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de poursuivre, le fournisseur doit avoir demandé les coordonnées d'un administrateur à définir comme point de contact principal sur son enregistrement d'inscription. Cette personne de contact désignée recevra un e-mail, soit de l'instance du fournisseur, soit directement de l'administrateur du fournisseur, contenant un lien d'inscription. Un clic sur ce lien génère un enregistrement de connexion fournisseur dans votre instance de consommateur. Les étapes suivantes supposent que vous avez déjà cliqué sur le lien d'inscription.

## Procédure

1. Cliquez sur le lien **Se connecter au fournisseur** envoyé dans l'e-mail d'inscription du fournisseur ou suivez le lien qui vous a été donné directement par l'administrateur du fournisseur.  
Ce lien génère l'enregistrement de la connexion du fournisseur.

### Remarque :

L'administrateur consommateur qui termine le processus d'inscription doit être le contact désigné sur la tâche d'inscription du fournisseur ou un administrateur dans l'instance du fournisseur. L'inscription échouera pendant l'étape d'authentification OAuth si elle est tentée par un autre utilisateur.

2. Accédez à la **Tout > Client de Pont de services > Connexions des fournisseurs**.
3. Sur le formulaire de connexion du fournisseur dans l'instance de consommateur, sélectionnez le nom de la société à laquelle le fournisseur est associé, puis cliquez sur **Enregistrer**.  
L'enregistrement de la connexion du fournisseur s'affiche.
4. Cliquez sur **Se connecter au fournisseur** sur la page d'enregistrement de la connexion du fournisseur.
5. Cliquez sur **Authentifier** lorsque le message d'inscription s'affiche Pont de services .  
La page Authentification OAuth s'affiche.
6. Cliquez sur **Autoriser** , puis sur **Soumettre** pour procéder à l'inscription.  
Vous êtes redirigé vers la tâche d'enregistrement où vous pouvez afficher l'état. Lorsque l'inscription est terminée, une connexion est établie entre le fournisseur et les instances de consommateur, et l'état de la tâche d'inscription est défini sur **Fermé terminé** sur l'instance du fournisseur.

## Départ d'un Pont de services fournisseur

Supprimez une connexion de fournisseur et supprimez tous les enregistrements connexes.

### Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn\_sb.admin

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Client de Pont de services > Connexions des fournisseurs**.
2. Cliquez sur la colonne **Nombre** pour ouvrir l'enregistrement de la connexion du fournisseur.
3. Cliquez sur **Fournisseur externe**.  
Vous verrez un message de confirmation indiquant que cette action désintègre cette connexion et supprime tous les enregistrements de connexion connexes.
4. Cliquez sur **OK** pour annuler la connexion du fournisseur.
5. Si vous souhaitez supprimer toutes les tâches connexes, cochez **la case Supprimer toutes les tâches existantes pour cette connexion** dans le message de confirmation, entrez **Supprimer** dans la boîte de dialogue qui s'affiche, puis cliquez sur **OK**.  
Le consommateur sera licencié et toutes les données associées seront supprimées.

## Résultats

Les tables suivantes sont supprimées :

- Tables de connexion :
  - ih\_sync\_capture\_definition
  - ih\_sync\_outbound\_definition
  - ih\_sync\_inbound\_definition
  - ih\_sync\_process\_event

- ih\_sync\_remote\_system
- http\_connection
- sys\_user
- sys\_user\_has\_role
- sys\_alias
- oauth\_2\_0\_credentials
- oauth\_credential
- oauth\_requestor\_profile
- oauth\_entity\_profile
- oauth\_entity
- sn\_sb\_rps\_connection
- sn\_transport\_queue
- sn\_transport\_profile
- sn\_sb\_con\_service\_bridge\_settings
- sn\_sb\_con\_authorized\_user
- sn\_sb\_con\_persona
- sn\_sb\_con\_provider\_connection
- sn\_sb\_con\_entitlement
- Les tables suivantes ne sont supprimées que si vous cochez **la case Supprimer toutes les tâches existantes pour cette connexion** dans la boîte de dialogue de confirmation :
  - Tâches
    - sn\_sb\_con\_provider\_task
    - sn\_sb\_con\_remote\_task
  - Autorisations
    - sn\_sb\_con\_remote\_record\_producer
      - item\_option\_new
      - item\_option\_new\_set
    - sn\_sb\_con\_remote\_task\_def (et tables enfants)
      - sn\_sb\_con\_remote\_task\_variable
      - sn\_sb\_con\_inbound\_field
      - sn\_sb\_con\_outbound\_field

## Activer les autorisations dans Pont de services

Activez les autorisations pour utiliser un service ou un produit que vous avez acheté.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Client de Pont de services > Connexions des fournisseurs**.
2. Cliquez sur la colonne Nombre pour accéder à l'enregistrement de la connexion du fournisseur.
3. La liste des autorisations disponibles s'affiche.
4. Cliquez sur l'onglet Créateurs d'enregistrements distants et sélectionnez un créateur d'enregistrement distant que vous souhaitez activer.
5. Sur la page Créateur d'enregistrement distant, cliquez sur **Activer** pour activer l'autorisation.
6. Cliquez sur l'onglet Définition de tâche distante et sélectionnez une définition de tâche distante à activer.
7. Sur la page Définition de la tâche distante, cliquez sur **Activer** pour activer l'autorisation.

## Activer l'enregistrement des définitions de tâches distantes dans Pont de services

En tant que consommateur, activez les définitions de tâches distantes dans votre instance afin de pouvoir créer des tâches distantes.

### Avant de commencer

Avant que vous (le consommateur) puissiez activer une définition de tâche distante dans votre instance, votre fournisseur doit d'abord la créer dans son ServiceNowServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez [Créer des définitions de tâches distantes dans Pont de services pour les fournisseurs](#).

Rôle requis : administrateur

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Client de Pont de services > Tâches à distance**.
2. Cliquez sur l'enregistrement de définition de tâche distante que vous souhaitez activer.
3. Dans le formulaire de définition de la tâche distante, passez en revue la section Déclencheur simple du formulaire.  
Si vous définissez un déclencheur simple qui correspond à une mise à jour d'enregistrement de tâche, une tâche distante est automatiquement créée pour l'enregistrement de tâche.
4. Dans l'onglet **connexe Champs entrants**, examinez les données des variables.  
Ces champs entrants sont définis par le fournisseur. Lorsque vous créez une tâche distante, votre fournisseur reçoit les données de la tâche distante via ces champs entrants. Vous pouvez modifier les champs **Étiquette de champ**, **Synchroniser quand** et **Champ cible**.
5. Dans l'onglet **connexe Champs sortants**, examinez les données des variables.  
C'est votre fournisseur qui définit ces champs sortants. Lorsque le fournisseur répond à votre tâche distante, vous recevez les données de la tâche distante via ces champs sortants. Vous ne pouvez modifier le champ **Champ source** que sur ces enregistrements.
6. Dans l'onglet **connexe Variables de tâches distantes**, examinez les données des variables.  
Les variables de tâches distantes sont créées à partir de vos champs entrants pour être affichées sur le formulaire de tâches distantes.
7. Cliquez sur **Activer**.
8. Vérifiez les mappages des variables entrantes et sortantes, puis cliquez sur **OK**.  
La fenêtre contextuelle vous permet de vérifier les mappages entrants et sortants.

## Ajouter un utilisateur autorisé

En tant que consommateur, ajoutez de nouveaux utilisateurs autorisés pour contrôler l'accès aux éléments de catalogue auxquels votre fournisseur vous accorde l'accès.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Client de Pont de services > Connexions des fournisseurs**.
2. Sur la page Connexions du fournisseur, cliquez sur le lien **Numéro** pour ouvrir un enregistrement de connexion du fournisseur.
3. Sélectionnez l'onglet **connexe Profils du catalogue** et vérifiez si vous avez des profils autorisés de la part de votre fournisseur.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet connexe **Utilisateurs autorisés**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Utilisateur autorisé

| Champ                    | Description                                                                           |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Utilisateur consommateur | Nom de l'utilisateur. Vous pouvez sélectionner le nom dans la liste des utilisateurs. |
| Connexion du fournisseur | Nom du fournisseur de service. Ce champ est renseigné automatiquement.                |
| Profil                   | Profil(s) que vous souhaitez ajouter à l'utilisateur.                                 |

6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur **Activer**.

### Résultats

L'enregistrement de l'utilisateur autorisé se synchronise avec l'instance du ServiceNow fournisseur pour approbation. Une fois l'approbation et l'activation effectuées, l'utilisateur peut afficher les créateurs d'enregistrements distants avec les profils qui leur sont affectés.

## Pont de services Flux préalables du consommateur

En tant que consommateur, vous pouvez contrôler quand les données doivent être synchronisées entre les tâches du fournisseur sur les instances du consommateur et du fournisseur.

### Avant de commencer

- Rôle requis : administrateur
- Un flux secondaire avec la condition de synchronisation doit avoir été créé

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez joindre un flux secondaire à un créateur d'enregistrement Pont de services distant et exécuter des processus tels que des approbations avant de synchroniser une tâche avec le fournisseur. Lorsqu'une nouvelle tâche de fournisseur est créée, le flux

secondaire joint est exécuté avant que les données ne soient synchronisées entre les instances du consommateur et du fournisseur. Le flux secondaire doit définir un champ appelé **Synchroniser** sur la tâche du fournisseur sur **vrai** pour que l'enregistrement soit synchronisé avec le fournisseur. Si le créateur d'enregistrement distant n'a pas de flux secondaire attaché, les tâches du fournisseur sont immédiatement synchronisées avec l'instance du fournisseur.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Fournisseur de Pont de services > Connexions des fournisseurs**.
2. Sélectionnez un créateur d'enregistrement distant auquel vous souhaitez joindre un flux secondaire.
3. Dans le champ Flux, sélectionnez le flux secondaire à appliquer à la tâche du fournisseur.  
Les données ne sont synchronisées avec l'instance du fournisseur que si le flux secondaire joint définit le *Sync* marqueur sur **vrai** sur la tâche du fournisseur.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.  
Selon les conditions définies dans le flux secondaire, la tâche du fournisseur est synchronisée avec l'instance du fournisseur.

## Créer des tâches distantes pour synchroniser des données

Les tâches à distance fournissent des tâches liées sur plusieurs instances et permettent des workflows business sans aucune intégration personnalisée.

### Avant de commencer

- Rôle requis : administrateur
- La définition de tâche distante doit déjà exister.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que consommateur, vous pouvez intégrer des tâches telles que des incidents, des tickets et des demandes de service de manière bidirectionnelle avec vos fournisseurs à l'aide de tâches à distance.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Incidents > Ouvrir**.
2. Cliquez sur le lien **Numéro** pour ouvrir un incident.
3. Cliquez sur **Créer une tâche à distance pour le fournisseur** dans la section Liens connexes.

### Remarque :

Le lien **Créer une tâche pour le fournisseur** s'affiche dans cette section uniquement si au moins une définition de tâche distante active et valide est disponible pour la table du fournisseur associée à la tâche.

4. La page Tâche distante s'affiche.  
Dans la page Tâche distante, le champ Parent est renseigné avec l'enregistrement de tâche et le champ État est défini sur Nouveau.
5. Sélectionnez une définition de tâche distante dans la liste.

**i Remarque :**

- Seules les définitions de tâches distantes actives et valides associées à la tâche parente sont affichées.
- Le champ Connexion du fournisseur est renseigné automatiquement en fonction de la définition de tâche distante sélectionnée.
- Si une seule définition de tâche distante est disponible, le champ Définition de tâche distante est automatiquement renseigné.

**6. Cliquez sur Envoyer.**

Lorsque vous revenez à la tâche parente, vous pouvez voir la tâche distante nouvellement créée dans la liste connexe des tâches distantes.

**i Remarque :**

La tâche distante est créée de façon asynchrone et peut ne pas s'afficher initialement si le formulaire de tâche parente est chargé rapidement. Vous devrez peut-être actualiser le formulaire pour voir la tâche à distance nouvellement créée.

**7. Accédez à la Client de Pont de services > Tâches à distance.**

La liste des tâches à distance s'affiche. Lorsque la tâche distante nouvellement créée est reçue dans l'instance du fournisseur, une nouvelle tâche parente basée sur la tâche distante est créée.

**8. Cliquez sur la tâche nouvellement créée, puis cliquez sur la tâche distante sous l'onglet Tâches distantes dans la section Liens connexes.**

Vous pouvez voir que le champ État est défini sur Connecté et que la description a été mise à jour.

**9. Revenez à la tâche parente.****10. Mettez à jour la description brève de la tâche parente et cliquez sur Enregistrer.****11. Connectez-vous à l'instance de consommateur et ouvrez la tâche.**

Vous pouvez voir que les données ont été synchronisées et que le champ Description brève a été mis à jour dans l'instance du consommateur. Vous pouvez également voir une note de travail indiquant que la brève description a été mise à jour par le fournisseur.

**i Remarque :**

- Vous pouvez créer une tâche à distance sur l'instance du fournisseur en suivant les mêmes étapes. Les données sont synchronisées entre les instances de consommateur et de fournisseur et toutes les modifications que vous apportez dans l'instance de consommateur sont automatiquement mises à jour dans l'instance du fournisseur.
- Lorsque vous créez une tâche à distance sur l'instance du consommateur, le champ Connexion du fournisseur est automatiquement renseigné lorsque vous sélectionnez une définition de tâche distante.

**Se connecter et se déconnecter Tâches à distance**

Les tâches à distance associées aux définitions de tâches distantes actives vous permettent de synchroniser les données entre deux tâches parentes sur les instances fournisseur et consommateur.

Lorsque vous créez une tâche à distance pour une définition de tâche distante active, l'état de la tâche à distance est défini sur **Connecté** sur les instances du fournisseur et du consommateur s'il n'y a pas d'erreur. Cela garantit que la tâche distante synchronise les données, y compris les mises à jour de champs, les pièces jointes et les commentaires entre les tâches parentes.

Pour arrêter la synchronisation des données entre les instances, accédez à la page Tâche distante de l'instance du fournisseur ou du consommateur, puis cliquez sur **Déconnecter**. Lorsqu'elle est déconnectée, la tâche distante interrompt la copie ou le transfert de données, y compris les notes de travail et les commentaires, entre les instances.

### **i Remarque :**

Pour reprendre la synchronisation des données, vous pouvez accéder à la page Tâche distante et cliquer sur **Connecter**. Cette option fonctionne uniquement si la configuration existante est valide et n'a pas été modifiée, et si la définition de tâche distante est active.

## **Configurer les paramètres sur l'instance de consommateur**

En tant que consommateur, vous pouvez configurer et définir les paramètres par défaut sur votre instance.

### **Avant de commencer**

Rôle requis : administrateur

### **Procédure**

1. Accédez à la **Tout > Client de Pont de services > Connexions des fournisseurs**.
2. Cliquez sur le lien du numéro sur la page Connexions du fournisseur.
3. Sous Liens connexes, cliquez sur l'onglet **Paramètres**, puis sur **Nouveau**.
4. Dans la page Paramètres, cliquez sur l'onglet **Créateurs d'enregistrements distants** sous les liens connexes.
5. Cochez la case **Activer automatiquement le créateur d'enregistrement distant** si vous souhaitez que les créateurs d'enregistrement distants soient automatiquement activés.
6. Cliquez sur l'onglet **Définitions de tâches distantes**.
7. Cochez la case **Activer automatiquement la définition de tâche distante** si vous souhaitez que la définition de tâche distante soit activée automatiquement.
8. Cliquez sur l'onglet **Utilisateurs autorisés**.
  - Utilisateurs autorisés max. : ce champ n'est disponible que si le marqueur Restreindre les utilisateurs autorisés a été activé. Spécifiez le nombre maximal d'utilisateurs autorisés qui peut être défini sur l'instance du consommateur.
  - Limiter les utilisateurs autorisés : cochez la case si vous souhaitez limiter le nombre d'utilisateurs autorisés sur l'instance du consommateur.
  - Approuver automatiquement les utilisateurs autorisés : si cette case est cochée, les utilisateurs autorisés créés sur l'instance de consommateur sont automatiquement approuvés.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

## **Utilisation du bloc-notes pour Pont de services les tâches**

La fonctionnalité Bloc-notes facilite l'échange de données entre les instances du fournisseur et du consommateur pendant l'exécution Pont de services des tâches.

Les fournisseurs et les consommateurs peuvent ajouter, mettre à jour et supprimer des informations de la table Bloc-notes. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la fonction Bloc-notes, reportez-vous [Utilisation du bloc-notes pour Pont de services les tâches](#) à la section .

## Intégration à Gestion des ventes et commandes

Les fournisseurs peuvent utiliser Pont de services pour publier leurs offres de produits auprès d'un consommateur à l'aide d'un créateur d'enregistrement distant Pont de services.

Les consommateurs peuvent commander l'offre de produits d'un fournisseur connecté à partir des catalogues Gestion des ventes et commandes de services de leurs ServiceNow instances, ce qui permet d'accélérer l'exécution des commandes, d'améliorer la précision et d'améliorer la satisfaction des clients. Pour en savoir plus, consultez [Order Management for providers with Service Bridge](#) .

## Référence Pont de services

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur le modèle de données et la Pont de services configuration.

## Modèle de données Pont de services

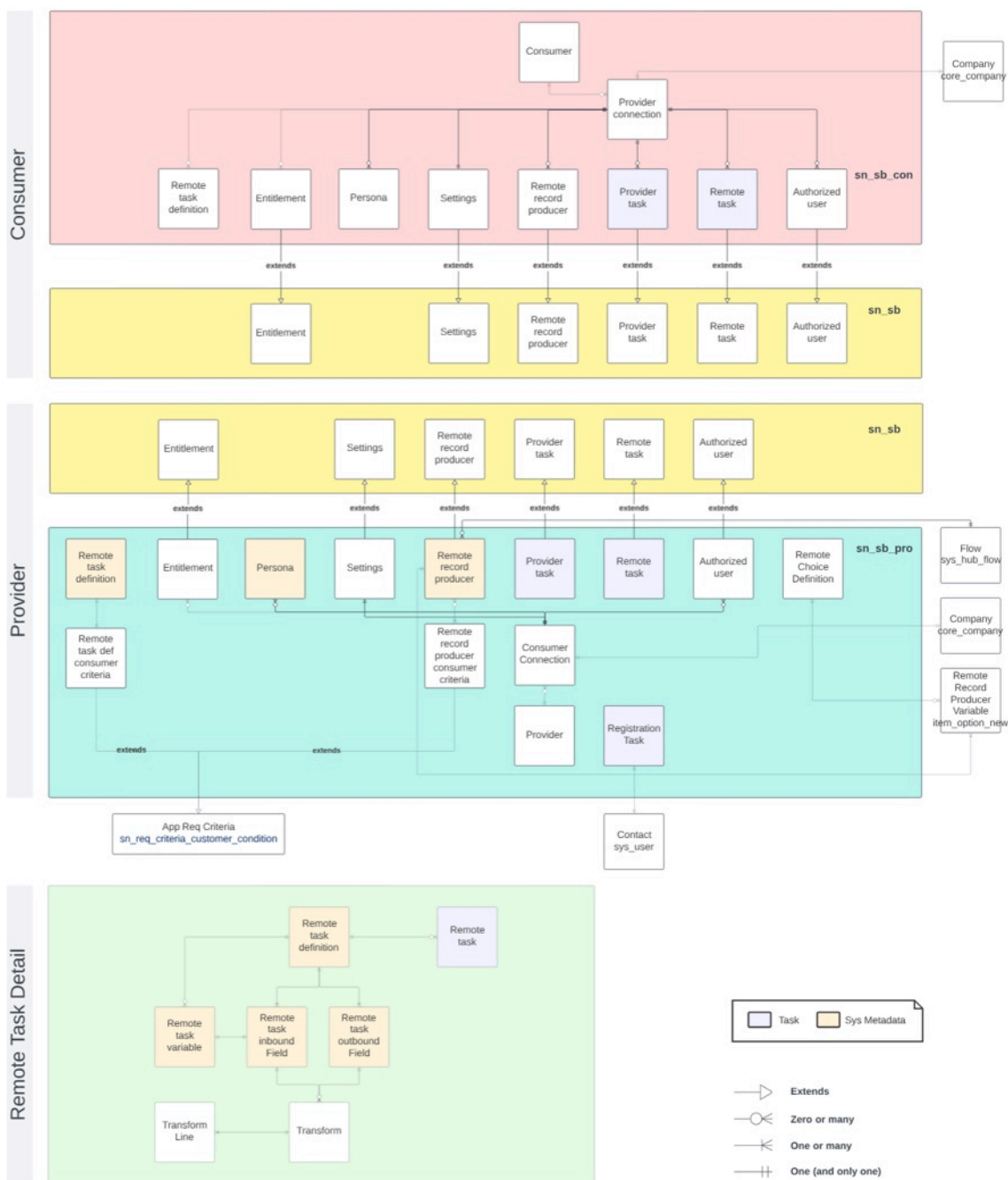
Le Pont de services modèle de données d'applications fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées sont Pont de services liées les unes aux autres.

Le modèle de données utilise une combinaison des types de tables suivants pour stocker les données :

- Pont de services tables d'application.
- Now Platform tables standard.

Le diagramme suivant donne une vue d'ensemble du modèle de données pour Pont de services.

## Modèle de données Pont de services



Traduction automatique

La table suivante répertorie les droits de contrôle d'accès (ACR) pour une table de base spécifique Pont de services .

### Accès aux tables par rôle dans l'application de Pont de services base

| Table                    | Lecture        | Écriture       | Supprimer      | Créer          |
|--------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Utilisateur autorisé     | administrateur | administrateur | administrateur | administrateur |
| [sn_sb_authorized_users] | sn_sb.admin    | sn_sb.admin    | sn_sb.admin    | sn_sb.admin    |
| Connexion                | administrateur | administrateur | administrateur | administrateur |

Accès aux tables par rôle dans l'application de Pont de services base (suite)

| Table                                                                           | Lecture                                                    | Écriture                      | Supprimer      | Créer                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------------------------------------|
| [sn_sb_connection]                                                              | sn_sb.admin                                                |                               |                |                                                  |
| Autorisation<br>[sn_sb_entitlement]                                             | administrateur<br>sn_sb.admin                              | administrateur                | Aucun          | Aucun                                            |
| Tâche du fournisseur<br>[sn_sb_provider_task]                                   | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb.demandeur           | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb.demandeur |
| Créateur<br>d'enregistrement<br>distant<br>[sn_sb_remote_record_<br>producteur] | administrateur<br>sn_sb.admin                              | administrateur                | administrateur | administrateur                                   |
| Tâche à distance<br>[sn_sb_remote_task]                                         | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb.remote_task_creator | Aucun                         | Aucun          | Aucun                                            |
| Bloc-notes<br>[sn_sb_scratchpad]                                                | administrateur                                             | Aucun                         | Aucun          | Aucun                                            |
| Transformer<br>[sn_sb_transform]                                                | administrateur<br>sn_sb.admin                              | Aucun                         | Aucun          | Aucun                                            |
| Ligne de<br>transformation<br>[sn_sb_transform_line]                            | administrateur<br>sn_sb.admin                              | Aucun                         | Aucun          | Aucun                                            |

Pont de services pour le modèle de données des fournisseurs

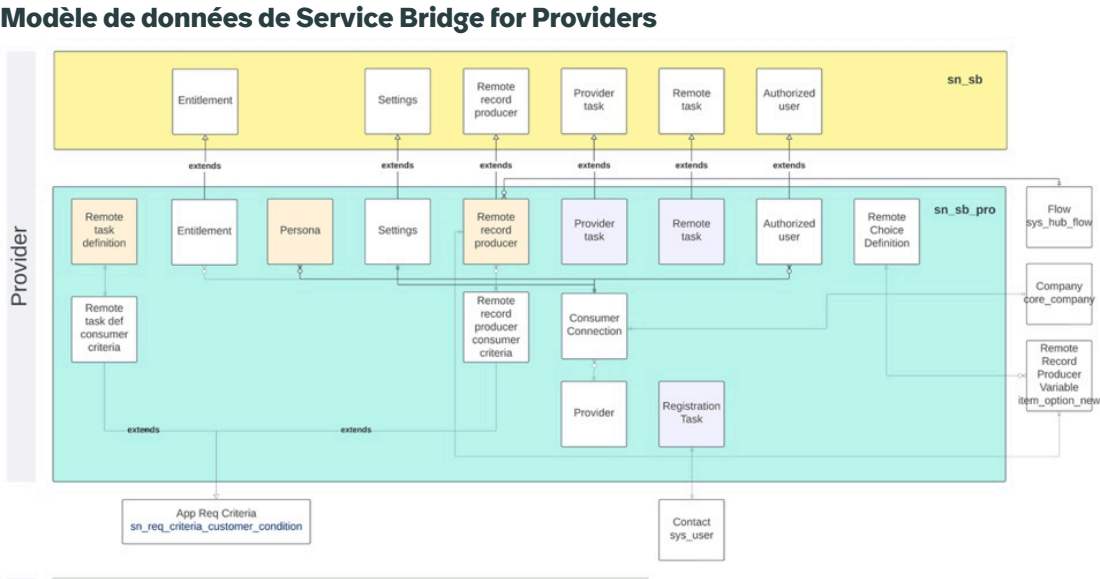
Le Pont de services modèle de données pour les fournisseurs fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées dans l'application Pont de services pour les fournisseurs sont liées les unes aux autres.

Le Pont de services modèle de données de l'application pour les fournisseurs utilise une combinaison des types de tables suivants pour stocker les données :

Traduction automatique

- Pont de services des tables d'applications Fournisseurs.
- Gestion du service clientèle tables d'application.
- Now Platform tables standard.

Le diagramme suivant fournit une vue d'ensemble du modèle de données pour Pont de services l'application Fournisseurs.



La table suivante répertorie les droits de contrôle d'accès (ACR) pour des tables spécifiques Pont de services pour le fournisseur.

**Accès aux tables par rôle dans l'application pour les Pont de services fournisseurs**

| Table                                                          | Lecture                       | Écriture                      | Supprimer                     | Créer                         |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Utilisateur autorisé<br>[sn_sb_pro_authorized_usersn_sb.admin] | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin |
| Connexion du consommateur<br>[sn_sb_pro_consumer_connexion]    | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur                | administrateur                | administrateur                |
| Autorisation<br>[sn_sb_pro_entitlement]                        | administrateur<br>sn_sb.admin | Aucun                         | Aucun                         | Aucun                         |
| Champ entrant<br>[sn_sb_pro_inbound_field]                     | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin |

Traduction automatique

Accès aux tables par rôle dans l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Table                                                                               | Lecture                                             | Écriture                                         | Supprimer                     | Créer                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------|
| Champ sortant<br>[sn_sb_pro_outbound_field]                                         | administrateur<br>sn_sb.admin                       | administrateur<br>sn_sb.admin                    | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin                    |
| Profil<br>[sn_sb_pro_persona]                                                       | administrateur<br>sn_sb.admin                       | administrateur<br>sn_sb.admin                    | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin                    |
| Fournisseur<br>[sn_sb_pro_provider]                                                 | administrateur<br>sn_sb.admin                       | administrateur                                   | administrateur                | administrateur                                   |
| Tâche du fournisseur<br>[sn_sb_pro_provider_task]                                   | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb.demandeur    | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb.demandeur | administrateur                | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb.demandeur |
| Inscription<br>[sn_sb_pro_registration]                                             | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb_pro_consumer | administrateur<br>sn_sb.admin                    | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin                    |
| Choix distant<br>Définition<br>[sn_sb_pro_remote_choice_<br>définition]             | administrateur<br>sn_sb.admin                       | Aucun                                            | Aucun                         | Aucun                                            |
| Enregistrement à distance<br>Créateur<br>[sn_sb_con_remote_record_<br>producteur]   | administrateur<br>sn_sb.admin                       | administrateur<br>sn_sb.admin                    | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin                    |
| Critère de consommateur<br>[sn_sn_pro_remote_record_<br>producer_consumer_criteria] | administrateur<br>sn_sb.admin                       | administrateur<br>sn_sb.admin                    | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin                    |
| Service à distance                                                                  | administrateur                                      | administrateur                                   | administrateur                | administrateur                                   |

Traduction automatique

Accès aux tables par rôle dans l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Table                                                                        | Lecture                                                         | Écriture                                                        | Supprimer                                                       | Créer                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| [sn_sb_pro_remote_service]                                                   | sn_sb.admin                                                     |                                                                 |                                                                 |                                                                 |
| Tâche à distance<br>sn_sb_con_remote_task]                                   | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb.remote_task_<br>créateur | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb.remote_task_<br>créateur | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb.remote_task_<br>créateur | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb.remote_task_<br>créateur |
| Tâche à distance<br>Définition<br>[sn_sb_con_remote_task_def]                | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb.remote_task_<br>créateur | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb.remote_task_<br>créateur | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb.remote_task_<br>créateur | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb.remote_task_<br>créateur |
| Critère de consommateur<br>[sn_sv_pro_remote_task_def]<br>consumer_criteria] | administrateur<br>sn_sb.admin                                   | administrateur<br>sn_sb.admin                                   | administrateur<br>sn_sb.admin                                   | administrateur<br>sn_sb.admin                                   |
| Variable<br>[sn_sb_con_remote_task_<br>variable]                             | administrateur<br>sn_sb.admin                                   | administrateur                                                  | administrateur                                                  | administrateur                                                  |
| Service Bridge<br>Paramètres<br>[sn_sb_con_service_bridge_<br>paramètres]    | administrateur<br>sn_sb.admin                                   | administrateur<br>sn_sb.admin                                   | Aucun                                                           | Aucun                                                           |
| Transformer<br>[sn_sb_con_transform]                                         | administrateur<br>sn_sb.admin                                   | administrateur<br>sn_sb.admin                                   | administrateur<br>sn_sb.admin                                   | administrateur<br>sn_sb.admin                                   |

Traduction automatique

Pont de services pour le modèle de données des consommateurs

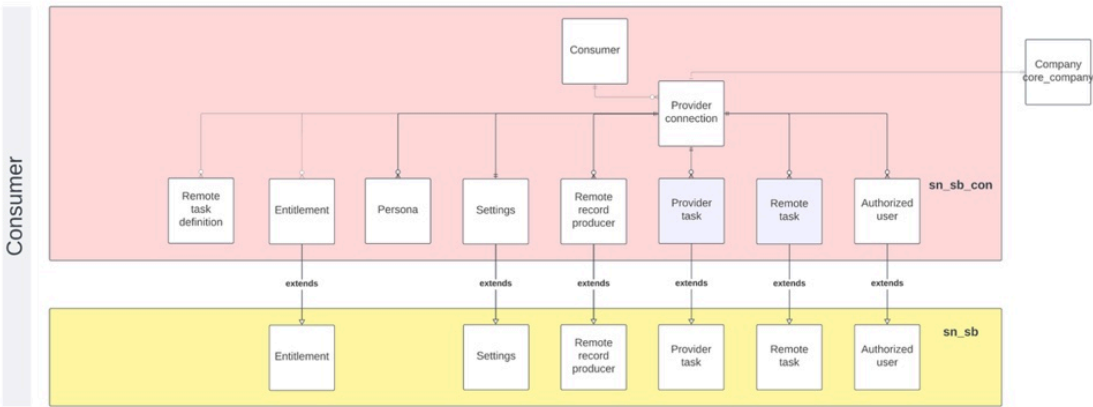
Le Pont de services modèle de données pour les consommateurs fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées dans l'application Pont de services pour les consommateurs sont liées les unes aux autres.

Le Pont de services modèle de données pour les consommateurs utilise une combinaison des types de tables suivants pour stocker les données :

- Pont de services pour les tables d’applications grand public.
- Gestion du service clientèle tables d’application.
- Now Platform tables standard.

Le diagramme suivant donne une vue d’ensemble du modèle de données de l’application Pont de services pour les consommateurs.

Modèle de données de Service Bridge for Consumers



La table suivante répertorie les droits de contrôle d’accès (ACR) pour des tables spécifiques Pont de services pour les consommateurs.

Accès aux tables par rôle dans l’application pour les Pont de services consommateurs

| Table                                               | Lecture                       | Écriture                      | Supprimer                     | Créer                         |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Utilisateur autorisé<br>[sn_sb_con_authorized_user] | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin |
| Consommateur<br>[sn_sb_con_consumer]                | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur                | administrateur                | administrateur                |
| Autorisation<br>[sn_sb_con_entitlement]             | administrateur<br>sn_sb.admin | Aucun                         | Aucun                         | Aucun                         |
| Champ entrant<br>[sn_sb_con_inbound_field]          | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin | Aucun                         | Aucun                         |
| Champ sortant<br>[sn_sb_con_outbound_field]         | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin | Aucun                         | Aucun                         |
| Profil                                              | administrateur                | Aucun                         | Aucun                         | Aucun                         |

Accès aux tables par rôle dans l'application pour les Pont de services consommateurs (suite)

| Table                                                                     | Lecture                                                     | Écriture                                                    | Supprimer                                                   | Créer                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| [sn_sb_con_persona]                                                       | sn_sb.admin                                                 |                                                             |                                                             |                                                             |
| Connexion du fournisseur<br>[sn_sb_con_provider_connexion]                | administrateur<br>sn_sb.admin                               | administrateur                                              | administrateur                                              | Aucun                                                       |
| Tâche du fournisseur<br>[sn_sb_con_provider_task]                         | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb_requestor            | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb_requestor            | administrateur                                              | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb_requestor            |
| Cache de choix distant<br>[sn_sb_con_remote_choice_cache]                 | administrateur                                              | administrateur                                              | Aucun                                                       | Aucun                                                       |
| Créateur d'enregistrement distant<br>[sn_sb_con_remote_record_producteur] | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb_requestor            | Aucun                                                       | administrateur<br>sn_sb.admin                               | Aucun                                                       |
| Tâche à distance<br>[sn_sb_con_remote_task]                               | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb_remote_task_créateur | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb_remote_task_créateur | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb_remote_task_créateur | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb_remote_task_créateur |
| Définition de la tâche à distance<br>[sn_sb_con_remote_task_def]          | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb_remote_task_créateur | administrateur<br>sn_sb.admin                               | administrateur<br>sn_sb.admin                               | Aucun                                                       |
| Variable<br>[sn_sb_con_remote_task_variable]                              | administrateur<br>sn_sb.admin                               | Aucun                                                       | Aucun                                                       | Aucun                                                       |

Traduction automatique

Accès aux tables par rôle dans l'application pour les Pont de services consommateurs (suite)

| Table                                                                 | Lecture                                          | Écriture                      | Supprimer                     | Créer                         |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Paramètres de Pont de services<br>[sn_sb_con_service_bridge_settings] | administrateur<br>sn_sb.admin                    | administrateur<br>sn_sb.admin | Aucun                         | Aucun                         |
| Choix distant<br>[sn_sb_con_st_remote_choice]                         | administrateur<br>sn_sb.admin<br>sn_sb_requestor | Aucun                         | Aucun                         | Aucun                         |
| Transformer<br>[sn_sb_con_transform]                                  | administrateur<br>sn_sb.admin                    | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin | administrateur<br>sn_sb.admin |

Composants installés avec Pont de services pour les fournisseurs

Plusieurs types de composants sont installés lorsque vous activez l'application for Providers, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les Pont de services règles métier.

La table Fichiers d'application [sys\_metadata] répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l'application Pont de services pour les fournisseurs.

Rôles installés avec l'application pour les Pont de services fournisseurs

| Titre du rôle [name]                            | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Contient des rôles |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Demandeur Pont de services<br>[sn_sb.requestor] | <ul style="list-style-type: none"><li>• Permet aux membres de l'équipe informatique du client de demander et de surveiller les services du fournisseur à partir de leur catalogue de services.</li></ul> <p><b>i Remarque :</b><br/>Tout membre du personnel du client qui a besoin d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants du fournisseur a besoin de ce rôle.</p> | N/A                |

Rôles installés avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Titre du rôle [name]                        | Description                                                                                                                                                                                                                                            | Contient des rôles                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Permet d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants et aux tâches du fournisseur.</li></ul>                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Lecture de Pont de services [sn_sb.read]    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Permet aux agents du service clientèle du fournisseur de lire le contenu de l'enregistrement de tâche du fournisseur.</li><li>• Permet d'accéder en lecture seule à l'application Pont de services .</li></ul> | N/A                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Administrateur Service Bridge [sn_sb.admin] | <ul style="list-style-type: none"><li>• Généralement affecté à un administrateur pour les Pont de services applications côté client et côté fournisseur.</li><li>• Permet d'accéder en lecture à toutes les Pont de services tables</li></ul>          | <ul style="list-style-type: none"><li>• sn_sb.demandeur</li><li>• sn_sb.remote_task_creator</li><li>• sn_sb.read</li><li>• flow_designer</li><li>• sn_customerservice.case_viewer</li><li>• sn_customerservice.customer_data_viewer</li><li>• catalogue</li></ul> |

Règles métier installées

Les règles métier suivantes sont installées avec l'application Pont de services pour les fournisseurs.

Règles métier installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs

| Règle métier                                            | Table                 | Description                                                                            |
|---------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Abandonner l'insertion de la tâche à distance en double | sn_sb_pro_remote_task | Abandonne l'insertion de la tâche distante si elle existe déjà.                        |
| Abandonner si une transformation en double est trouvée  | sn_sb_pro_transform   | Abandonne l'insertion ou la mise à jour de la transformation si un doublon est trouvé. |

Règles métier installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Règle métier                                                                      | Table                                       | Description                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abandonner si URL en double                                                       | sn_sb_pro_consumer_connexion                | Abandonne l'insertion de la connexion du consommateur si une URL en double existe déjà.                                                          |
| Abandonner si le nom de champ est déjà utilisé                                    | sn_sb_pro_inbound_field                     | Abandonne l'insertion du champ entrant si le nom est un doublon.                                                                                 |
| Abandonner si le nom de champ est déjà utilisé                                    | champ sn_sb_pro.sortant(e)                  | Abandonne l'insertion du champ sortant si le nom est un doublon.                                                                                 |
| Abandonner si la définition de la tâche distante n'est pas modifiable             | sn_sb_pro_remote_task_def_customer_criteria | Bloque la création ou la modification de critères de consommateur si la définition de tâche distante associée n'est pas dans un état modifiable. |
| Abandonner si la définition de la tâche distante n'est pas modifiable             | sn_sb_pro_inbound_field                     | Bloque l'insertion des champs entrants si la définition de tâche distante associée n'est pas dans un état modifiable.                            |
| Abandonner si la définition de la tâche distante n'est pas modifiable             | sn_sb_pro_outbound_field                    | Bloque l'insertion des champs sortants si la définition de tâche distante associée n'est pas dans un état modifiable.                            |
| Abandonner la publication en cas d'enregistrement en double                       | sn_sb_pro_remote_task_def                   | Bloque la publication de la définition de tâche distante si elle est un enregistrement en double.                                                |
| Abandonner la création de la tâche à distance si connexion manquante              | sn_sb_pro_remote_task                       | Définit la connexion sur la tâche distante le cas échéant, ou abandonne l'insertion si aucune tâche n'est trouvée.                               |
| Abandonner la suppression de définition de la tâche à distance par le fournisseur | sn_sb_pro_remote_task_def                   | Empêche la suppression de définition de tâche distante si la définition n'est pas dans l'état mis hors service.                                  |

Traduction automatique

Règles métier installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Règle métier                                                       | Table                                              | Description                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ajouter cat_item nom à g_scratchpad                                | item_option_new                                    | Ajoute le nom de l'élément de catalogue au bloc-notes affiché.                                       |
| Ajouter des données de connexion du consommateur à la session      | sn_sb_pro_consumer_connexion                       | Ajoute les données de connexion du consommateur aux données de session.                              |
| Approuver l'enregistrement d'approbation                           | sn_sb_pro_provider_task                            | Gère les approbations d'enregistrements via les tâches du fournisseur.                               |
| Assurer qu'il peut être supprimé                                   | sn_sb_pro_remote_choice_definition                 | Vérifie qu'une définition de tâche distante peut être supprimée.                                     |
| S'assurer de l'unicité du nom du profil                            | sn_sb_pro_persona                                  | Empêche les enregistrements de profil d'être créés avec le même nom.                                 |
| Assurez qu'il est unique et qu'il est possible de le mettre à jour | sn_sb_pro_remote_choice_definition                 | Garantit que seules les définitions de tâches distantes uniques sont insérées ou mises à jour.       |
| S'assurer de l'unicité des critères pour le RRP                    | sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria | Garantit que les critères ajoutés à un créateur d'enregistrement distant sont uniques.               |
| Effacer les données client de la tâche distante                    | sn_sb_pro_remote_task                              | Efface les données de session pour les transactions de tâches distantes.                             |
| Copier la pièce jointe à partir de la tâche du fournisseur         | sys_attachment                                     | Copie les pièces jointes des tâches du fournisseur synchronisées vers la tâche parente.              |
| Copier la pièce jointe dans la tâche du fournisseur                | sys_attachment                                     | Copie les pièces jointes de la tâche parente vers les tâches du fournisseur.                         |
| Créer des critères d'utilisateur par défaut à l'insertion          | sn_sb_pro_remote_record_producer                   | Crée des critères d'utilisateur par défaut lors de l'insertion du créateur d'enregistrement distant. |

Traduction automatique

## Règles métier installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Règle métier                                             | Table                        | Description                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Créer ou mettre à jour une connexion de transport        | sn_sb_pro_consumer_connexion | Gère la connexion de transport lors des changements de connexion.                                                     |
| Créer un parent sur la tâche distante synchronisée       | sn_sb_pro_remote_task        | Crée une tâche parente sur l'insertion de la tâche distante synchronisée.                                             |
| Supprimer l'enregistrement de critères associé           | sn_sb_pro_remote_task_def    | Supprime les enregistrements de critères associés lors de la suppression d'une définition de tâche distante.          |
| Supprimer les enregistrements associés                   | sn_sb_pro_remote_task_def    | Supprime les enregistrements de mappage entrants et sortants associés à la définition de tâche distante.              |
| Déconnecter RT si RTD est supprimé                       | sn_sb_pro_remote_task_def    | Déconnecte toutes les tâches distantes associées lorsqu'une définition de tâche distante est supprimée.               |
| Afficher l'avertissement de non concordance du périmètre | Item_option_new              | Affiche un avertissement sur les enregistrements de variables lorsqu'ils sont dans une portée incorrecte.             |
| Erreur RT si le parent est supprimé                      | tâche                        | Lorsqu'une tâche parente est supprimée, l'état de toutes les tâches distantes associées est défini sur l'état Erreur. |
| Forcer RRP à l'état de brouillon lors des modifications  | catalog_ui_policy_action     | Définit l'état du créateur d'enregistrement distant sur Brouillon lorsque les enregistrements associés sont modifiés. |
| Forcer RRP à l'état de brouillon lors des modifications  | sys_attachment               | Définit l'état du créateur d'enregistrement distant sur Brouillon lorsque les enregistrements associés sont modifiés. |

Traduction automatique

Règles métier installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Règle métier                                                                | Table                            | Description                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Forcer RRP à l'état de brouillon lors des modifications                     | catalog_ui_policy                | Définit l'état du créateur d'enregistrement distant sur Brouillon lorsque les enregistrements associés sont modifiés. |
| Forcer RRP à l'état de brouillon lors des modifications                     | question_choice                  | Définit l'état du créateur d'enregistrement distant sur Brouillon lorsque les enregistrements associés sont modifiés. |
| Forcer RRP à l'état de brouillon lors des modifications                     | item_option_new                  | Définit l'état du créateur d'enregistrement distant sur Brouillon lorsque les enregistrements associés sont modifiés. |
| Forcer les mises à jour vers les ensembles de mises à jour                  | item_option_new                  | Force les ensembles de mises à jour à mettre à jour les modifications d'enregistrement.                               |
| Forcer les mises à jour vers les ensembles de mises à jour                  | catalog_ui_policy                | Force les ensembles de mises à jour à mettre à jour les modifications d'enregistrement.                               |
| Forcer les mises à jour vers les ensembles de mises à jour                  | catalog_ui_policy_action         | Force les ensembles de mises à jour à mettre à jour les modifications d'enregistrement.                               |
| Forcer les mises à jour vers les ensembles de mises à jour                  | question_choice                  | Force les ensembles de mises à jour à mettre à jour les modifications d'enregistrement.                               |
| Autorisations génératives pour la publication/la mise hors service d'un RRP | sn_sb_pro_remote_record_producer | Génère des autorisations pour les créateurs d'enregistrements distants qui sont publiés ou mis hors service.          |
| Autorisations générales pour le profil de mise à jour                       | sn_sb_pro_persona                | Génère des autorisations pour les profils lorsqu'il est modifié.                                                      |

Traduction automatique

Règles métier installées avec l’application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Règle métier                                                   | Table                     | Description                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Générer des autorisations pour la définition de tâche distante | sn_sb_pro_remote_task_def | Génère des autorisations pour les changements de définition de tâches distantes.                                                                             |
| Gérer le transport des utilisateurs autorisés                  | sn_sb_pro_authorized_user | Gère la transmission des modifications autorisées de l'utilisateur via la couche de transport.                                                               |
| Limiter les tâches d'inscription par société et par URL        | sn_sb_pro_registration    | Contrôle les tâches d'inscription par société et par URL.                                                                                                    |
| Renseigner les détails du client sur le fournisseur            | sn_sb_pro_provider_task   | Remplit les informations de tâche de fournisseur insérées à partir de la connexion du consommateur.                                                          |
| Remplir le bloc-notes                                          | sn_sb_pro_registration    | Remplit le bloc-notes avec les informations pertinentes lors de l'inscription.                                                                               |
| Propager les changements de version de Pont de services        | v_plugin                  | Ajoute les changements de version de Pont de services à l'enregistrement des paramètres.                                                                     |
| Rejeter l'enregistrement d'approbation                         | sn_sb_pro_provider_task   | Gère le rejet via les tâches du fournisseur.                                                                                                                 |
| Choix distant : mettre à jour le champ d'attributs             | item_option_new           | Met à jour le champ Attributs sur le choix distant pour les changements de variables.                                                                        |
| Réinitialiser la table Consommateur sur les mappages           | sn_sb_pro_remote_task_def | Réinitialise le champ de table consommateur sur les mappages associés à la définition de tâche distante lorsque les mappages de table consommateur changent. |
| Réinitialiser la table Fournisseur sur les mappages            | sn_sb_pro_remote_task_def | Réinitialise le champ de table de fournisseur sur les mappages associés à la définition de tâche                                                             |

Traduction automatique

Règles métier installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Règle métier                                                | Table                            | Description                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                             |                                  | distante lors du changement de table de fournisseur de définition.                                                                                                 |
| Restreindre les types de variables RRP                      | item_option_new                  | Limite les types de variables autorisés lorsqu'elles sont associées à une définition de tâche distante.                                                            |
| Réessayer RT erroné sur l'activation de RTD                 | sn_sb_pro_remote_task_def        | Réessayez la création d'un parent pour les tâches distantes si la définition de tâche distante associée est activée et que le parent de la tâche distante est nul. |
| Envoyer l'approbation automatique                           | sn_sb_pro_authorized_user        | Gère les approbations automatiques des utilisateurs autorisés.                                                                                                     |
| Amorce de Pont de services                                  | sn_sb_pro_registration           | Aide à gérer l'intégration pour Pont de services.                                                                                                                  |
| Définir la société lors de l'insertion de la tâche distante | sn_sb_pro_remote_task            | Définit la société (et le compte, le cas échéant) sur les tâches à distance lors de l'insertion via la synchronisation.                                            |
| Définir l'état RRP copié par défaut                         | sn_sb_pro_remote_record_producer | Gère la définition de l'état du créateur d'enregistrement distant lors de la copie.                                                                                |
| Définir les valeurs par défaut                              | sn_sb_pro_authorized_user        | Définit les valeurs par défaut sur les utilisateurs autorisés lors de l'insertion.                                                                                 |
| Définir le JSON vars sortant à l'insertion                  | sn_sb_pro_remote_task            | Définit le champ json vars sortant lors de l'insertion d'une tâche distante par l'instance actuelle.                                                               |
| Définir le numéro de tâche du fournisseur                   | sn_sb_pro_provider_task          | Définit le numéro de tâche du fournisseur sur numéro de tâche du fournisseur synchronisé.                                                                          |
| Définir le numéro de la tâche distante                      | sn_sb_pro_remote_task            | Définit le numéro de tâche distante sur le numéro de tâche distante synchronisé.                                                                                   |

Traduction automatique

## Règles métier installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Règle métier                                                          | Table                            | Description                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Afficher les messages d'avertissement                                 | sn_sb_pro_remote_record_producer | Affiche des messages d'avertissement pour les erreurs du créateur d'enregistrement distant.                                   |
| Afficher l'avertissement si incomplet Définition de la tâche distante | sn_sb_pro_remote_task_def        | Affiche les avertissements sur la définition de la tâche distante si nécessaire, les enregistrements connexes sont manquants. |
| Synchroniser la pièce jointe à partir de la tâche parente             | sys_attachment                   | Synchronise les pièces jointes des tâches parentes aux tâches distantes associées.                                            |
| Synchroniser les commentaires à partir de la tâche du fournisseur     | sys_journal_field                | Synchronise les commentaires des tâches du fournisseur synchronisées avec la tâche parente.                                   |
| Synchroniser la pièce jointe de la tâche distante au parent           | sys_attachment                   | Copie les pièces jointes de tâche distante synchronisées vers la tâche parente.                                               |
| Déclencher le transport de pièce jointe modifié                       | sys_attachment                   | Gère la synchronisation des changements de pièce jointe via la couche de transport.                                           |
| Déclencher le transport d'autorisation                                | sn_sb_pro_entitlement            | Gère la synchronisation des autorisations via la couche de transport                                                          |
| Déclencher le transport de pièce jointe insérée                       | sys_attachment                   | Gère la synchronisation des insertions de pièces jointes via la couche de transport.                                          |
| Déclencher le transport PT du fournisseur                             | sn_sb_pro_provider_task          | Gère la synchronisation des tâches du fournisseur via la couche de transport.                                                 |
| Déclencher le transport de tâches à distance du fournisseur           | sn_sb_pro_remote_task            | Gère la synchronisation de l'insertion et de la suppression de tâches distantes via la couche de transport.                   |

Traduction automatique

Règles métier installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Règle métier                                               | Table                               | Description                                                                                      |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Déclencher la mise à jour du transport de tâches distantes | sn_sb_pro_remote_task               | Gère la synchronisation des mises à jour des tâches distantes via la couche de transport.        |
| Déclencher le transport SBScratchpad                       | sn_sb_scratchpad                    | Gère la synchronisation des mises à jour de bloc-notes via la couche de transport.               |
| Déclencher le transport des paramètres                     | sn_sb_pro_service_bridge_paramètres | Gère Pont de services la synchronisation des paramètres via la couche de transport.              |
| Mettre à jour les commentaires de la tâche vers PT         | tâche                               | Gère la synchronisation des commentaires de la tâche parente avec la tâche du fournisseur.       |
| Mettre à jour l'inscription du consommateur                | sn_sb_pro_service_bridge_paramètres | Met à jour l'inscription du consommateur lors de l'insertion de l'enregistrement des paramètres. |
| Mettre à jour les RRP de profil en cas de changement       | sn_sb_pro_persona                   | Met à jour le profil du créateur d'enregistrement distant lorsqu'il est modifié.                 |
| Valider les valeurs de champ des utilisateurs autorisés    | sn_sb_pro_service_bridge_paramètres | Valide les valeurs de champ des utilisateurs autorisés lorsqu'elles sont mises à jour.           |
| Valider le nombre maximal d'utilisateurs autorisés         | sn_sb_pro_service_bridge_paramètres | Garantit que le nombre maximal d'utilisateurs autorisés se situe dans une plage valide.          |
| Valider la tâche du fournisseur                            | sn_sb_pro_provider_task             | Valide qu'une insertion ou une mise à jour de tâche du fournisseur est autorisée.                |

Tables installées

Les tables suivantes sont installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs.

## Tables installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs

| Table                                                                           | Description                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Utilisateurs autorisés<br>[sn_sb_pro_authorized_user]                           | Contient les enregistrements des utilisateurs autorisés.                                                                                                                                  |
| Connexion du consommateur<br>[sn_sb_pro_consumer_connection]                    | Enregistrement de la connexion du consommateur pour le fournisseur, étend la table de connexion de base.                                                                                  |
| Autorisation [sn_sb_pro_entitlement]                                            | Autorisations de fournisseur associant des enregistrements à des consommateurs autorisés, étend la table d'autorisation de base.                                                          |
| Champ entrant [sn_sb_pro_inbound_field]                                         | Gère les mappages de champs entrants côté fournisseur pour les définitions de tâches distantes.                                                                                           |
| Champ sortant [sn_sb_pro_outbound_field]                                        | Gère les mappages de champs sortants côté fournisseur pour les définitions de tâches distantes.                                                                                           |
| Profils [sn_sb_pro_persona]                                                     | Gère les profils pour Pont de services.                                                                                                                                                   |
| Fournisseur [sn_sb_pro_provider]                                                | Enregistrement d'association de fournisseurs pour lier les enregistrements côté fournisseur ensemble.                                                                                     |
| Tâche du fournisseur<br>[sn_sb_pro_provider_task]                               | Tâches du fournisseur côté fournisseur, créées par les consommateurs via des créateurs d'enregistrements distants.                                                                        |
| Inscription [sn_sb_pro_registration]                                            | Pont de services enregistrements d'enregistrement.                                                                                                                                        |
| Définition du choix distant<br>[sn_sb_pro_remote_choice_definition]             | Définitions de choix distants pour le créateur d'enregistrement distant.                                                                                                                  |
| Critère de consommateur<br>[sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria] | Les enregistrements de critères de consommateur attribués aux créateurs d'enregistrements distants contrôlent quels consommateurs ont droit à un créateur d'enregistrement distant donné. |
| Service à distance<br>[sn_sb_pro_remote_service]                                | Enregistrement d'entretien à distance.                                                                                                                                                    |
| Tâche à distance [sn_sb_pro_remote_task]                                        | Tâches à distance pour la gestion du transfert de données entre les tâches parentes sur les instances synchronisées.                                                                      |
| Définition de la tâche distante<br>[sn_sb_pro_remote_task_def]                  | Définition de tâche à distance, contrôle la création et le traitement des tâches à distance.                                                                                              |
| Critère de consommateur<br>[sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria]        | Les enregistrements de critères de consommateur attribués à des définitions de tâches distantes contrôlent quels consommateurs ont droit à une définition de tâche distante donnée.       |
| Variable de tâche distante<br>[sn_sb_pro_remote_task_variable]                  | Variables Glide associées à une tâche distante qui permettent d'afficher les données synchronisées entrantes                                                                              |
| Paramètres de Pont de services<br>[sn_sb_pro_service_bridge_settings]           | Enregistrement des paramètres pour le fournisseur, gère l'alignement des différents Pont de services paramètres entre le fournisseur et le consommateur.                                  |
| Transformation [sn_sb_pro_transform]                                            | Enregistrements de transformation côté fournisseur.                                                                                                                                       |

Flux installés

Les flux suivants sont installés avec l’application pour les Pont de services fournisseurs.

Flux installés avec l’application pour les Pont de services fournisseurs

| Flux                                                                                                                                     | Description                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Créer une tâche de fournisseur proactive à partir du ticket<br>[create_proactive_provider_task_from_case]                                | Crée une tâche de fournisseur à partir du ticket dans le cas d’utilisation proactive.              |
| Traiter la tâche du fournisseur de consommateur entrant<br>[process_incoming_consumer_provider_task]                                     | Gère les tâches du fournisseur entrant à partir du consommateur.                                   |
| Traiter l’inscription à Service Bridge<br>[process_service_bridge_registration]                                                          | Gère l’inscription à Service Bridge.                                                               |
| Synchronisation de la pièce jointe de Pont de services avec la tâche<br>[attachment_sync_provider_task_to_task]                          | Synchronise les pièces jointes de la tâche du fournisseur à la tâche parente.                      |
| Mise à jour du ticket Service Bridge sur la tâche du fournisseur<br>[service_bridge_case_to_provider_task_update]                        | Gère la création de tâches de fournisseur lors de la mise à jour du ticket.                        |
| Demande de changement de Service Bridge au fournisseur<br>tâche Mettre à jour<br>[service_bridge_change_request_to_provider_task_update] | Gère la création des tâches du fournisseur lors de la mise à jour du changement.                   |
| Incident de Service Bridge à task_Update fournisseur<br>[service_bridge_incident_to_provider_task_update]                                | Gère la création des tâches du fournisseur lors de la mise à jour de l’incident.                   |
| Tâche du fournisseur Service Bridge pour la mise à jour du ticket<br>[service_bridge_provider_task_to_case_update]                       | Gère le traitement des tâches du fournisseur et la création de la tâche de ticket parent associée. |

Traduction automatique

Flux installés avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Flux                                                                                                                                             | Description                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tâche du fournisseur de Service Bridge à changer<br><br>Mise à jour de la demande<br><br>[service_bridge_provider_task_to_change_request_update] | Gère le traitement des tâches du fournisseur et la création de la tâche de demande de changement parent associée. |
| Tâche du fournisseur Service Bridge pour la mise à jour d'incident<br><br>[service_bridge_provider_task_to_incident_update]                      | Gère le traitement des tâches du fournisseur et la création de la tâche d'incident parent associée.               |

Flux secondaires installés

Les flux secondaires suivants sont installés avec l'application Pont de services pour les fournisseurs.

Flux secondaires installés avec l'application pour les Pont de services fournisseurs

| Flux secondaire                                                                                | Description                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Créer un ticket à partir d'une tâche fournisseur<br><br>[create_case_from_provider_task]       | Crée un ticket de tâche parent à partir d'une tâche de fournisseur.      |
| Créer un changement à partir d'une tâche fournisseur<br><br>[create_change_from_provider_task] | Crée un changement de tâche parente à partir de la tâche du fournisseur. |
| Créer un incident à partir d'une tâche fournisseur<br><br>[create_incident_from_provider_task] | Crée un incident de tâche parente à partir de la tâche du fournisseur.   |
| Créez un client OAuth<br><br>[create_oauth_client]                                             | Crée le client OAuth lors de l'intégration.                              |
| Traiter la tâche du fournisseur non valide<br><br>[process_invalid_provider_task]              | Gère les tâches du fournisseur qui ont des configurations non valides.   |

Flux secondaires installés avec l’application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Flux secondaire                                                                             | Description                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Réparer l’erreur de connexion du consommateur RPS<br>[repair_rps_consumer_connection_error] | Tente de corriger les erreurs de synchronisation des processus distants dans la connexion du consommateur. |

Actions de flux installées

Les actions de flux suivantes sont installées avec l’application pour les Pont de services fournisseurs.

Actions de flux installées avec l’application pour les Pont de services fournisseurs

| Action de flux                                                                                                   | Description                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Copier la pièce jointe<br>[copy_attachment]                                                                      | Copie une pièce jointe donnée dans un enregistrement donné.                   |
| Copier les variables de tâche<br>[copy_task_variables]                                                           | Récupère les données variables de tâche à utiliser dans les flux.             |
| Créer un parent à partir de la tâche distante<br>[create_parent_from_remote_task]                                | Crée une tâche parente à partir d’une tâche distante donnée.                  |
| Créer une tâche à distance pour un consommateur<br>[create_remote_task_for_consumer]                             | Crée une tâche à distance pour une tâche parente et un consommateur donnés.   |
| Événement d’e-mail d’inscription à Pont de services de fichiers<br>file_service_bridge_registration_email_event] | Fichiers e-mail avec des informations lors Pont de services de l’inscription. |
| Est utilisateur du transporteur<br>[is_transporter_user]                                                         | Vérifie si l’utilisateur actuel est un utilisateur du transport.              |
| Analyser la tâche du fournisseur vars_json<br>[parse_provider_task_vars_json]                                    | Analyser le champ vars json sur la tâche du fournisseur.                      |

Traduction automatique

Actions de flux installées avec l’application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Action de flux                                                                   | Description                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Réparer la connexion du consommateur RPS<br><br>[repair_rps_consumer_connection] | Tente de corriger les erreurs de synchronisation des processus distants sur la connexion du consommateur. |

Composants installés avec Pont de services pour les consommateurs

Plusieurs types de composants sont installés avec l’activation de l’application Pont de services pour les consommateurs, notamment les tables, les rôles d’utilisateur et les règles métier.

**i Remarque :**  
La table Fichiers d’application [sys\_metadata] répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l’application Pont de services pour les consommateurs.

Rôles installés avec l’application Pont de services Consommateurs

| Titre du rôle [name]                         | Description                                                                                                                                                                                                                                   | Contient des rôles                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrateur Service Bridge [sn_sb.admin]  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Généralement affecté à un administrateur pour les Pont de services applications côté client et côté fournisseur.</li><li>• Permet d’accéder en lecture à toutes les Pont de services tables</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• sn_sb.read</li><li>• sn_sb.demandeur</li><li>• sn_sb.remote_task_creator</li><li>• flow_designer</li><li>• catalogue</li></ul> |
| Lecture de Pont de services [sn_sb.read]     | Fournit un accès en lecture seule aux tâches du fournisseur                                                                                                                                                                                   | N/A                                                                                                                                                                    |
| Demandeur Pont de services [sn_sb.requestor] | Permet d’accéder aux créateurs d’enregistrements distants et aux tâches du fournisseur                                                                                                                                                        | N/A                                                                                                                                                                    |

Règles métier installées

Les règles métier suivantes sont installées avec l’application Pont de services pour les consommateurs.

## Règles métier installées avec l'application Pont de services pour les consommateurs

| Règle métier                                                         | Table                          | Description                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abandonner l'insertion de la tâche distante en double                | [sn_sb_con_remote_task]        | Abandonne l'insertion de la tâche distante s'il en existe une, correspondant à la même définition de tâche parente et distante.                                      |
| Abandonner si une transformation en double est trouvée               | [sn_sb_con_transform]          | Abandonne l'insertion de transformation si un doublon est trouvé.                                                                                                    |
| Abandonner si URL en double                                          | [sn_sb_con_provider_connexion] | Abandonne l'insertion de l'enregistrement de connexion si un enregistrement avec la même URL est trouvé.                                                             |
| Abandonner la création de la tâche à distance si connexion manquante | [sn_sb_con_remote_task]        | Abandonne l'insertion de la tâche distante si le champ de connexion est vide.                                                                                        |
| Ajouter des données de connexion du fournisseur à la session         | [sn_sb_con_provider_connexion] | Enregistre les données de connexion pour une utilisation ultérieure.                                                                                                 |
| Changer l'état en Travail en cours                                   | [sn_sb_con_provider_task]      | Met à jour l'état sur Travail en cours pour les tâches du fournisseur.                                                                                               |
| Vérifier la variable publiée par le fournisseur                      | [item_option_new]              | Vérifie si la variable côté fournisseur publiée est valide.                                                                                                          |
| Vérifier les déclencheurs simples de définition de la tâche distante | [task]                         | Vérifie si les modifications apportées à la tâche parente ont déclenché des changements dans les conditions de déclenchement simple de définition de tâche distante. |
| Effacer les données client de la tâche distante                      | [sn_sb_con_remote_task]        | Efface les données client associées aux tâches à distance une fois la transaction terminée.                                                                          |
| Créer ou mettre à jour une connexion de transport                    | [sn_sb_con_provider_connexion] | Gère l'insertion et la mise à jour de la connexion de transport.                                                                                                     |
| Créer un parent sur la tâche distante synchronisée                   | [sn_sb_con_remote_task]        | Crée une tâche parente pour les tâches distantes synchronisées.                                                                                                      |
| Supprimer les enregistrements associés                               | [sn_sb_con_remote_task_def]    | Supprime les enregistrements connexes lorsque la définition de tâche distante est supprimée.                                                                         |
| Déconnecter RT si RTD est supprimé                                   | [sn_sb_con_remote_task_def]    | Déconnecte toutes les tâches distantes associées lorsque la définition de tâche distante est supprimée.                                                              |

Traduction automatique

## Règles métier installées avec l'application Pont de services pour les consommateurs (suite)

| Règle métier                                                      | Table                          | Description                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erreur RT si le parent est supprimé                               | [task]                         | Erreurs sur toutes les tâches distantes associées lorsque la tâche parente est supprimée.                                                                |
| Générer le registre OAuth                                         | [sn_sb_con_provider_connexion] | Crée un registre OAuth pour une connexion.                                                                                                               |
| Gérer le transport des utilisateurs autorisés                     | [sn_sb_con_authorized_user]    | Envoie les enregistrements des utilisateurs autorisés via la couche de transport.                                                                        |
| Définition de la tâche distante inactive en cours d'archivage     | [sn_sb_con_remote_task_def]    | Désactive la définition de tâche distante sur l'instance de consommateur lorsqu'elle est archivée par le fournisseur.                                    |
| Renseigner la société sur le consommateur                         | [sn_sb_con_provider_task]      | Définit le champ Société sur les tâches du fournisseur sur l'insertion.                                                                                  |
| Renseigner les données de tâche du fournisseur                    | [sn_sb_con_provider_task]      | Ajoute des données supplémentaires lors de l'insertion de la tâche du fournisseur.                                                                       |
| Traiter les autorisations supprimées                              | [sn_sb_con_entitlement]        | Gère la suppression des autorisations en supprimant les éléments associés.                                                                               |
| Traiter les changements de pièce jointe d'autorisation            | [sys_attachment]               | Gère les changements apportés aux pièces jointes pour les autorisations.                                                                                 |
| Traiter les autorisations nouvelles et mises à jour               | [sn_sb_con_entitlement]        | Gère la création de nouvelles autorisations et les mises à jour des autorisations existantes.                                                            |
| Propager les changements de version de Pont de services           | [v_plugin]                     | Suit et met à jour les paramètres lors Pont de services de la mise à jour de la version.                                                                 |
| Choix distant : mise en cache de la sélection de l'utilisateur    | [sn_sb_con_provider_task]      | Met en cache les sélections de l'utilisateur pour empêcher les demandes répétées pour les mêmes données.                                                 |
| Réessayer RT erroné sur l'activation de RTD                       | [sn_sb_con_remote_task_def]    | Tentatives de création de tâches parentes pour les tâches distantes comportant des erreurs lorsque la définition de tâche distante associée est activée. |
| Définir le champ Société lors de l'insertion d'une tâche distante | [sn_sb_con_remote_task]        | Définit le champ Société pour les tâches à distance pendant l'insertion.                                                                                 |

Traduction automatique

## Règles métier installées avec l'application Pont de services pour les consommateurs (suite)

| Règle métier                                                    | Table                               | Description                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Définir l'ID de connexion à partir du RRP                       | [sn_sb_con_provider_task]           | Définit l'ID de connexion à partir du créateur d'enregistrement distant associé à la tâche du fournisseur.                |
| Définir la version du client sur l'insertion des paramètres     | [sn_sb_con_service_bridge_settings] | Définit la version de l'application Pont de services grand public sur Paramètres pendant l'opération Insertion.           |
| Définir les valeurs par défaut                                  | [sn_sb_con_authorized_user]         | Définit les valeurs par défaut sur les utilisateurs autorisés lors de la création.                                        |
| Définir le JSON vars sortant à l'insertion                      | [sn_sb_con_remote_task]             | Définit le champ JSON sortant sur les tâches distantes lorsqu'il est inséré par l'instance actuelle.                      |
| Définir le numéro de tâche du fournisseur                       | [sn_sb_con_provider_task]           | Définit le numéro de tâche du fournisseur sur Insérer à partir des données client                                         |
| Définir le numéro de la tâche distante                          | [sn_sb_con_remote_task]             | Définit le numéro de tâche distante sur Insertion à partir des données client                                             |
| Définir les détails de la table sur la transformation virtuelle | [sn_sb_con_transform]               | Définit les données de table sur les transformations virtuelles.                                                          |
| Synchroniser la pièce jointe à partir de la tâche parente       | [sys_attachment]                    | Synchronise les pièces jointes de la tâche parente à toutes les tâches distantes associées à la tâche parente.            |
| Synchroniser la pièce jointe de la tâche distante au parent     | [sys_attachment]                    | Synchronise les pièces jointes de la tâche distante vers la tâche parente.                                                |
| Déclencher le transport de pièce jointe modifié                 | [sys_attachment]                    | Déclenche la synchronisation de la pièce jointe via la couche de transport lorsqu'elle est mise à jour.                   |
| Déclencher le transport PT du consommateur                      | [sn_sb_con_provider_task]           | Déclenche la synchronisation des tâches du fournisseur via la couche de transport.                                        |
| Déclencher le transport à distance du consommateur              | [sn_sb_con_remote_task]             | Déclenche la synchronisation des tâches distantes via la couche de transport pendant les opérations Insérer ou Supprimer. |
| Déclencher le transport de pièce jointe insérée                 | [sys_attachment]                    | Déclenche la synchronisation de la pièce jointe via la couche de transport pendant l'opération d'insertion.               |
| Déclencher la mise à jour du transport de tâches distantes      | [sn_sb_con_remote_task]             | Déclenche la synchronisation de la tâche distante via la couche de                                                        |

Traduction automatique

Règles métier installées avec l'application Pont de services pour les consommateurs (suite)

| Règle métier                                                  | Table                               | Description                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                               |                                     | transport lorsqu'elle est mise à jour.                                                                                            |
| Déclencher le transport SBSscratchpad                         | [sn_sb_scratchpad]                  | Déclenche la synchronisation du bloc-notes via la couche de transport.                                                            |
| Déclencher le transport des paramètres                        | [sn_sb_con_service_bridge_settings] | Déclenche la synchronisation de l'enregistrement des paramètres via la couche de transport.                                       |
| Mettre à jour l'état de l'autorisation lors de la suppression | [sn_sb_con_service_bridge_settings] | Met à jour l'état de l'autorisation lors de la suppression.                                                                       |
| Mettre à jour l'état de l'autorisation lors de la suppression | [sn_sb_con_persona]                 | Met à jour l'enregistrement de profil sur l'autorisation lorsqu'il est supprimé.                                                  |
| Mettre à jour l'état de l'autorisation lors de la suppression | [sn_sb_con_remote_task_def]         | Met à jour l'enregistrement de définition de la tâche distante sur l'autorisation lorsqu'il est supprimé.                         |
| Mettre à jour l'état de l'autorisation lors de la mise à jour | [sn_sb_con_persona]                 | Gère l'enregistrement de profil sur l'autorisation lorsqu'il est mis à jour.                                                      |
| Mettre à jour l'état de l'autorisation lors de la mise à jour | [sn_sb_con_remote_task_def]         | Gère l'enregistrement de définition de tâche distante sur l'autorisation lorsqu'il est mis à jour.                                |
| Mettre à jour l'état de l'autorisation lors de la mise à jour | [sn_sb_con_remote_record_producer]  | Gère l'enregistrement du créateur d'enregistrement distant sur l'autorisation lorsqu'il est mis à jour.                           |
| Valider l'activation et terminer la configuration             | [sn_sb_con_remote_record_producer]  | Valide le créateur d'enregistrement distant avant l'activation.                                                                   |
| Valider la demande sur le client                              | [sn_sb_con_provider_task]           | Vérifie si la connexion est valide sur la tâche du fournisseur.                                                                   |
| Avertir si l'include de script global est manquant            | [sn_sb_con_remote_record_producer]  | Affiche un avertissement si l'include de script global n'est pas présent lors du traitement du créateur d'enregistrement distant. |

Traduction automatique

Tables installées

Tables installées avec l’application pour les Pont de services consommateurs

| Table                                                                   | Description                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Utilisateur autorisé<br>[sn_sb_con_authorized_user]                     | Utilisateurs autorisés.                                                                                                               |
| Connexion<br>[sn_sb_con_consumer]                                       | Enregistrement de connexion côté consommateur.                                                                                        |
| Autorisation<br>[sn_sb_con_entitlement]                                 | Table côté consommateur étendant les autorisations.                                                                                   |
| Champ entrant<br>[sn_sb_con_inbound_field]                              | Champs entrants côté consommateur pour les définitions de tâches distantes.                                                           |
| Champ sortant<br>[sn_sb_con_outbound_field]                             | Champs sortants côté consommateur pour les définitions de tâches distantes.                                                           |
| Profils<br>[sn_sb_con_persona]                                          | Enregistrements de profils côté consommateur.                                                                                         |
| Connexion du fournisseur<br>[sn_sb_con_provider_connection]             | Enregistrement de connexion du fournisseur liant le consommateur à l’instance du fournisseur, étendant la table de connexion de base. |
| Tâche du fournisseur<br>[sn_sb_con_provider_task]                       | Enregistrements de tâches de fournisseurs côté consommateur, étend la table de base de tâches du fournisseur.                         |
| Cache de choix distant<br>[sn_sb_con_remote_choice_cache]               | Cache côté consommateur pour les requêtes de choix distantes.                                                                         |
| Créateur d'enregistrement distant<br>[sn_sb_con_remote_record_producer] | Enregistrements de créateurs d’enregistrement distants côté consommateur.                                                             |
| Tâche à distance<br>[sn_sb_con_remote_task]                             | Enregistrements de tâches distantes côté consommateur, étend la table de base de tâches distantes.                                    |
| Définition de la tâche à distance<br>[sn_sb_con_remote_task_def]        | Enregistrements de définitions de tâches distantes côté consommateur.                                                                 |
| Variable de tâche distante<br>[sn_sb_con_remote_task_variable]          | Table de variables associées à la tâche à distance étendant les variables Glide.                                                      |
| Paramètres de Pont de services                                          | Enregistrement des paramètres côté Pont de services consommateur, étend la table de base des paramètres.                              |

Traduction automatique

Tables installées avec l'application pour les Pont de services consommateurs (suite)

| Table                                         | Description                                                                                    |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [sn_sb_con_service_bridge_settings]           |                                                                                                |
| Choix distant<br>[sn_sb_con_st_remote_choice] | Enregistrements de choix distants côté consommateur.                                           |
| Transformer<br>[sn_sb_con_transform]          | Enregistrements de transformation côté consommateur, étend la table de base de transformation. |

Flux installés

Les flux suivants sont installés avec l'application Pont de services pour les consommateurs.

Flux installés avec l'application pour les Pont de services consommateurs

| Flux                                                                                                                                                                             | Description                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Traiter les autorisations de créateur d'enregistrement distant avec des variables de choix distant<br>[process_remote_record_producer_entitlements_with_remote_choice_variables] | Traite les autorisations pour les créateurs d'enregistrements distants sur le consommateur avec les variables de choix distant incluses. |

Flux secondaires installés

Les flux secondaires suivants sont installés avec l'application Pont de services pour les consommateurs.

Flux secondaires installés avec l'application pour les Pont de services consommateurs

| Flux secondaire                                                                            | Description                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Réparer l'erreur de connexion du fournisseur RPS<br>[repair_rps_provider_connection_error] | Gère les erreurs de connexion du fournisseur avec la synchronisation de processus distante en cas d'état d'erreur. |

Actions de flux installées

Les actions de flux suivantes sont installées avec l'application Pont de services pour les consommateurs.

## Actions de flux installées avec l'application pour les Pont de services consommateurs

| Action                                                                                                                 | Description                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Créer un parent à partir de la tâche distante [create_parent_from_remote_task]                                         | Crée un enregistrement parent pour une tâche distante synchronisée.                                                                         |
| Créer un créateur d'enregistrement et des variables dépendantes du choix distant [create_record_producer_and_entities] | Crée un créateur d'enregistrement distant et les variables dépendantes du choix distant associées à partir d'une autorisation synchronisée. |
| Créer une tâche distante [create_remote_task]                                                                          | Crée une tâche à distance pour un parent et une définition de tâche distante donnés.                                                        |
| Réparer la connexion du fournisseur RPS [repair_rps_provider_connection]                                               | Tente de corriger les erreurs de synchronisation des processus distants sur la connexion du fournisseur.                                    |

## Pont de services Journal d'erreurs

Suivez les erreurs lors des transactions récentes, indiquez l'état de la connexion, exécutez des vérifications de l'intégrité et fournissez des recommandations.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

#### Remarque :

Cette Xanadu version inclut un cadre de travail pour capturer Pont de services les erreurs. Actuellement, le tableau affiche les erreurs connues suivantes :

1. Vérification de l'include de script global : vérifie si ce script a été installé et s'il s'agit de la dernière version.
2. Pendant l'inscription pour le fournisseur : capture les erreurs depuis la création de la tâche d'inscription jusqu'à la fermeture terminée. Une notification par e-mail contenant la liste des erreurs capturées au cours de la dernière heure, ainsi que la cause et la solution, est envoyée à l'administrateur Pont de services .
3. Pendant l'inscription pour le consommateur : capture les erreurs depuis la création de l'enregistrement de la connexion du fournisseur jusqu'à la fermeture terminée. Une notification par e-mail contenant la liste des erreurs capturées au cours de la dernière heure, ainsi que la cause et la solution, est envoyée à l'administrateur Pont de services .
4. Erreurs entrantes et sortantes du système distant
5. Connexion de pulsation

Vous pouvez afficher et diagnostiquer les erreurs et suivre les étapes fournies pour les résoudre. Les erreurs sont enregistrées au fur et à mesure qu'elles se produisent, et s'il y en a eu de nouvelles au cours de la dernière heure, une notification par e-mail est envoyée aux Pont de services administrateurs. Chaque enregistrement d'erreur fournit les détails suivants :

- Description détaillée de l'erreur.
- Raison pour laquelle l'erreur s'est produite.
- Étapes pour résoudre l'erreur.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Fournisseur de Pont de services > Administration > Journal d'erreurs**.  
La liste des erreurs qui se sont produites s'affiche.

**i Remarque :**

Vous pouvez afficher les erreurs sur l'instance du consommateur. Pour ce faire, connectez-vous à l'instance de consommateur, puis accédez à **Tout > Client de Pont de services > Administration > Journal d'erreurs**.

2. Cliquez sur le lien Numéro pour afficher l'erreur.
3. Les détails suivants s'affichent.

| Champ         | Description                                                                                                                     |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numéro        | Numéro affecté à l'erreur.                                                                                                      |
| Erreur connue | Informations détaillées sur l'erreur et sa résolution. Ces informations sont affichées dans les champs ci-dessous.              |
| Erreur        | Description détaillée de l'erreur.                                                                                              |
| Cause         | Raison pour laquelle l'erreur s'est produite. S'il ne s'agit pas d'un problème connu, la cause est définie sur <b>Inconnu</b> . |
| Solution      | Un lien est fourni vers l'article de la base de connaissances qui contient les étapes à suivre pour résoudre l'erreur.          |
| Connexion     | Ce champ est renseigné si l'erreur est causée par un problème de connexion.                                                     |
| Créé          | Date et heure auxquelles l'erreur s'est produite.                                                                               |

Séparation de domaine et Pont de services

Pont de services prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

## Vue d'ensemble

Les tables Tâche du fournisseur et Tâches distantes disposent de la fonction Séparation de domaine. Lorsque des données sont ajoutées à ces tables, Pont de services il les insère par défaut dans le domaine de la tâche parente (si disponible) ou dans l'instance connectée en fonction de la société associée. Si nécessaire, l'administrateur de l'instance peut appliquer sa propre règle métier pour rediriger les données après l'application de la Pont de services règle par défaut. Cependant, cela ne doit être fait qu'en définissant une autre société sur les enregistrements avant de les insérer.

## Comment fonctionne Séparation de domaine dans Pont de services

- Les tables Tâche fournisseur et Tâche distante de l'application sont séparées par domaine.
- Assurez-vous que les tables du consommateur, de la société et du compte sont associées au domaine approprié pour que la logique de séparation de domaine fonctionne.

## Cas d'utilisation

Lorsque les données consommateur des fournisseurs sont séparées par domaines, les tâches du fournisseur, les tâches distantes et les tâches parentes correspondantes sont associées aux domaines client respectifs.

### Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#)

## Clonage d'instances avec Pont de services

Lors de l'installation Pont de servicesde , certaines tables doivent être conservées ou exclues pour maintenir la connectivité après un clone.

Si le profil système par défaut est utilisé, certaines données de la Pont de services table ne sont pas conservées. Pour résoudre ce problème, vous devez créer un profil de clone personnalisé avec des paramètres spécifiques requis pour Pont de services. Accédez à la **Tout > Clone système > Profils clones** et sélectionnez **Nouveau** pour créer un profil personnalisé. Pour en savoir plus sur les profils de clone, reportez-vous à la section [Clone profiles for clone requests](#) . Dans ce profil, vous devez :

- Supprimer le script Enregistrements de désactivation de synchronisation des **processus distants** de la liste connexe Scripts de nettoyage,
- Validez si les tables suivantes Pont de services sont incluses dans le profil personnalisé.

### **i** Remarque :

- Si la même société n'est pas présente sur les instances de fournisseur et de consommateur, le champ Société est supprimé et les connexions entrantes et sortantes passent à un état d'Erreur.
- Même si la même société est présente sur les deux instances, la connexion peut être dans un état d'erreur. Dans ce cas, vous devez rétablir la connexion et activer les définitions de capture.

## Pont de services Tables à conserver

Ajoutez les tables suivantes Pont de services à la liste des conservateurs de profil clone si elles sont manquantes. Supprimez toutes les Pont de services tables qui ne figurent pas dans cette liste.

- sn\_sb\_connection
- sn\_sb\_con\_provider\_connection
- sn\_sb\_pro\_consumer\_connection
- sn\_sb\_service\_bridge\_settings
- sn\_sb\_con\_service\_bridge\_settings
- sn\_sb\_pro\_service\_bridge\_settings
- sn\_sb\_entitlement
- sn\_sb\_con\_entitlement
- sn\_sb\_pro\_entitlement
- sn\_sb\_con\_consumer
- sn\_sb\_pro\_provider
- sn\_sb\_rps\_connection
- sn\_transport\_profile
- sn\_transport\_queue
- sn\_sb\_authorized\_user
- sn\_sb\_con\_authorized\_user
- sn\_sb\_pro\_authorized\_user
- sn\_sb\_provider\_task
- sn\_sb\_con\_provider\_task
- sn\_sb\_pro\_provider\_task
- sn\_sb\_remote\_task
- sn\_sb\_con\_remote\_task
- sn\_sb\_pro\_remote\_task
- sn\_sb\_scratchpad
- sn\_sb\_pro\_registration
- sn\_sb\_con\_persona (côté consommateur)
- sn\_sb\_con\_remote\_record\_producer (côté consommateur)
- sn\_sb\_con\_inbound\_field
- sn\_sb\_con\_outbound\_field
- sn\_sb\_con\_remote\_task\_def
- sn\_sb\_pro\_persona
- sn\_sb\_pro\_remote\_record\_producer
- sn\_sb\_pro\_inbound\_field

- sn\_sb\_pro\_outbound\_field
- sn\_sb\_pro\_remote\_service
- sn\_sb\_pro\_remote\_task\_variable
- sn\_sb\_pro\_remote\_task\_def
- sn\_sb\_pro\_remote\_task\_def\_consumer\_criteria
- sn\_sb\_pro\_remote\_choice\_definition
- sn\_sb\_pro\_remote\_record\_producer\_consumer\_criteria
- sn\_sb\_pro\_transform
- sn\_sb\_transform\_line
- sn\_sb\_con\_transform
- sn\_sb\_con\_remote\_task\_variable
- ih\_sync\_definition
- ih\_sync\_remote\_system
- ih\_sync\_capture\_definition
- ih\_sync\_inbound\_definition
- ih\_sync\_outbound\_definition
- ih\_sync\_process\_event
- sys\_alias

### **Pont de services Tables à exclure**

Ajoutez les tables suivantes Pont de services à la liste d'exclusions de profil clone si elles sont manquantes. Supprimez toutes les Pont de services tables qui ne figurent pas dans cette liste.

- sn\_sb\_connection
- sn\_sb\_service\_bridge\_settings
- sn\_sb\_con\_consumer
- sn\_sb\_pro\_provider
- sn\_sb\_rps\_connection
- sn\_transport.\*
- sn\_sb\_authorized\_user
- sn\_sb\_provider\_task
- sn\_sb\_remote\_task
- sn\_sb\_scratchpad
- sn\_sb\_pro\_registration
- sn\_sb\_con\_persona (côté consommateur)
- sn\_sb\_con\_remote\_record\_producer (côté consommateur)
- sn\_sb\_con\_inbound\_field
- sn\_sb\_con\_outbound\_field

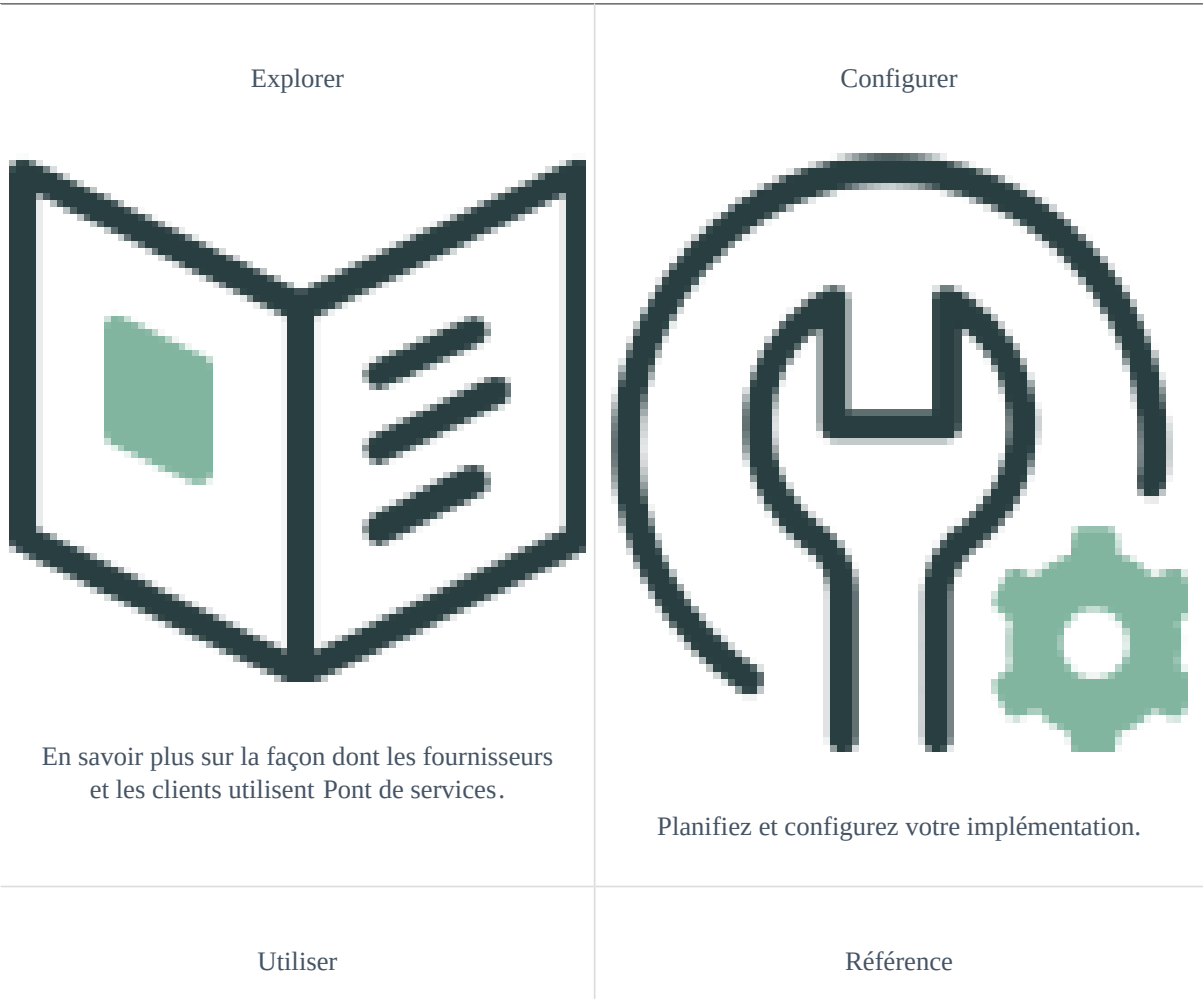
- sn\_sb\_con\_remote\_task\_def
- sn\_sb\_pro\_remote\_task\_variable
- sn\_sb\_pro\_transform
- sn\_sb\_transform\_line
- sn\_sb\_con\_transform
- sn\_sb\_con\_remote\_task\_variable
- ih\_sync\_definition
- ih\_sync\_remote\_system
- ih\_sync\_capture\_definition
- ih\_sync\_inbound\_definition
- ih\_sync\_outbound\_definition
- ih\_sync\_process\_event
- sys\_alias

# Pont de services (hérité)

Découvrez comment vous, en tant que fournisseur ou client, pouvez utiliser les ServiceNow® Pont de services applications. Si vous êtes un fournisseur, vous utilisez l'application Pont de services pour les fournisseurs. Si vous êtes client, vous utilisez l'application Pont de services .

**i Remarque :** Service Bridge (hérité) n'est pas disponible pour les nouveaux clients. Reportez-vous à la [Pont de services documentation](#) pour obtenir des informations détaillées sur la dernière version de Pont de services.

Les Pont de services applications aident les clients et les fournisseurs à se connecter et à suivre les demandes de service directement entre leurs ServiceNow instances. Les clients et les fournisseurs peuvent travailler dans leurs propres environnements sans avoir à configurer et gérer des intégrations personnalisées.



Traduction automatique



Utiliser Pont de services.



Obtenir des détails sur Séparation de domaine et les composants installés pour les fournisseurs et les clients.

Traduction automatique

## Exploration Pont de services (héritée)

Que vous soyez un fournisseur ou un client, découvrez comment établir une intégration entre Pont de servicesvos instances. Cette intégration vous permet à tous les deux de recevoir et de répondre facilement aux demandes de service dans vos propres instances.

### Demander des applications dans l'App Store

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

### Vue d'ensemble

En tant que fournisseur, utilisez Pont de services pour que les fournisseurs effectuent les actions suivantes :

- Créez et publiez des catalogues de produits et de services que vous pouvez partager avec vos clients.
- Intégrez votre ServiceNow instance à l'instance ServiceNow de vos clients.
- Recevez et remplissez les demandes générées à partir de l'instance ServiceNow de vos clients.

### Avantages

#### Création d'offres de produits de service pour que vos clients puissent y accéder facilement

En tant que développeur de catalogue de fournisseurs, vous pouvez créer un catalogue distant inclus dans le périmètre qui contient les services associés aux offres de produits pour vos clients.

### Intégration de l'instance d'un fournisseur à l'instance d'un client

En intégrant votre instance à l'instance de votre client, vous pouvez répondre aux demandes de service qui ont été générées à partir de l'instance de votre client sur votre propre instance.

### Synchronisation des données

Vous pouvez synchroniser les données entre votre instance et celle de votre client à l'aide Réplication de données d'instance de (IDR) pour répondre rapidement à la demande.

### Demander l'exécution efficace

Vous pouvez recevoir et exécuter de façon synchrone les demandes de service qui ont été générées à partir de l'instance de votre client sur votre propre instance.

## Fonctionnalités

### Création et publication d'offres de produits avec spécifications

Créez et publiez des offres de produits avec les spécifications de produits, de services et de ressources requises pour les vendre à vos clients.

### Établir des intégrations à Pont de services

Établissez des intégrations entre votre instance et celle de votre client. Vos clients peuvent utiliser le catalogue de services sur leur instance pour soumettre des demandes de service, et vous pouvez recevoir et répondre à ces demandes sur votre instance.

### Order Management et Pont de services

Recevez et exécutez les demandes de produits ou de services générées à partir des instances de vos clients. Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology prend en charge la vérification, l'enrichissement, la décomposition et l'exécution de ces commandes client.

## Pont de services applications

Le diagramme et le tableau suivants répertorient les fonctionnalités du Pont de services, Pont de services pour les fournisseurs et les Pont de services applications.

### Pont de services Now



Pont de services applications

| Application                            | Fonctionnalités                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pont de services pour les fournisseurs | <ul style="list-style-type: none"><li>• Créez et publiez des catalogues de services pour vos clients sur leur instance.</li><li>• Intégrez votre instance à l'instance de votre client.</li><li>• Recevez et remplissez des demandes de service sur votre instance à partir de l'instance ServiceNow de votre client.</li></ul> |
| Pont de services                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vos clients peuvent utiliser votre catalogue de services pour vous soumettre, en tant que fournisseur, des demandes de service à partir de leur instance.</li><li>• Vos clients peuvent surveiller les demandes de service à partir de leur instance.</li></ul>                         |

Profils et rôles pour Pont de services les fournisseurs (hérité)

Découvrez les rôles, les compétences et les tâches des différents profils dans l'application Pont de services pour les fournisseurs.

Vue d'ensemble

Un rôle de profil est un rôle préconfiguré dans l'application qui se compose de plusieurs rôles granulaires. Les rôles de profil sont conçus pour correspondre aux titres d'emploi courants des gestionnaires, des analystes et des propriétaires de services dans une organisation informatique. Si vous souhaitez que vos utilisateurs et groupes disposent de plus d'accès qu'un rôle ne le permet, vous pouvez ajouter des rôles plus granulaires à vos utilisateurs et groupes. Si vous souhaitez limiter l'accès à des utilisateurs et à des groupes spécifiques au niveau de la tâche, vous pouvez supprimer les rôles granulaires. En outre, vous pouvez créer des rôles personnalisés en fonction de vos besoins.

Profils et rôles

| Profil                    | Compétences                                                                                                                                                | Tâches                                                                                                                                                                                                                  | Rôles          |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Développeur d'application | <ul style="list-style-type: none"><li>• Est un administrateur certifié ServiceNow</li><li>• Est un développeur d'application certifié ServiceNow</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Crée des enregistrements de fournisseurs</li><li>• Créer et maintenir Pont de services des catalogues distants</li><li>• Crée et gère les créateurs d'enregistrements</li></ul> | administrateur |

Profils et rôles (suite)

| Profil                          | Compétences                                       | Tâches                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Rôles                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 |                                                   | <p>associés à des catalogues distants</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Crée et maintient Studio de workflow des flux pour déterminer les processus d'exécution des demandes</li><li>• Publie des Pont de services catalogues à distance sur l'instance du client</li></ul>                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                   |
| Administrateur système          | Est un administrateur système certifié ServiceNow | <ul style="list-style-type: none"><li>• Configure et valide la Réplication de données d'instance configuration</li><li>• Termine les Pont de services demandes d'inscription</li><li>• Approuve la configuration (Réplication de données d'instanceAnalyse de l'intégrité des journaux)</li><li>• Assiste l'administrateur système du client dans la création d'un enregistrement de fournisseur</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• administrateur</li><li>• ebonding_admin</li></ul>                                                                                                         |
| Agent du service à la clientèle | A des compétences d'agent du service client       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Résout les questions et problèmes des clients</li><li>• Participe aux opérations du réseau en cas de besoin</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• itil</li><li>• sn_nowebonding.demandeur</li><li>• sn_customerservice_agent</li><li>• incident_read</li><li>• problem_read</li><li>• change_read</li></ul> |

Traduction automatique

## Profils et rôles pour Pont de services (hérité)

Découvrez les rôles, les compétences et les tâches des différents profils dans l'application Pont de services .

### Vue d'ensemble

Un rôle de profil est un rôle préconfiguré dans l'application qui se compose de plusieurs rôles granulaires. Les rôles de profil sont conçus pour correspondre aux titres d'emploi courants des gestionnaires, des analystes et des propriétaires de services dans une organisation informatique. Si vous souhaitez que vos utilisateurs et groupes disposent de plus d'accès qu'un rôle ne le permet, vous pouvez ajouter des rôles plus granulaires à vos utilisateurs et groupes. Si vous souhaitez limiter l'accès à des utilisateurs et à des groupes spécifiques au niveau de la tâche, vous pouvez supprimer les rôles granulaires. En outre, vous pouvez créer des rôles personnalisés en fonction de vos besoins.

### Profils et rôles

| Profil                     | Compétences                                       | Tâches                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Rôles                                                                                              |
|----------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrateur système     | Est un administrateur système certifié ServiceNow | <ul style="list-style-type: none"><li>• Crée des enregistrements de fournisseur et de connexion</li><li>• Active l'ensemble de Réplication de données d'instance répliquations du consommateur</li><li>• Installe les Pont de services applications</li><li>• Publie les créateurs d'enregistrements dans le catalogue de services</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• administrateur</li><li>• bridge_admin de service</li></ul> |
| Demandeur Pont de services | Est administrateur informatique                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Responsable d'une forme de service informatique qui est totalement ou partiellement pris en charge par un ou plusieurs fournisseurs externes</li><li>• Il demande et surveille les demandes de service qui sont placées auprès</li></ul>                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• itil</li><li>• sn_nowservice bridge.requestor</li></ul>    |

Traduction automatique

**Profils et rôles (suite)**

| Profil | Compétences | Tâches                                                | Rôles |
|--------|-------------|-------------------------------------------------------|-------|
|        |             | du fournisseur externe à partir de sa propre instance |       |

**Permettre aux utilisateurs autorisés d'accéder aux services du catalogue de produits (hérité)**

La fonctionnalité Utilisateurs autorisés permet à un fournisseur de classer les services par profil d'utilisateur afin que seuls les utilisateurs autorisés puissent accéder aux éléments de catalogue du fournisseur avec le profil joint. Il aide également les clients à définir les critères d'accès dans leurs instances afin qu'ils puissent se synchroniser avec les services de leur fournisseur.

Lorsqu'un fournisseur et un client enregistrent initialement l'application Pont de services, les contacts actifs du compte du client dans l'instance du ServiceNow fournisseur sont automatiquement ajoutés à la table Utilisateurs autorisés et synchronisés avec l'instance du ServiceNow client.

En utilisant la fonctionnalité Utilisateurs autorisés, vous pouvez identifier les utilisateurs spécifiques entre le fournisseur et les instances client pour gérer les demandes client pour les services du fournisseur. Vous pouvez ensuite affecter des profils aux utilisateurs autorisés afin de contrôler l'accès aux éléments de catalogue distants.

Pour en savoir plus, consultez [Ajouter un nouvel utilisateur autorisé \(hérité\)](#).

**Tâches à distance pour répondre aux demandes des clients (héritées)**

Découvrez comment, en tant que fournisseur, vous pouvez résoudre et exécuter plusieurs tâches client, telles que des incidents, des tickets et des demandes de service, à l'aide de tâches à distance. En tant que client, vous pouvez également affecter les incidents à plusieurs fournisseurs pour leur résolution.

**Vue d'ensemble**

Les tâches à distance vous permettent d'affecter et de synchroniser les données de la tâche sur des instances distinctes afin de répondre rapidement aux demandes de service de votre client. Voici quelques exemples de demandes du client :

1. Demandez de l'aide pour les problèmes que vos clients rencontrent avec vos services.
2. Demandez des changements de service aux services que vos clients ont achetés.
3. Demandez à vous affecter les tâches existantes afin de pouvoir prendre en charge les problèmes de votre client.

**Fonctionnement d'une tâche à distance**

En tant que fournisseur, vous devez d'abord créer et publier les définitions de tâches distantes que vos clients peuvent utiliser pour créer une tâche à distance. Vous autorisez ces définitions pour vos clients qui peuvent ajuster les mappages et les règles de données de champ ou simplement activer la définition. Vos clients peuvent appliquer un déclencheur

sur la définition ou créer manuellement une tâche à distance pour vous, le fournisseur, en fonction d'une définition active.

Pour plus d'informations, consultez [Créer des définitions de tâches distantes dans Pont de services pour les fournisseurs \(hérité\)](#).

La fonctionnalité de tâches distantes inclut une table de tâches distantes, qui est une extension de la table de tâches dans le Now Platform. Avec les tâches à distance, vous pouvez activer la liaison bidirectionnelle des workflows entre plusieurs ServiceNow instances.

Par exemple, un incident sur une instance client doit être affecté à l'instance d'un fournisseur en tant que ticket. Dans chaque instance, l'enregistrement de tâche distante facilite le flux bidirectionnel des données de la tâche entre le ticket et l'incident.

## Utilisation des champs de choix distant pour accéder directement aux éléments de catalogue (hérité)

Vous pouvez permettre à vos clients, dans leur propre ServiceNow instance, de lire la liste de choix d'un champ de choix distant directement à partir de votre instance (fournisseur). ServiceNow

### Vue d'ensemble

Les champs de choix distants fournissent à vos clients un accès direct à vos données (fournisseur) en temps réel lorsqu'ils soumettent une demande de service de créateur d'enregistrement distant.

En utilisant des champs de choix distants, vous bénéficiez des avantages suivants :

- Élimine la nécessité de répliquer les données de base
- Réduit le coût et la maintenance des intégrations

Vous pouvez contrôler les données auxquelles vos clients accèdent en définissant un champ de choix distant. Pour en savoir plus, consultez [Créer des définitions de choix distants pour Pont de services les fournisseurs \(hérité\)](#).

## Transformer les données d'une tâche distante avec un cadre de travail de transformation (hérité)

Vous pouvez intégrer des tâches entre une instance et l'instance ServiceNow de votre client à l'aide d'un cadre de travail de transformation pour transformer les données de tâches distantes dans l'application Pont de services .

### Vue d'ensemble

En tant que fournisseur, vous pouvez utiliser un cadre de travail de transformation pour transformer vos données entrantes et sortantes (telles que les incidents, les tickets et les demandes de service) des tâches distantes entre votre ServiceNow instance et l'instance de votre client. Pour en savoir plus sur ce qu'est une tâche distante, reportez-vous à la section [Tâches à distance pour répondre aux demandes des clients \(héritées\)](#).

Lors de l'utilisation de l'application Pont de services , vous et votre client échangez les données des tâches à distance par le biais de tables, de formulaires et de champs. Le cadre de travail de transformation vous aide à convertir les données entre ces tables, formulaires

et champs afin que vous et votre client puissiez facilement communiquer entre vous tout en résolvant les incidents, les tickets et les demandes des clients.

Vous pouvez utiliser deux types de transformation dans le cadre de travail de transformation pour vos tâches distantes :

1. Simple : vous choisissez une transformation simple où vous utilisez les valeurs prédéfinies des champs entrants et sortants pour vos tâches distantes. Par exemple, en utilisant ce type de transformation, vous convertissez l'état Ouvert d'un incident dans l'instance du ServiceNow® fournisseur en état En cours dans l'instance du ServiceNow® client.
2. Avancé : vous utilisez une transformation avancée dans laquelle vous exécutez un script pour déterminer les valeurs des données entrantes et sortantes pour vos tâches distantes. Par exemple, vous utilisez ce type de transformation lorsque vous convertissez une sys\_id entrante en sys\_id corrélée pour un champ de référence.

Pour en savoir plus sur la création d'une transformation, reportez-vous à la section [Créer un transformateur pour Pont de services les fournisseurs \(hérité\)](#).

## Configuration Pont de services (héritée)

Que vous soyez un client ou un fournisseur, découvrez comment configurer Pont de services. Si vous êtes un client, vous pouvez créer et surveiller l'état des demandes de service à partir de votre propre ServiceNow portail de services. Si vous êtes un fournisseur, vous pouvez répondre à ces demandes à partir de votre ServiceNow instance.

## Installation et configuration de Pont de services for Providers (hérité)

En tant que fournisseur, vous pouvez configurer l'application Pont de services pour les fournisseurs (sn\_nowebonding\_pro).

Configurez l'application pour les Pont de services fournisseurs comme suit :

1. Sur le [portail Now Support](#) , demandez l'installation du module d'extension **Réplication de données d'instance** . Ouvrez la demande de changement qui a été créée et ajoutez ce qui suit aux commentaires de la demande de changement « **Demande d'installation d'IDR pour une utilisation avec Service Bridge.** ».
2. Installez l'application pour les Pont de services fournisseurs. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Installer Pont de services pour les fournisseurs \(hérité\)](#).
3. Configurer un nouvel enregistrement de fournisseur et créer un ensemble de répliques de créateur pour Analyse de l'intégrité des journaux. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Configurer un enregistrement de fournisseur et créer un ensemble Pont de services de répliques de créateur pour les fournisseurs \(hérité\)](#).
4. Affectez des rôles pour Pont de services les fournisseurs. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Affecter des rôles pour Pont de services les fournisseurs \(hérité\)](#).
5. Créez un enregistrement de catalogue dans Pont de services pour le lier à un enregistrement de catalogue distant dans .ServiceNow Studio Pour en savoir plus, consultez [Créer un enregistrement de catalogue distant \(hérité\)](#).

6. Créez des catalogues à distance pour automatiser l'exécution des tâches pour vos clients. Pour en savoir plus, consultez [Création de catalogues distants dans Pont de services pour les fournisseurs \(hérité\)](#).
7. Créez des définitions de clone pour conserver ou exclure des Pont de services tables. Pour en savoir plus, consultez [Clonage d'instances avec Pont de services \(hérité\)](#).

## Installer Pont de services pour les fournisseurs (hérité)

Si vous disposez d'un rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Pont de services pour les fournisseurs (sn\_nowebonding\_pro). L'application inclut les données de démonstration et les installations associées aux applications et aux modules d'extension ServiceNow® Store .

### Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .
- Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont activés avant d'activer le module d'extension Pont de services pour les fournisseurs :
  - com.glide.idr
  - com.glideapp/user\_criteria.scoped.api

### Remarque :

Pour activer le module d'extension Réplication de données d'instance (Analyse de l'intégrité des journaux), adressez une demande au ServiceNow® personnel à l'aide du Now Support portail. Pour plus d'informations, consultez [Demander un abonnement à Réplication de données d'instance \(IDR\)](#). .

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

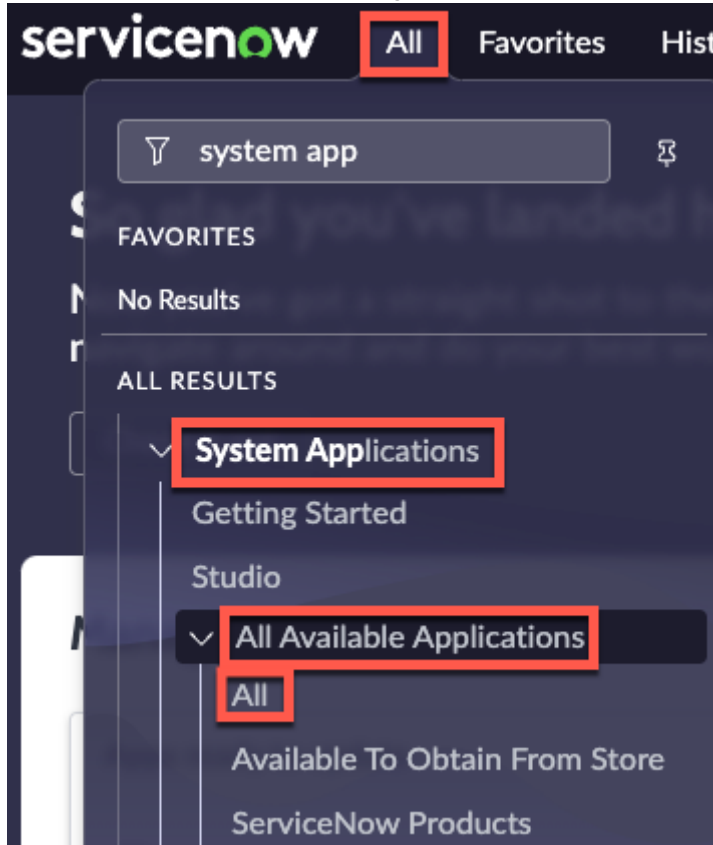
Les éléments suivants sont installés avec l'application pour les Pont de services fournisseurs :

- Modules d'extension
- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la section [Composants installés avec Pont de services pour les fournisseurs \(hérités\)](#).

## Procédure

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



2. Recherchez l'application pour les Pont de services fournisseurs (sn\_nowebonding\_pro) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

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

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Cette liste indique, pour chaque module d'extension et application dépendants, s'ils sont en cours d'installation, s'ils sont déjà installés ou s'ils doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Pont de services pour les fournisseurs.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration contiennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour des cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test. Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

## Configurer un enregistrement de fournisseur et créer un ensemble Pont de services de réplifications de créateur pour les fournisseurs (hérité)

Configurez un nouvel enregistrement de fournisseur afin d'établir un identificateur unique pour l'application pour les Pont de services fournisseurs (sn\_nowebonding\_pro).

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche de configuration unique est effectuée à partir de votre ServiceNow instance.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Service Bridge > Fournisseur > Configurer le fournisseur**.
2. Saisissez le nom de votre fournisseur en suivant ces instructions :
  - Le Now Platform utilise ce nom pour générer et configurer un ensemble de Réplication de données d'instance réplifications du créateur (Analyse de l'intégrité des journaux).
  - Ce nom doit respecter les exigences de nommage, qui n'autorisent l'Analyse de l'intégrité des journaux que les caractères alphanumériques et les tirets. Les noms qui incluent des espaces ou des caractères spéciaux entraînent une erreur.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Créer un ensemble de réplifications**.

#### Remarque :

Vous pouvez également créer un ensemble de réplifications ultérieurement une fois que vous avez défini les catalogues et que vous êtes prêt à l'intégrer à une autre instance.

- Il Now Platform génère un ensemble de réplifications portant le même nom que l'enregistrement de fournisseur.
  - Les **états entrant** et **sortant** basculent sur En brouillon.
  - Le message suivant s'affiche en haut du formulaire : Ensemble de réplifications créé. Veuillez vous assurer d'activer pour commencer la réplification.
5. Accédez à la **Tout > Réplication de données d'instance > Ensembles de réplifications du producteur**.
  6. Recherchez et sélectionnez l'enregistrement de fournisseur que vous avez créé.
  7. Vérifiez les paramètres de l'enregistrement :
    - Vérifiez que l'ID du producteur est unique.
    - Cochez la case **Bidirectionnel**.
    - Sélectionnez la case à cocher **Discret**.
  8. Cliquez sur **Activer**.  
Confirmez que les champs **État entrant** et **État sortant** sont définis sur Réplication active.

### Affecter des rôles pour Pont de services les fournisseurs (hérité)

Affectez des rôles pour contrôler les actions disponibles pour chaque utilisateur. Dans Pont de services For Providers (sn\_nowebonding\_pro), vous attribuez des rôles par groupe plutôt que par utilisateur individuel. Lorsque les descriptions de poste des utilisateurs changent, leurs rôles sont automatiquement mis à jour.

## Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Administration utilisateurs > Groupes**.
2. Cliquez sur le groupe auquel vous souhaitez affecter le rôle.
3. Dans la liste connexe Rôles, cliquez sur **Edit (Modifier)**.
4. Ajoutez les rôles au groupe.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Création de catalogues distants dans Pont de services pour les fournisseurs (hérité)

En tant que fournisseur, vous pouvez utiliser Pont de services for Providers pour créer des catalogues à distance afin d'automatiser l'exécution des tâches pour vos clients.

### Création et publication de catalogues à distance

En tant que développeur d'application pour le fournisseur, vous pouvez créer un catalogue distant contenant les services pour vos clients autorisés. Après avoir créé un catalogue distant, un administrateur du site client publie le catalogue distant dans l'instance de production, comme il le ferait pour n'importe quel élément de catalogue.

Par exemple, supposons que vous disposiez de plusieurs offres de produits SD-WAN : Gold, Silver et Bronze. Votre catalogue distant contient 20 services associés aux produits SD-WAN.

- L'offre de produits Gold permet à votre client d'avoir des droits sur les 20 services.
- L'offre de produits Silver permet à votre client d'avoir des droits sur 15 des 20 services.
- L'offre de produits Bronze permet à votre client de n'avoir droit qu'à 10 des 20 services.

Vous pouvez regrouper ces 20 services dans un catalogue unique. Les clients de chaque offre de produit n'ont droit qu'aux services auxquels leur offre de produit leur donne droit.

### Processus de création de catalogue

Le processus de création d'un catalogue à distance par les fournisseurs est le suivant :

1. Créez un enregistrement de catalogue. Consultez [Créer un enregistrement de catalogue distant \(hérité\)](#).
2. Créez un créateur d'enregistrement distant dans un catalogue distant. Consultez [Créer des créateurs d'enregistrements distants dans un catalogue distant dans Pont de services pour les fournisseurs \(hérité\)](#).
3. Créez des variables pour les créateurs d'enregistrements distants. Consultez [Créer des variables pour les créateurs d'enregistrements distants dans Pont de services pour les fournisseurs \(hérité\)](#).
4. Associez des flux aux créateurs d'enregistrements.

### Créer un enregistrement de catalogue distant (hérité)

Créez un enregistrement de catalogue dans Pont de services pour les fournisseurs. En créant cet enregistrement, vous créez un lien vers un enregistrement de catalogue distant dans le

ServiceNow Studio. Il agit comme un conteneur pour les créateurs d'enregistrements que vous avez créés et maintenus dans cette application.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de pouvoir créer un enregistrement de catalogue dans Pont de services For Providers, vous devez créer un enregistrement de fournisseur. Pour plus d'informations, consultez [Configurer un enregistrement de fournisseur et créer un ensemble Pont de services de répliques de créateur pour les fournisseurs \(hérité\)](#).

En haut à droite du formulaire, assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Global.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Service Bridge > Fournisseur > Catalogue à distance**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire du catalogue à distance

| Champ       | Description                                           |
|-------------|-------------------------------------------------------|
| Nom         | Nom que vous choisissez pour votre catalogue.         |
| Fournisseur | Enregistrement de fournisseur associé à ce catalogue. |

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.  
Le champ **Catalogue distant** est automatiquement renseigné avec le nom du catalogue.

### Créateurs d'enregistrements distants dans Pont de services (hérité)

Les créateurs d'enregistrements distants dans Pont de services pour les fournisseurs sont les demandes de service publiées dans les instances des clients. Ils permettent à votre client de demander des services de fournisseur par le biais de son catalogue de services IT.

### Vue d'ensemble des créateurs d'enregistrements

Les créateurs d'enregistrements distants contiennent les variables qui déterminent les informations qu'un client peut ou doit fournir pour soumettre une demande. Lorsqu'un créateur d'enregistrement distant est soumis à partir du catalogue de services informatiques du client, il génère un enregistrement de demande du fournisseur sur l'instance du fournisseur et déclenche une tâche d'exécution Créer un ticket, Créer un incident ou Créer une demande de changement.

Au fur et à mesure que la tâche progresse dans le flux d'exécution dans l'instance du fournisseur, les mises à jour sont visibles dans ServiceNow les instances du fournisseur et du client.

La table de créateur d'enregistrement distante est une extension de la table `sc_cat_item_producer` et utilise la table `sn_nowebonding_remote_request`.

L'exemple suivant montre un exemple de formulaire que vous utilisez lorsque vous créez un enregistrement de producteur distant.

Créateur d'enregistrement distant

Remote Record Producer  
Create Case with Customer Care [Provider view]

This record is in the eBonding Provider application, but Telco Service Management is the current application. To edit this record click here.

NameCreate Case with Customer Care

ApplicationeBonding Provider

Table nameProvider Request [sn\_nowebonding\_remote\_request]

Active☒

StatePublished

Expand help for all questions☐

What will it contain

Template

Accessibility

Categories must be part of provider's ebonding application scope

Category

Catalogs

If you want users to be able to search for this item, add it to a Category

Related Links

Item Diagnostic

View Service Definition

Variables

New

Search

Order

Search

1 to 3 of 3

Catalog Item = Create Case with Customer Care

|                          | Name              | Active | Type             | Question                   | Updated             | Mandatory | Order |
|--------------------------|-------------------|--------|------------------|----------------------------|---------------------|-----------|-------|
| <input type="checkbox"/> | short_description | true   | Single Line Text | Please Describe your issue | 2020-04-19 18:07:02 | true      | 100   |
| <input type="checkbox"/> | urgency           | true   | Select Box       | Urgency                    | 2020-04-19 18:07:02 | true      | 200   |
| <input type="checkbox"/> | description       | true   | Multi Line Text  | Detailed Description       | 2020-04-19 18:06:15 | false     | 300   |

☐ Actions on selected rows...

1 to 3 of 3

Créer des créateurs d'enregistrements distants dans un catalogue distant dans Pont de services pour les fournisseurs (hérité)

Créez des créateurs d'enregistrements distants dans le cadre de la création d'un catalogue distant dans Pont de services for Providers.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre du catalogue est défini sur Global.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1.

Accédez à la **Tout > Service Bridge > Fournisseur > Créateurs d'enregistrement distants.**
2.

Cliquez sur **Nouveau.**
3.

Renseignez les champs du formulaire.

Nouveau formulaire d'enregistrement du créateur d'enregistrement distant

| Champ       | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom         | Nom du créateur d'enregistrement distant.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Application | Application définie à partir du créateur d'enregistrement.                                                                                                                                                                                                                                               |
| État        | État du créateur d'enregistrement. L'action d'interface utilisateur prend en charge les états suivants : <div><div>Brouillon</div><div>Le formulaire est prêt avec toutes les informations et vous l'enregistrez.</div><div>Publié</div><div>Le formulaire est publié.</div><div>Publication</div></div> |

| Champ                                       | Description                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | Le formulaire n'a pas encore reçu plus d'informations.                                                                                                                                                                                              |
| Nom de la table                             | Le nom de la table est Demande du fournisseur.                                                                                                                                                                                                      |
| Catalogue à distance                        | Nom du catalogue distant que vous créez.                                                                                                                                                                                                            |
| Flux                                        | Option que vous pouvez choisir pour effectuer l'un des flux fournis dans la table de demande du fournisseur ou pour créer votre propre flux si nécessaire.                                                                                          |
| Actif                                       | Option permettant d'activer le créateur d'enregistrement distant, ce qui entraîne également son affichage dans le catalogue de services.                                                                                                            |
| Développer l'aide pour toutes les questions | Informations d'aide que vous pouvez développer pour toutes les questions lors du chargement de la page.                                                                                                                                             |
| Profil                                      | Profil du catalogue que vous souhaitez affecter à ce créateur d'enregistrement.<br><br><b>i Remarque :</b><br>Seuls les profils de catalogue associés à des créateurs d'enregistrements distants sont synchronisés avec l'instance du consommateur. |
| Description brève                           | Brève description du créateur d'enregistrement.                                                                                                                                                                                                     |
| Description                                 | Description détaillée du créateur d'enregistrement.                                                                                                                                                                                                 |

#### 4. Cliquez sur **Envoyer**.

### Créer des variables pour les créateurs d'enregistrements distants dans Pont de services pour les fournisseurs (hérité)

Créez les variables d'un créateur d'enregistrement distant dans Pont de services l'application Fournisseurs.

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Service Bridge > Fournisseur > Créateurs d'enregistrement distants**.
2. Cliquez sur un créateur d'enregistrement pour lequel vous souhaitez créer des variables.
3. Cliquez sur **Nouveau** en regard de **Variables**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

## Formulaire de nouvel enregistrement de variable

| Champ                | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mapper sur le champ  | Variable mappée à un champ spécifique de la table pour le créateur d'enregistrement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Type                 | <p>Les types de variables pris en charge sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pause</li> <li>○ Case à cocher</li> <li>○ Fin conteneur</li> <li>○ Séparation du conteneur</li> <li>○ Début conteneur</li> <li>○ Date</li> <li>○ Date/Heure</li> <li>○ Durée</li> <li>○ E-mail</li> <li>○ HTML</li> <li>○ Adresse IP</li> <li>○ Étiquette</li> <li>○ Masqué</li> <li>○ Texte sur plusieurs lignes</li> <li>○ Choix multiple</li> <li>○ Échelle numérique</li> <li>○ Demandé pour</li> <li>○ Étiquette de texte enrichi</li> <li>○ Zone de sélection</li> <li>○ Texte sur ligne unique</li> <li>○ URL</li> <li>○ Texte sur ligne unique large</li> <li>○ Oui/Non.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b><br/>Le type <b>de variable Pièce jointe</b> n'est pas pris en charge.</p> <p>Si vous utilisez des variables non prises en charge, Pont de services il est possible que les données ne soient pas intégrées au bon format.</p> |
| Élément de catalogue | Élément de catalogue qui utilise la variable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Traduction automatique

| Champ            | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Application      | Champ qui indique quelles applications peuvent utiliser cette variable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Obligatoire      | Option permettant de rendre la variable obligatoire dans le cadre du processus de commande.<br><br><b>i Remarque :</b><br>Ce comportement ne s'applique que lors d'un chargement de page. Vous pouvez le modifier à l'aide des API clientes.                                                                                                                                 |
| Actif            | Option permettant d'activer le créateur d'enregistrement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ordre            | Ordre de placement de la variable sur la page de l'élément de catalogue. Vous organisez les variables de haut en bas, et de la valeur d'ordre la plus faible à la plus grande.<br><br>Par exemple, une variable dont la valeur d'ordre est 1 est placée avant les autres variables dont la valeur est d'ordre supérieur.                                                     |
| Question         | Question que vous pouvez poser aux utilisateurs qui commandent l'élément de catalogue pour obtenir des informations connexes.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Nom              | Nom permettant d'identifier la question.<br><br><b>i Remarque :</b><br>Si ce champ est vide, sa valeur est renseignée automatiquement en fonction du champ <b>Question</b> pour tous les types de variables à l'exception de Pause, Séparation du conteneur et Fin du conteneur.                                                                                             |
| Info-bulle       | Texte d'infobulle à afficher lorsque les utilisateurs pointent vers la variable. Saisissez une note brève décrivant le but de la question.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Exemple de texte | Conseil de champ de question qui s'affiche avant qu'un utilisateur n'entre une valeur.<br><br>Vous pouvez utiliser un conseil pour les variables suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Adresse IP</li> <li>○ E-mail</li> <li>○ URL</li> <li>○ Texte sur ligne unique</li> <li>○ Texte sur ligne unique large</li> <li>○ Texte sur plusieurs lignes</li> </ul> |

| Champ                 | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Date</li> <li>○ Date/Heure</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Spécification de type | <p>Valeurs spécifiques au type de variables.</p> <p>Vous pouvez fournir les valeurs aux types de variables suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Choix à distance dépendant de- <ul style="list-style-type: none"> <li>La liste des options disponibles dans la liste déroulante dépend directement des variables définies dans le créateur d'enregistrement distant dont l'état est « Actif ».</li> <li>Voici quelques-unes des options : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aucun</li> <li>▪ Sélectionner une catégorie</li> <li>▪ Sélectionner l'entreprise</li> <li>▪ Sélectionner une sous-catégorie</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ Champ dépendant du choix distant : conformément à la sélection dans le champ <b>Dépendant du choix distant</b> , vous fournirez la valeur ici.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b><br/>Lorsque vous activez les champs de dépendance de choix distant, votre client peut sélectionner rapidement la demande du catalogue avec des détails plus précis tout en remplissant le formulaire de demande de produit.</p> |

## 5. Cliquez sur **Envoyer**.

Répétez les étapes ci-dessus pour créer des variables supplémentaires pour le même créateur d'enregistrement distant.

## Création d'autorisations dans Pont de services pour les fournisseurs (hérité)

Vous pouvez utiliser Pont de services les autorisations pour les fournisseurs afin de créer un catalogue distant contenant les services de plusieurs lignes de produits différentes.

## Vue d'ensemble

Les autorisations garantissent que vos clients n'ont accès qu'aux créateurs d'enregistrements associés au service qu'ils ont acheté. Voici quelques façons de créer les autorisations :

- Lorsque vous créez un créateur d'enregistrement, vous associez les critères clients pour le créateur d'enregistrement distant.
- En utilisant les critères client configurables associés au créateur d'enregistrement, Pont de services génère automatiquement les enregistrements d'autorisation qui sont répliqués sur les instances clients éligibles.

## Avantages

Vos clients peuvent voir et demander les créateurs d'enregistrements associés aux produits qu'ils ont achetés. Une tâche planifiée s'exécute chaque nuit et met à jour les autorisations en fonction des changements que vous avez apportés aux créateurs d'enregistrement.

Vous pouvez créer Pont de services des autorisations des manières suivantes :

- Ajoutez un enregistrement à la table Produits vendus.
- Définissez les critères clients dans le créateur d'enregistrement distant à l'aide de la table Produits vendus.
- Enregistrer un nouveau client dans Pont de services.
- Cliquez sur le lien connexe Actualiser les autorisations dans l'enregistrement Client ou Fournisseur.

### Remarque :

Les clients qui n'ont pas droit à une demande de service ne peuvent pas soumettre cette demande de service à partir de leur catalogue de services. Toutefois, ces clients peuvent installer et afficher le créateur d'enregistrement correspondant à cette autorisation dans leur ServiceNow instance.

## Exemple: Autorisations pour les catalogues

Vous disposez de 20 services associés aux produits SD-WAN et de plusieurs offres de produits SDWAN payants :

- WAN SD Or
- WAN SD Argent
- SD WAN Bronze

Ces produits ont différents niveaux d'accès :

- Le produit SD-WAN Gold permet à votre client d'accéder à l'ensemble des 20 services.
- Le produit SD-WAN Silver permet à votre client d'accéder à seulement 15 des 20 services.
- Le produit SD-WAN Bronze permet à votre client d'accéder à seulement 10 des 20 services.

Vous pouvez regrouper ces 20 services dans un catalogue. Le filtrage des autorisations garantit que les clients n'ont accès qu'aux services auxquels ils ont droit, en fonction du produit qu'ils ont acheté.

## Créer des définitions de tâches distantes dans Pont de services pour les fournisseurs (hérité)

En tant que fournisseur, créez des définitions de tâches distantes qui déclenchent l'affectation d'une tâche distante.

**Avant de commencer**  
Rôle requis : administrateur

**Procédure**

- 1. Accédez à la **Service Bridge > Fournisseur > Définitions de tâches distantes**.
- 2. Cliquez sur **Nouveau**.
- 3. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire de définition de la tâche distante**

| Champ                        | Description                                                                                                                                           |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom                          | Nom de l'enregistrement de définition de tâche distante.                                                                                              |
| Table du fournisseur         | N'importe quelle table de tâches que vous sélectionnez dans la liste. Par exemple, vous pouvez choisir une table de tickets ou une table d'incidents. |
| Table client                 | N'importe quelle table de tâches que vous sélectionnez dans la liste. Par exemple, vous pouvez choisir une table de tickets ou une table d'incidents. |
| Fournisseur                  | Nom du fournisseur. Le nom est attribué automatiquement.                                                                                              |
| Synchroniser la pièce jointe | Instance distante du parent de la tâche distante. Par défaut, la case est cochée.                                                                     |
| Description brève            | Informations brèves sur cette définition de tâche distante.                                                                                           |
| Description                  | Informations plus détaillées sur cette définition de tâche distante.                                                                                  |

- 4. Cliquez sur **Envoyer**.
- 5. Ouvrez ce nouvel enregistrement de définition de la tâche distante.
- 6. Cliquez **sur Nouveau** dans l'onglet connexe **Champs entrants**.
- 7. Renseignez les champs du formulaire.  
Les champs entrants vous permettent de recevoir des données de l'instance du client lorsqu'une tâche distante est créée ou mise à jour.

**Formulaire Champ entrant**

| Champ              | Description                                                                                   |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Étiquette de champ | Étiquette de champ qui apparaît sur le formulaire de tâche distante.                          |
| Nom de champ       | Nom de champ utilisé dans le flux de tâches à distance et le script.                          |
| Longueur max.      | Longueur maximale du nom du champ source.                                                     |
| Synchroniser quand | Valeur de champ permettant de gérer le moment où un champ cible de l'enregistrement parent de |

Traduction automatique

| Champ                        | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <p>la tâche distante est directement mis à jour par le champ source entrant.</p> <p><b>Insérer</b></p> <p>Met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante uniquement lors de l'insertion initiale de la tâche distante.</p> <p><b>Insérer ou mettre à jour</b></p> <p>Met à jour le champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante chaque fois que la tâche distante est mise à jour.</p> <p><b>Jamais</b></p> <p>Le champ entrant ne met jamais à jour directement un champ cible sur l'enregistrement parent de la tâche distante. Par exemple, vous pouvez utiliser ce champ pour le mappage d'état où un flux est utilisé pour convertir la valeur entrante avant de mettre à jour le champ cible.</p> <p><b>i Remarque :</b></p> <p>Si vous définissez la valeur du champ <b>Synchroniser quandinsérer</b> ou <b>Insérer ou mettre à jour</b>, le mappage cible est disponible. Lorsque vous définissez la valeur du champ sur <b>Jamais</b>, le mappage de cible n'apparaît pas.</p> |
| Table source (lecture seule) | Table que vous sélectionnez dans le champ Table client lors de la création des définitions de tâches distantes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Champ source                 | <p>Champ de la table source qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.</p> <p>Les champs sources permettent de <a href="#">remonter pas à pas vers les données des tables connexes</a> , ce qui est utile lorsque les données de référence ne sont pas disponibles entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs mappages entrants pour les incidents de changement (CI) afin d'inclure le nom, la classe, l'adresse IP et la balise d'actif.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

8. Cliquez sur **Envoyer**.

9. Dans l'onglet **connexe Champs sortants** , cliquez sur **Nouveau**.

10. Renseignez les champs du formulaire.

Les champs sortants vous permettent d’envoyer des données à l’instance du client lorsqu’une tâche distante est créée ou mise à jour.

Formulaire de champ sortant

| Champ                            | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Étiquette de champ               | Nom de l’étiquette de champ qui apparaît sur le formulaire de tâche distante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Nom de champ                     | Nom de champ utilisé dans le flux de tâches à distance et le script.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Longueur max.                    | Longueur maximale du nom de champ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Synchroniser quand la suggestion | <p>Valeur de champ qui vous permet (au fournisseur) de suggérer au client quand un champ cible de l’enregistrement parent de la tâche distante doit être directement mis à jour par le champ source entrant. Le client peut modifier ce paramètre avant d’activer la définition.</p> <p><b>Insérer</b></p> <p>Met à jour le champ cible sur l’enregistrement parent de la tâche distante uniquement lors de l’insertion initiale de la tâche distante.</p> <p><b>Insérer ou mettre à jour</b></p> <p>Met à jour le champ cible sur l’enregistrement parent de la tâche distante chaque fois que la tâche distante est mise à jour.</p> <p><b>Jamais</b></p> <p>Le champ entrant ne met jamais à jour directement un champ cible sur l’enregistrement parent de la tâche distante. Par exemple, utilisez ce champ pour le mappage d’état où un flux est utilisé pour convertir la valeur entrante avant de mettre à jour le champ cible.</p> <p><b>i Remarque :</b></p> <p>Si vous définissez la valeur du champ <b>Synchroniser quandinsérer</b> ou <b>Insérer ou mettre à jour</b>, le mappage de cible est disponible. Lorsque vous définissez la valeur du champ sur <b>Jamais</b>, le mappage cible n’apparaît pas.</p> |
| Table source (lecture seule)     | Table renseignée automatiquement à partir du champ Table du fournisseur lors de la création des définitions de tâches distantes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Champ source                     | Champ de la table source qui est envoyé à une autre ServiceNow instance.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Champ | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | Les champs sources permettent de <a href="#">remonter pas à pas vers les données des tables connexes</a> , ce qui est utile lorsque les données de référence ne sont pas disponibles entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez créer plusieurs mappages entrants pour les incidents de changement (CI) afin d'inclure le nom, la classe, l'adresse IP et la balise d'actif. |

11. Cliquez sur **Envoyer**.

12. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet associé aux **critères du client**.

13. Renseignez les champs du formulaire.

Les critères clients vous permettent de gérer quels clients peuvent utiliser ces définitions de tâches distantes.

#### Formulaire Critères du client

| Champ                           | Description                                                                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Critères client à distance      | Compte client auquel vous souhaitez donner droit à ces définitions de tâches distantes.          |
| Définition de la tâche distante | Nom de cet enregistrement de définition de tâche distante. Ce nom est renseigné automatiquement. |

14. Cliquez sur **Publier**.

Si vous n'avez plus besoin d'une définition de tâche distante et que vous souhaitez la désactiver, cliquez sur **Archiver**. Si vous souhaitez modifier une définition de tâche distante, cliquez sur **Modifier**.

#### **i** Remarque :

Ne supprimez aucune tâche distante existante. Lorsqu'une tâche distante est supprimée, des tâches parentes en double sont créées.

#### Résultats

Un enregistrement de définition de tâche à distance est créé sur votre instance. Cet enregistrement est également synchronisé avec l'instance du client et est maintenant en attente d'activation sur l'instance du client.

#### **i** Remarque :

Les variables de tâches distantes sont les variables de données pour les champs entrants qui sont affichés et accessibles sur les tâches distantes. Les variables sont automatiquement créées lorsque vous publiez ces définitions.

#### Créer une tâche distante à l'aide d'un Studio de workflow fournisseur dans Pont de services pour les fournisseurs (hérité)

En tant que fournisseur, créez de manière proactive des tâches à distance pour vos clients à l'aide de Studio de workflow.

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Concepteur de flux**.
2. Dans l'en-tête principal de la page de destination de Concepteur de flux, sélectionnez **Nouveau > Flux**.
3. Renseignez les champs suivants dans la fenêtre Propriétés du flux.

### Champs de propriétés de flux

| Champ                | Action                      |
|----------------------|-----------------------------|
| Nom du flux          | Saisir le nom de votre flux |
| Description          | Description de votre flux   |
| Application          | Global                      |
| Domaine              | Global                      |
| Protection           | Aucun                       |
| Exécuter en tant que | Utilisateur système         |

4. Dans la section DÉCLENCEUR, sélectionnez **Ajouter un déclencheur**.
5. Dans la section Déclencheur, renseignez les champs suivants et cliquez sur **Terminé**.

### Champs de la section de déclencheur

| Champ                   | Valeur                                                                                                        |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Déclencheur             | Créé ou mis à jour                                                                                            |
| Table                   | Nom de la table que vous souhaitez créer pour votre client. Par exemple, un ticket [sn_customerservice_case]. |
| Condition               | Détails du filtre. Par exemple, le compte est nom-client.                                                     |
| Exécuter le déclencheur | Pour chaque mise à jour                                                                                       |

### **i** Remarque :

Pour les champs Option avancée, ne modifiez aucune valeur.

6. Dans la section ACTIONS, sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire**.
7. Cliquez sur **Action > Cœur de ServiceNow > Créer un enregistrement**.
8. Renseignez les champs suivants.

### Nouveaux champs d'enregistrement

| Champ  | Valeur                                        |
|--------|-----------------------------------------------|
| Table  | Tâche à distance [sn_nowebonding_remote_task] |
| Champs | Ajoutez les valeurs de champ suivantes :      |

| Champ                   | Valeur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Compte &gt; Déclencheur : enregistrement créé ou mis à jour &gt; Enregistrement de ticket &gt; Compte</b></li> <li>○ <b>Définition de la tâche à distance</b></li> <li>○ <b>Parent &gt; Déclencheur : enregistrement créé ou mis à jour &gt; Enregistrement de ticket</b></li> </ul> |
| Exécuter le déclencheur | Pour chaque mise à jour                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

9. Sélectionnez **Terminé** , puis cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats

Une tâche à distance est créée sur votre instance (fournisseur) ServiceNow et synchronisée sur l'instance du ServiceNow client.

### Créer des définitions de choix distants pour Pont de services les fournisseurs (hérité)

En tant que fournisseur, définissez les champs de choix distants qui peuvent mettre la liste de choix d'un champ de référence de catalogue à la disposition de vos clients sur leur Portail de services.

#### Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir généré un compte de service. Pour en savoir plus, consultez [Créer un enregistrement de fournisseur dans l'instance du client \(hérité\)](#).

Rôle requis pour créer des définitions de choix distants : security\_admin

Rôle requis pour créer des champs de choix distants : admin

Rôle requis : administrateur

#### Procédure

1. Élevez votre rôle à security\_admin.
2. Accédez à la **Service Bridge > Fournisseur > Définitions de choix distants**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de définitions de choix distants

| Champ             | Description                                                                                                                           |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Table             | Nom de la table que vos clients peuvent interroger pendant qu'ils sélectionnent un élément de catalogue sur leur portail de services. |
| Nom               | Nom affecté automatiquement qui peut être modifié lorsque le client sélectionne la table.                                             |
| GlideRecordSecure | Lorsque cette option est sélectionnée, toutes les requêtes de cette table suivent les restrictions de la                              |

| Champ             | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | liste de contrôle d'accès (ACL). Lorsque cette option n'est pas sélectionnée, les requêtes de cette table ignorent toutes les restrictions ACL et les conditions de qualificatif de référence sont requises sur chaque variable de choix distant par rapport à cette table pour limiter l'accès aux données.                                                                                        |
| AccountSecure     | Lorsque cette option est sélectionnée, toutes les requêtes de cette table limitent les résultats basés sur le champ <b>Société</b> du compte de service d'interrogation et le champ <b>Société</b> ou <b>Compte</b> de la table. Ce marqueur est disponible uniquement sur les tables avec des références à la société ou au compte où le champ est appelé compte, u_account, société ou u_company. |
| Description brève | Informations supplémentaires sur la table.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Filtre            | Conditions de filtre qui définissent les conditions de base sur la table.<br><br><b>i Remarque :</b><br>Les développeurs doivent utiliser ce filtre lorsqu'ils créent des champs de choix distants.                                                                                                                                                                                                 |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Accédez à la **Service Bridge > Créateurs d'enregistrement distants**.
7. Sélectionnez un créateur d'enregistrement distant et cliquez sur **Modifier**.
8. Dans la liste connexe Variables de choix distant, cliquez sur **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de variable de choix distant

| Champ                              | Description                                                                                                                                                               |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mapper sur le champ                | Option que vous pouvez conserver sélectionnée pour afficher la valeur du champ.                                                                                           |
| Champ                              | Champ de référence. Par exemple, le champ <b>d'élément de configuration</b> de la table.                                                                                  |
| Table du créateur d'enregistrement | Table sélectionnée automatiquement qui s'affiche lorsque vous sélectionnez le champ. Cette table peut être sélectionnée manuellement si elle n'est pas mappée à un champ. |
| Type                               | Type de référence.                                                                                                                                                        |
| Choix à distance activé            | Option que vous pouvez sélectionner pour un choix distant.                                                                                                                |
| Élément de catalogue               | Nom du créateur d'enregistrement distant.                                                                                                                                 |
| Question                           | Questions qui s'affichent dans un enregistrement de catalogue sur le portail de services de votre client.                                                                 |

| Champ                   | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Spécifications de types | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Référence de choix distant qui inclut la définition de choix distant que vous utilisez pour les requêtes client pour cette variable.</li> <li>○ Champ d’affichage de choix distant qui inclut la valeur de données primaire qui apparaît à vos clients dans leurs résultats de requête.</li> <li>○ Champ d’informations supplémentaires sur le choix à distance qui inclut la valeur de données secondaire qui apparaît à vos clients dans leurs résultats d’interrogation.</li> <li>○ Condition de qualificatif de référence qui inclut les options de filtre que vous définissez pour limiter les données retournées par la définition.</li> </ul> |

10. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats

Une définition de choix distant avec les variables configurées est créée.

## Créer un transformateur pour Pont de services les fournisseurs (hérité)

En tant que fournisseur, créez une transformation dans l’application Pont de services pour les fournisseurs afin de pouvoir intégrer des tâches entre une ServiceNow instance et l’instance du client.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Service Bridge > Fournisseur > Transformations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

#### Transformer le formulaire

| Champ  | Description                                                                                                                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numéro | Numéro généré automatiquement pour l’enregistrement de transformation.                                                                                          |
| Compte | Nom du client pour lequel cette transformation est applicable.                                                                                                  |
| Type   | Simple : utilisé lorsque le champ possède une liste de choix connue et stable sur chaque instance. Une liste connexe de lignes de transformation est créée pour |

| Champ                | Description                                                                                                                                                        |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | correspondre aux valeurs entrantes et sortantes.<br><br>Avancé : utilisé pour les critères complexes qui nécessitent un script pour déterminer la nouvelle valeur. |
| Entrant              | Option qui active une transformation entrante pour cette transformation.                                                                                           |
| Sortant              | Option qui active une transformation sortante pour cette transformation.                                                                                           |
| Table du fournisseur | Option qui désigne la table de tâches du fournisseur. Par exemple, Ticket.                                                                                         |
| Champ du fournisseur | Option qui désigne le champ du fournisseur. Par exemple, État.                                                                                                     |
| Table client         | Option désignant la table de tâches du client. Par exemple, Incident.                                                                                              |
| Champ client         | Option qui désigne le champ du client. Par exemple, <b>État</b> .                                                                                                  |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Sélectionnez **Simple** ou **Avancé**.

Si vous avez sélectionné Simple, passez ensuite à l'étape 5a. Si vous avez sélectionné Avancé, passez ensuite à l'étape 5b.

a. i. Si vous avez sélectionné Simple, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Lignes de transformation et renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Lignes de transformation

| Champ                    | Description                                                                  |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Étiquette du fournisseur | Option qui désigne l'étiquette de choix du fournisseur. Par exemple, Ouvert. |
| Valeur du fournisseur    | Option qui désigne la valeur de choix du fournisseur. Par exemple, 10.       |
| Étiquette client         | Option qui désigne l'étiquette de choix du client. Par exemple, Progression. |
| Valeur du client         | Option qui désigne la valeur de choix du client. Par exemple, 2.             |

ii. Cliquez sur **Envoyer**.

b. i. Si vous avez sélectionné Avancé, utilisez un script pour définir les étiquettes et les valeurs sortantes et entrantes, comme illustré dans l'exemple suivant :

```
output.value=input.value;
output.label=input.label;
```

```

var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

if(direction=='inbound'){
    if(ci.get('correlation_id',input.value)){
        output.value=ci.sys_id+";
        output.label=ci.getDisplayValue();
    }
}
if (direction=='outbound'){
    if(ci.get(input.value)){
        if(ci.correlation_id){
            output.value=ci.correlation_id+";
            output.label=input.label;
        }
    }
}
}

```

ii. Cliquez sur **Envoyer**.

6. Sur le formulaire de transformation, cliquez sur **Activer**.

### Résultats

Un enregistrement de transformation est créé sur votre ServiceNow® instance. Les champs entrants ou sortants d'une tâche distante correspondant à une transformation les utiliseront automatiquement. Pour en savoir plus, consultez [Créer des définitions de tâches distantes dans Pont de services pour les fournisseurs \(hérité\)](#).

## Installation et configuration d'instances dans Pont de services le client (hérité)

En tant que client, vous pouvez configurer l'application Pont de services (sn\_nowebonding) dans votre propre instance.

Vous pouvez configurer l'application Pont de services comme suit :

1. Sur le [portail Now Support](#) , demandez l'installation du module **d'extension Réplication de données d'instance** avec l'élément de catalogue **Activer le module d'extension**.
2. Renseignez le formulaire Activer le module d'extension.
  - a. Saisissez le nom de votre Pont de services instance.
  - b. Cochez la case « Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié » (même si vous pouvez voir Réplication de données d'instance dans la liste).
  - c. Saisissez « Réplication de données d'instance » dans le nom du champ de module d'extension.

## Formulaire Activer le module d'extension pour les clients dans l'application

### Pont de services

#### Activate Plugin ★

Use this form to request activation of a plugin. ServiceNow administrators can activate the plugins that are listed in Product Documentation.

**Use this catalog to request activation of a Plugin. Please ensure you are requesting a plugin and not a Store Application.**

Estimated Time to Complete: Upto 2 Days

Your ServiceNow Administrator can activate most plugins within an instance as listed on the [Plugin Product Documentation](#).

- Each activation is separate, please submit only 1 plugin per request.
- Plugin activation scheduling:
  - All requests require at least 2 business days for processing.
  - If you need the plugin sooner than the 48-hour timeframe, please update the record with your request. After your plugin request has been approved, you can modify the planned start date to the next available time by clicking the Reschedule button at the top of the record.
  - If there is a ServiceNow Change freeze in effect, THE PLUGIN ACTIVATION MAY BE DELAYED.
- Store Apps are available [here](#). For assistance with installing Store Apps, please reach out to Technical Support by opening a case.

\*What is your target instance

☒ Plugin I'm looking for is not listed

\*Please specify the name of Plugin ?

Please ensure you are requesting a plugin and not a store application. Please only enter a single plugin name and/or ID in the text field. ✕

Select Maintenance Date and Time

Only available time slots are shown. Your preferred slot may be unavailable due to other scheduled changes or general maintenance.

- Ouvrez la demande de changement qui a été créée et ajoutez ce qui suit aux commentaires de la demande de changement « **Demande d'installation d'IDR pour une utilisation avec Service Bridge.** ».
- Installez l'application Pont de services. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Installation Pont de services \(héritée\)](#).
- Affecter des rôles aux groupes dans l'application Pont de services . Pour en savoir plus, reportez-vous à [Affecter des rôles à des groupes pour Pont de services \(hérité\)](#).
- Créez des définitions de clone pour conserver ou exclure des Pont de services tables. Pour en savoir plus, consultez [Clonage d'instances avec Pont de services \(hérité\)](#).

### Installation Pont de services (héritée)

Si vous disposez d'un rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Pont de services (sn\_nowebonding). L'application inclut des données de démonstration et des installations liées aux applications et aux modules d'extension ServiceNow® Store .

#### Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .
- Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont activés avant d'activer le module d'extension de l'application Pont de services :

Traduction automatique

- com.sn\_cs\_sm\_request
- com.glide.idr

### **i Remarque :**

Pour activer le module d'extension Réplication de données d'instance (Analyse de l'intégrité des journaux), adressez une demande au ServiceNow® personnel à l'aide du Now Support portail. Pour plus d'informations, consultez [Demander un abonnement à Réplication de données d'instance \(IDR\)](#). 

Rôle requis : administrateur

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

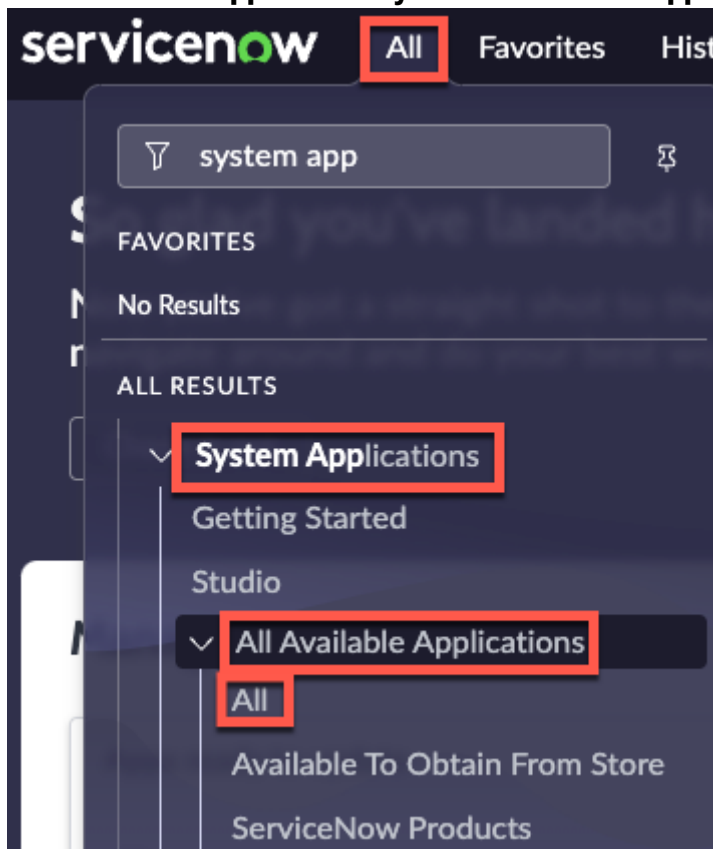
Les éléments suivants sont installés avec :Pont de services

- Modules d'extension
- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la section [Composants installés avec Pont de services \(hérités\)](#).

### **Procédure**

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



2. Trouvez l'application Pont de services (sn\_nowebonding) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

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

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

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Cette liste indique, pour chaque module d'extension et application dépendants, s'ils sont en cours d'installation, s'ils sont déjà installés ou s'ils doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir les installer dans les Pont de services instances clientes.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements qui décrivent les fonctionnalités de l'application pour des cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

**i Important :**

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

## Affecter des rôles à des groupes pour Pont de services (hérité)

Affectez des rôles pour contrôler les actions disponibles pour chaque utilisateur. Dans l'application Pont de services (sn\_nowebonding), vous affectez des rôles par groupe plutôt que par utilisateur individuel, de sorte que lorsque les descriptions de poste des utilisateurs changent, leurs rôles sont automatiquement mis à jour.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Administration utilisateurs > Groupes**.
2. Cliquez sur le groupe auquel vous souhaitez affecter le rôle.
3. Dans la liste connexe Rôles, cliquez sur **Edit (Modifier)**.
4. Ajoutez les rôles souhaités au groupe.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Ajouter un nouvel utilisateur autorisé (hérité)

En tant que client, ajoutez de nouveaux utilisateurs autorisés pour contrôler l'accès aux éléments de catalogue auxquels votre fournisseur vous accorde l'accès.

### Avant de commencer

Assurez-vous que votre fournisseur a des profils de catalogue autorisés pour vous. Pour en savoir plus, consultez [Créer un enregistrement de catalogue distant \(hérité\)](#) et [Créer des créateurs d'enregistrements distants dans un catalogue distant dans Pont de services pour les fournisseurs \(hérité\)](#).

Rôle requis : administrateur

## Procédure

1. Accédez à la **Service Bridge > Client > Fournisseur de services**.
2. Sélectionnez l'onglet **connexe Profils du catalogue** et vérifiez si vous avez des profils autorisés de la part de votre fournisseur.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet connexe **Utilisateurs autorisés**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Utilisateur autorisé

| Champ                   | Description                                                                           |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Utilisateur client      | Nom de l'utilisateur. Vous pouvez sélectionner le nom dans la liste des utilisateurs. |
| Fournisseur de services | Nom du fournisseur de service. Ce champ est renseigné automatiquement.                |
| Profil                  | Profil que vous souhaitez ajouter à l'utilisateur.                                    |

5. Cliquez sur **Envoyer**.

## Résultats

L'enregistrement de l'utilisateur autorisé se synchronise avec l'instance du ServiceNow fournisseur pour approbation. Une fois approuvé, le nouvel utilisateur est ajouté à la liste des utilisateurs autorisés sur votre instance et sur l'instance de votre fournisseur et l'utilisateur peut voir les créateurs d'enregistrements distants avec les profils qui leur sont affectés.

## Activer l'enregistrement des définitions de tâches distantes dans Pont de services (hérité)

En tant que client, activez les définitions de tâches distantes dans votre instance afin de pouvoir créer des tâches distantes.

### Avant de commencer

Avant que vous (le client) puissiez activer une définition de tâche distante dans votre instance, votre fournisseur doit d'abord la créer dans son ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez [Créer des définitions de tâches distantes dans Pont de services pour les fournisseurs \(hérité\)](#).

Rôle requis : administrateur

## Procédure

1. Accédez à la **Service Bridge > Client > Définitions de tâches distantes**.
2. Cliquez sur l'enregistrement de définition de tâche distante que vous souhaitez activer.
3. Dans le formulaire de définition de la tâche distante, passez en revue la section Déclencheur simple du formulaire.  
Si vous définissez un déclencheur simple qui correspond à une mise à jour d'enregistrement de tâche, une tâche distante est automatiquement créée pour l'enregistrement de tâche.
4. Dans l'onglet **connexe Champs entrants**, examinez les données des variables.

Ces champs entrants sont définis par le fournisseur. Lorsque vous créez une tâche distante, votre fournisseur reçoit les données de la tâche distante via ces champs entrants. Vous pouvez modifier les champs **Étiquette de champ**, **Synchroniser quand** et **Champ cible**.

5. Dans l'onglet **connexe Champs sortants**, examinez les données des variables.  
C'est votre fournisseur qui définit ces champs sortants. Lorsque le fournisseur répond à votre tâche distante, vous recevez les données de la tâche distante via ces champs sortants. Vous ne pouvez modifier le champ **Champ source** que sur ces enregistrements.
6. Dans l'onglet **connexe Variables de tâches distantes**, examinez les données des variables.  
Les variables de tâches distantes sont créées à partir de vos champs entrants pour être affichées sur le formulaire de tâches distantes.
7. Cliquer sur **Activer**.
8. Vérifiez les mappages des variables entrantes et sortantes, puis cliquez sur **OK**.  
La fenêtre contextuelle vous permet de vérifier les mappages entrants et sortants.

## Utilisation Pont de services (héritée)

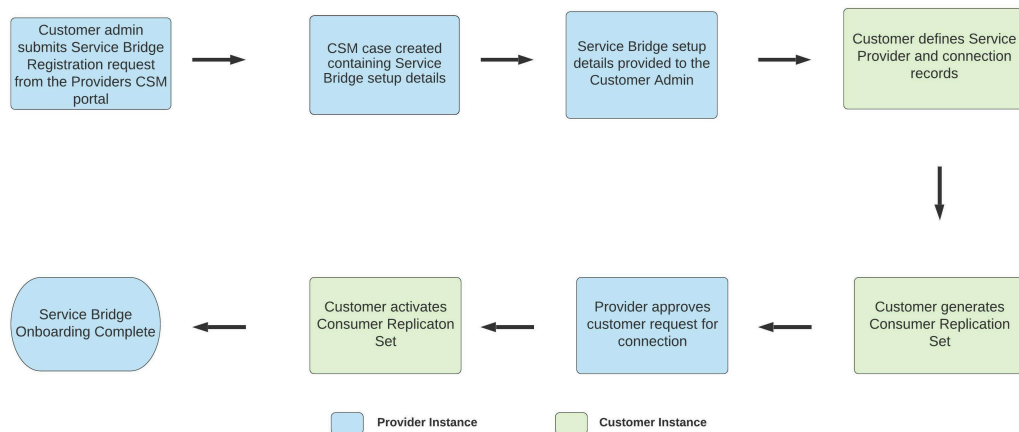
Que vous soyez un client ou un fournisseur, découvrez comment Pont de services soumettre des demandes à partir du catalogue de services et suivre l'exécution des commandes à partir de vos ServiceNow instances.

## Intégration d'un nouveau client dans Pont de services (hérité)

L'intégration d'un nouveau client dans établit une intégration d'instance à instance entre Pont de services un fournisseur et un client.

Le processus d'intégration d'un Pont de services nouveau client est décrit et illustré dans [Intégration d'un nouveau Pont de services client \(hérité\)](#) le diagramme suivant.

### Intégration client : intégration



## Intégration d'un nouveau Pont de services client (hérité)

En tant que fournisseur de service, intégrez un nouveau client en établissant une nouvelle Pont de services intégration avec ce client. Enregistrez une demande initiée par le client pour établir une Pont de services intégration.

### Avant de commencer

En tant que fournisseur, vous devez créer un enregistrement de fournisseur lors de la configuration initiale de l'application Pont de services pour fournisseurs. Pour plus

d'informations, consultez [Configurer un enregistrement de fournisseur et créer un ensemble Pont de services de répliquions de créateur pour les fournisseurs \(hérité\)](#).

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'intégration d'un nouveau client dans établit une intégration d'instance à instance entre Pont de services le fournisseur et le client. Cette tâche implique des actions à la fois du fournisseur et du client.

### Procédure

1. Sur votre portail Customer Service Management (CSM), accédez à **Obtenir de l'aide > Service Bridge > Inscription à Pont de services**.

Utilisez l'élément de catalogue d'inscription à Pont de services pour inscrire un nouveau client. De nombreux enregistrements et relations sont créés et la configuration des enregistrements individuellement n'est pas recommandée.

2. Renseignez les champs du formulaire.

#### Pont de services Formulaire d'inscription

| Champ                             | Description                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compte                            | Nom du compte client.                                                                                                                                                                              |
| Contact                           | Nom du contact du client (généralement l'administrateur).                                                                                                                                          |
| URL d'instance du client          | URL de l'instance ServiceNow du client.                                                                                                                                                            |
| ID d'instance du client           | ID d'instance client répertorié dans la propriété système Fournisseurs de <i>instance_id</i> service.                                                                                              |
| Mot de passe du compte de service | Mot de passe utilisé pour un compte de service sur l'instance ServiceNow du client à intégrer à votre instance (celle du fournisseur) ServiceNow pour utiliser la fonctionnalité de choix distant. |

Votre client peut également soumettre directement l'élément d'inscription à Service Bridge dans le portail CSM du fournisseur si vous (fournisseur) l'activez.

Le compte de service est utilisé pour la fonctionnalité de choix distant de l'application Pont de services. Le compte de service est créé sur l'instance de votre fournisseur et une connexion est créée sur l'instance du client ServiceNow à l'aide de ces informations d'identificationServiceNow.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

### Résultats

Les actions suivantes ont lieu :

- Un enregistrement de ticket est automatiquement généré dans votre ServiceNow instance.
- Vos clients reçoivent des instructions sur la façon d'installer l'application Pont de services à partir du et sur la façon de ServiceNow® Store terminer l'inscription pour celle-ci.
- Les agents et Pont de services les administrateurs reçoivent des notes de travail détaillées qui les aident à aider leurs clients dans le processus d'installation et de configuration.
- Votre contact client reçoit une notification standard Gestion du service clientèle .

## Créer un enregistrement de fournisseur dans l'instance du client (hérité)

Si vous êtes un client, créez un enregistrement de fournisseur dans l'application Pont de services sur votre ServiceNow instance pour terminer le processus d'inscription.

### Avant de commencer

Vous ou votre fournisseur devez d'abord lancer le processus d'inscription dans l'instance du ServiceNow fournisseur à l'aide de l'élément de catalogue Inscription à Pont de services. Pour plus d'informations, consultez [Intégration d'un nouveau client dans Pont de services \(hérité\)](#).

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Sur l'instance du ServiceNow client, accédez à **Tout > Service Bridge > Client > Fournisseurs de services**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Fournissez les valeurs du nom du fournisseur et de l'ID client à partir des détails indiqués dans les instructions des notes de ticket.
4. Créez un enregistrement de connexion, qui inclut les détails de l'ensemble de réplifications du fournisseur. Vous pouvez trouver des détails tels que le nom de l'ensemble de fournisseurs, l'URL d'instance du fournisseur et l'ID du fournisseur, dans l'enregistrement du ticket.
5. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et choisissez **Enregistrer**.
6. Créez le compte de service à l'aide des détails du ticket d'inscription et du mot de passe que vous avez créé lors de l'inscription.
7. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et choisissez **Enregistrer**.
8. Cliquez sur l'action d'interface utilisateur **Valider le compte de service** pour vous assurer que le compte de service est correct.
9. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et choisissez **Enregistrer**.
10. Cliquez sur **Créer un ensemble de réplifications**.  
Les résultats sont les suivants :
  - Le champ **Ensemble de réplifications du consommateur** est rempli avec le nom de l'ensemble de réplifications nouvellement créé.
  - Les champs État de **l'approbation du consommateur** sont définis sur Approbation en attente.
  - Une demande d'approbation est envoyée à l'agent du fournisseur qui travaille sur le ticket.

## Approuver la demande du client dans l'instance du fournisseur (héritée)

Approuver la demande du client dans l'instance du ServiceNow fournisseur.

### Avant de commencer

Votre client doit d'abord créer un enregistrement de demande d'approbation. Pour plus d'informations, consultez [Créer un enregistrement de fournisseur dans l'instance du client \(hérité\)](#).

Rôle requis : administrateur

## Procédure

1. Sur l'instance du ServiceNow fournisseur, accédez à **Tout > Service Bridge > Fournisseur > Clients**.
2. Ouvrez l'enregistrement client approprié.
3. Dans l'enregistrement Client, recherchez le ticket d'inscription et accédez à cet enregistrement de ticket.
4. Dans les notes de travail de l'enregistrement de ticket, cliquez sur le lien menant à l'enregistrement d'approbation.
5. Dans l'enregistrement d'abonnement de réplication, cliquez sur **Approuver**.
6. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Oui**.

## Activer l'ensemble de réplifications dans l'instance du client (héritée)

Activez l'ensemble de réplifications dans l'instance du ServiceNow client.

## Avant de commencer

Vos fournisseurs doivent d'abord approuver l'abonnement de réplication. Pour plus d'informations, consultez [Approuver la demande du client dans l'instance du fournisseur \(héritée\)](#).

Rôle requis : administrateur

## Procédure

1. Sur l'instance du ServiceNow client, accédez à **Tout > Service Bridge > Client > Fournisseurs de services**.
2. Ouvrez l'enregistrement du fournisseur approprié.  
Dans l'enregistrement du fournisseur de service sur l'instance du client, **l'état de l'approbation du consommateur** devient Approuvé.
3. Dans le champ **Ensemble de réplifications du consommateur**, cliquez sur l'icône d'informations (  ), puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans l'enregistrement de l'ensemble de réplifications du consommateur, cliquez sur **Activer**.  
Dans l'enregistrement du fournisseur de service, les champs **État entrant** et **État sortant** sont définis sur Activation demandée.
5. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête du formulaire puis, dans le menu contextuel, choisissez **Recharger le formulaire**.  
Le traitement de Réplication de données d'instance en arrière-plan définit **l'état entrant** et l'état **sortant** sur Réplication active.

## Résultats

L'intégration entre le fournisseur et le client est établie.

## Exécution d'une demande de service dans Pont de services (héritée)

Pont de services Les demandes de service sont lancées à partir de l'instance du ServiceNow client. L'agent du fournisseur répond à ces demandes dans son ServiceNow instance. Les données de la demande synchronisent ensuite les instances de l'agent et du client afin qu'ils puissent tous les deux suivre sa progression.

## Exemples de Pont de services demandes de service

Voici quelques-unes des demandes de service courantes Pont de services :

- Demandes d'aide
- Problèmes affectant le service
- Demandes de changements dans le service

## Pont de services Processus d'exécution de demande

1. Le client sélectionne un Pont de services élément connexe dans le catalogue de services.
2. Le client fournit les informations dans le Pont de services champ et clique sur **Soumettre**. Lorsque le client fait la demande, la vue du ticket s'affiche.

Dans la vue, le client peut ajouter des commentaires qui sont répliqués dans l'instance du fournisseur.

3. Dans le cas du client, un seul type de tâche de suivi, la demande du fournisseur, est généré, quel que soit le service.
4. La demande du fournisseur est répliquée sur l'instance du fournisseur, déclenchant un flux qui déclenche une tâche d'exécution.
5. L'état de la demande dans l'instance du client est défini sur Reçue.
6. Dans le cas du fournisseur, un agent prend en charge le ticket en cliquant sur **Me l'affecter**.
7. Lorsqu'un agent en prend la propriété, l'état de la demande du fournisseur dans l'instance du client est mis à jour et prend la valeur Travail en cours.

Lorsque l'agent publie une note de travail sur l'instance du fournisseur, la note est répliquée dans l'instance du client. Notez que les publications du client sont répliquées dans l'instance du fournisseur.

8. Une fois que l'agent a résolu la demande, défini un code de résolution et cliqué sur **Proposer une solution**, l'état de la demande du fournisseur dans l'instance du client est mis à jour sur Résolu.

Le menu Actions affiche les options suivantes, telles que **Accepter**, **Rejeter** ou **Annuler**.

9. Si le client accepte la résolution, l'état de la demande du fournisseur sur l'instance du client et l'état de la demande sur l'instance du fournisseur sont mis à jour sur Fermé.

## Notification proactive des tickets de Pont de services dans Pont de services (héritée)

Après l'intégration d'un client via , il est informé des tickets créés à Pont de services à partir de la surveillance des alertes. Les clients reçoivent de manière proactive des informations à jour sur les problèmes qui les concernent et sont informés de l'avancement de la résolution de ces problèmes.

Un ticket proactif dans Pont de services est similaire à la synchronisation qui se produit entre les instances d'un fournisseur et celles d'un client lorsque celui-ci envoie une demande de service. Toutefois, dans ce cas, le processus d'exécution se déclenche de manière proactive par la surveillance des alertes.

Le processus est le suivant :

1. Une alerte liée à un client embauché Pont de services se déclenche dans l'instance du fournisseur, et un enregistrement de ticket est créé.
2. Dans ce cas, un lien vers la demande du fournisseur est ajouté en tant que commentaire.
3. Une notification automatique Gestion du service clientèle est envoyée au contact client principal, et un lien vers la demande du fournisseur est également inclus.
4. Tous les changements d'état ou commentaires supplémentaires ajoutés à l'enregistrement de ticket dans l'instance du fournisseur apparaissent dans l'instance du client. Le changement d'état du ticket déclenche la création d'un ticket sur l'instance du fournisseur.

Pour plus d'informations sur la synchronisation de Pont de services pour la résolution de tickets, reportez-vous à la section [Exécution d'une demande de service dans Pont de services \(héritée\)](#).

## Pont de services Référence (héritée)

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur le modèle de données et la Pont de services configuration.

## Pont de services Modèle de données (hérité)

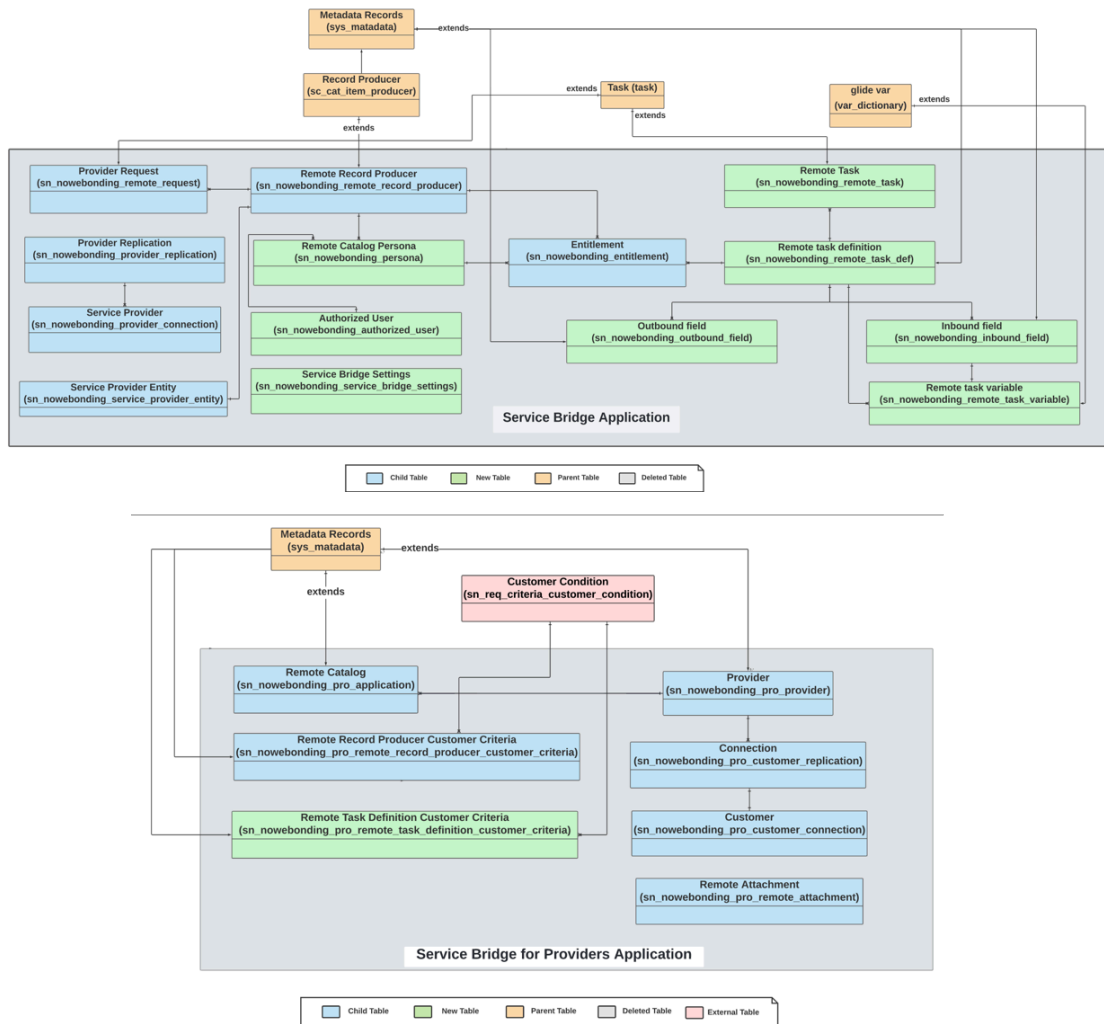
Le Pont de services modèle de données d'applications fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées sont Pont de services liées les unes aux autres.

Le modèle de données utilise une combinaison des types de tables suivants pour stocker les données :

- Pont de services tables d'application.
- Gestion du service clientèle tables d'application.
- Now Platform tables standard.

Le diagramme suivant donne une vue d'ensemble du modèle de données pour Pont de services.

## Modèle de données Pont de services



## Pont de services pour le modèle de données des fournisseurs (hérité)

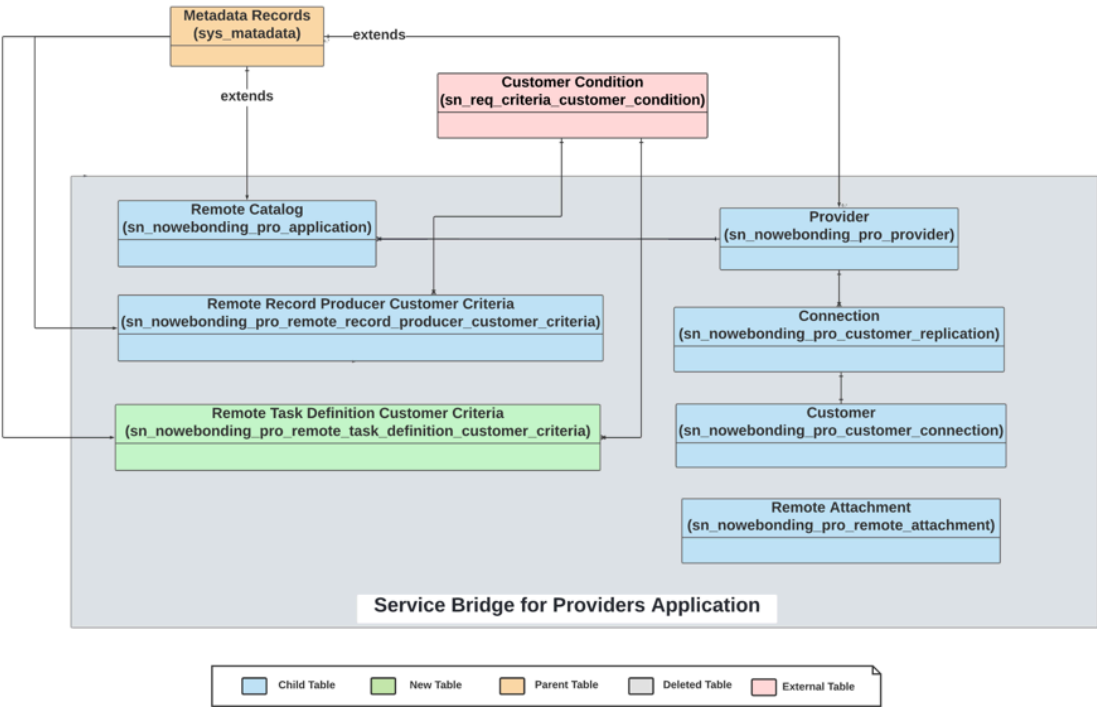
Le Pont de services modèle de données pour les fournisseurs fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées dans l'application Pont de services pour les fournisseurs (sn\_nowebonding\_pro) sont liées les unes aux autres.

Le Pont de services modèle de données de l'application pour les fournisseurs utilise une combinaison des types de tables suivants pour stocker les données :

- Pont de services des tables d'applications Fournisseurs.
- Gestion du service clientèle tables d'application.
- Now Platform tables standard.

Le diagramme suivant fournit une vue d'ensemble du modèle de données pour Pont de services l'application Fournisseurs.

Modèle de données de Service Bridge for Providers



La table suivante répertorie les droits de contrôle d'accès (ACR) pour des tables spécifiques Pont de services pour le fournisseur.

Accès aux tables par rôle dans l'application pour les Pont de services fournisseurs

| Table                                                      | Lecture                                                              | Écrire/Créer   | Supprimer      |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| Catalogue à distance<br>[sn_nowebonding_pro_application]   | administrateur                                                       | administrateur | administrateur |
| Client<br>[sn_nowebonding_pro_customer_connection]         | administrateur<br>sn_nowebonding.admin<br>sn_customerservice.client, | administrateur | administrateur |
| Connexion<br>[sn_nowebonding_pro_customer_replication]     | administrateur<br>sn_nowebonding.admin                               | administrateur | administrateur |
| Fournisseur<br>[sn_nowebonding_pro_provider]               | administrateur<br>sn_nowebonding.admin<br>sn_customerservice.client, | administrateur | administrateur |
| RemoteAttachment<br>[sn_nowebonding_pro_remote_attachment] | administrateur<br>sn_nowebonding.admin                               | administrateur | administrateur |

Accès aux tables par rôle dans l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Table                                                                                                                     | Lecture                                | Écrire/Créer   | Supprimer      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------|----------------|
| Critères clients à distance du créateur d'enregistrement<br>[sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria] | administrateur<br>sn_nowebonding.admin | administrateur | administrateur |

Pont de services Modèle de données (hérité)

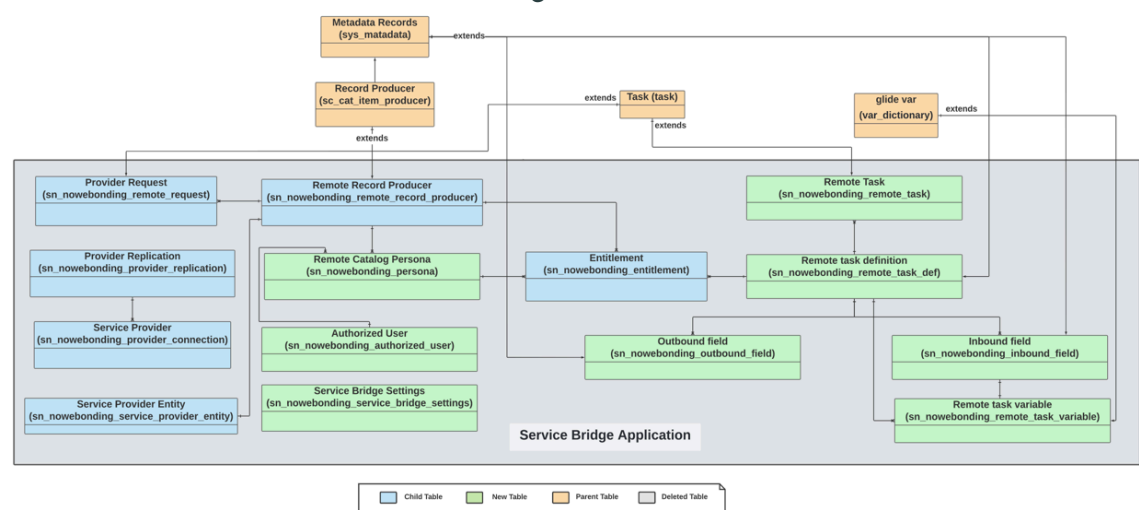
Le Pont de services modèle de données fournit un aperçu de la façon dont les tables utilisées dans le Pont de services sont liées les unes aux autres.

Le Pont de services modèle de données utilise une combinaison des types de tables suivants pour stocker les données :

- Pont de services tables d'application.
- Gestion du service clientèle tables d'application.
- Now Platform tables standard.

Le diagramme suivant donne une vue d'ensemble du modèle de données pour Pont de services.

Modèle de données client de Service Bridge



Traduction automatique

La table suivante répertorie les droits de contrôle d'accès (ACR) pour des tables spécifiques Pont de services .

Accès aux tables par rôle dans Pont de services

| Table                                                                        | Lecture                                | Écrire/Créer   | Supprimer      |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------|----------------|
| Pont de services Droit<br>[sn_nowebonding_entitlement]                       | administrateur<br>sn_nowebonding.admin | Aucun          | Aucun          |
| Créateur d'enregistrement distant<br>[sn_nowebonding_remote_record_producer] | administrateur<br>sn_nowebonding.admin | administrateur | administrateur |

Accès aux tables par rôle dans Pont de services (suite)

| Table                                                                  | Lecture                                                                                   | Écrire/Créer   | Supprimer      |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
|                                                                        | sn_nowebonding.demandeur                                                                  |                |                |
| Fournisseur de service<br>[sn_nowebonding_provider_connector]          | administrateur<br>sn_nowebonding.admin                                                    | administrateur | administrateur |
| Réplication<br>du fournisseur<br>[sn_nowebonding_provider_replication] | administrateur<br>sn_nowebonding.admin                                                    | administrateur | administrateur |
| Demande de fournisseur<br>[sn_nowebonding_remote_request]              | administrateur<br>sn_nowebonding.read<br>sn_nowebonding.admin<br>sn_nowebonding.demandeur | administrateur | administrateur |

Composants installés avec Pont de services pour les fournisseurs (hérités)

Plusieurs types de composants sont installés lors de l’activation de l’application for Providers (sn\_nowebonding\_pro), notamment les Pont de services tables, les rôles d’utilisateur et les règles métier.

La table Fichiers d’application [sys\_metadata] répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Lorsque vous installez l’application Pont de services for Providers, l’application Pont de services est également installée automatiquement. Pour afficher les composants supplémentaires installés, reportez-vous à la section [Composants installés avec Pont de services \(hérités\)](#).

**i Remarque :**  
Activez le module d’extension Réplication de données d’instance (IDR) via une demande adressée au ServiceNow personnel. Pour plus d’informations, consultez [Demander un abonnement à Réplication de données d’instance \(IDR\)](#) .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l’application Pont de services pour les fournisseurs.

## Rôles installés avec l'application pour les Pont de services fournisseurs

| Titre du rôle [name]                                      | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Contient des rôles                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Demandeur Pont de services<br>[sn_nowebonding.requestor]  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Permet aux membres de l'équipe informatique du client de demander et de surveiller les services du fournisseur à partir de leur catalogue de services.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b><br/>Tout membre du personnel du client qui a besoin d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants du fournisseur a besoin de ce rôle.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Permet d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants et aux demandes des fournisseurs.</li> </ul> | itil                                                                                                                                                                                          |
| Lecture de Pont de services<br>[sn_nowebonding.read]      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Permet aux agents du service clientèle du fournisseur de lire le contenu de l'enregistrement de demande du fournisseur.</li> <li>Permet d'accéder en lecture seule à l'application Pont de services .</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                      | N/A                                                                                                                                                                                           |
| Administrateur Pont de services<br>[sn_nowebonding.admin] | <ul style="list-style-type: none"> <li>Permet d'accéder en lecture à toutes les Pont de services tables</li> <li>Généralement affecté à un administrateur pour l'application Pont de services côté client et côté fournisseur.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>idr_read</li> <li>flow_designer</li> <li>sn_customerservice.case_viewer</li> <li>sn_customerservice.customer_data_viewer</li> <li>catalogue</li> </ul> |

Traduction automatique

## Règles métier installées

Les règles métier suivantes sont installées avec l'application Pont de services pour les fournisseurs.

Règles métier installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs

| Règle métier                                                                         | Table                          | Description                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valider l'application                                                                | sn_nowebonding_pro_application | Valide le fait que l'application personnalisée ne peut pas être modifiée une fois qu'elle est associée à un Pont de services enregistrement d'application. |
| Définir l'état et la politique de protection                                         | sn_nowebonding_remote_record   | Copie l'insertion, définit l'état sur Brouillon.                                                                                                           |
| Renseigner les détails du client sur le fournisseur                                  | sn_nowebonding_remote_request  | Renseigne les détails du client tels que les champs de société, de opened_by et de fournisseur sur l'instance du fournisseur ServiceNow .                  |
| Fournisseur : demander l'approbation du client                                       | sysapproval_approver           | Met à jour la demande du fournisseur avec l'état approprié lorsqu'une approbation est ajoutée pour une Pont de services tâche.                             |
| Définir l'ID du client et l'ID du fournisseur                                        | sn_nowebonding_pro_customer    | Définit les valeurs de l'URL d'instance customer_id, provider_id et client.                                                                                |
| Supprimer l'autorisation de Pont de services                                         | sn_install_base_sold_product   | Supprime un enregistrement d'autorisation pour le client.                                                                                                  |
| Mettre à jour la note de travail du ticket réglementaire pour l'état du consommateur | idr_subscription               | Met à jour la note de travail du ticket d'inscription lorsque l'état de l'abonnement Analyse de l'intégrité des journaux passe à actif.                    |
| Mettre à jour la note de travail du ticket réglementaire pour approbation            | idr_subscription               | Met à jour la note de travail du ticket d'inscription lorsque l'état de l'abonnement Analyse de l'intégrité des journaux bascule sur approval_pending.     |
| Créer une Pont de services autorisation                                              | sn_install_base_sold_product   | Crée des Pont de services autorisations pour le client                                                                                                     |

Traduction automatique

Règles métier installées avec l’application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Règle métier                                             | Table                          | Description                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                          |                                | lorsque celui-ci achète un produit qui possède des créateurs d’enregistrement applicables Pont de services .                                                                           |
| Valider le nom et un seul fournisseur                    | sn_nowebonding_pro_provider    | Valide le nom du fournisseur et s’assure qu’il n’existe qu’un seul enregistrement de fournisseur.                                                                                      |
| Placer les détails du fournisseur dans le bloc-notes     | sn_nowebonding_pro_application | Définit les détails du fournisseur dans le bloc-notes. Ces informations sont utilisées dans l’action d’interface utilisateur Créer une application.                                    |
| Définir un bloc-notes pour le fournisseur existant       | sn_nowebonding_pro_provider    | Définit l’ID de l’application Pont de services du fournisseur sur le bloc-notes. Ces informations sont utilisées dans l’action d’interface utilisateur Créer un ensemble de répliqués. |
| Rejeter l’enregistrement d’approbation                   | sn_nowebonding_remote_request  | Si le client rejette le changement, il met à jour l’enregistrement de sysapproval_approver sur Rejeté.                                                                                 |
| Afficher l’avertissement de non concordance du périmètre | item_option_new                | Affiche l’avertissement de non-concordance du champ d’application pour les variables du créateur d’enregistrement distant.                                                             |
| Approuver l’enregistrement d’approbation                 | sn_nowebonding_remote_request  | Mettre à jour l’enregistrement de sysapproval_approver sur Approuvé lorsque le client approuve le changement.                                                                          |
| Effectuer une mise à jour sur Pont de services l’état    | idr_subscription               | Crée des valeurs de mappage discret pour le consommateur dans la demande d’approbation                                                                                                 |

Traduction automatique

Règles métier installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Règle métier                                                                                  | Table                                | Description                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                               |                                      | Analyse de l'intégrité des journaux .                                                                                                                                                                                            |
| Créer des critères d'utilisateur                                                              | sn_nowebonding_remote_record         | Crée des critères d'utilisateur avec le rôle sn_nowebonding.requestor pour le créateur d'enregistrement distant. Ce critère d'utilisateur est utilisé sur l'instance client pour contrôler l'accès du créateur d'enregistrement. |
| Mettre à jour le commentaire du ticket d'inscription                                          | idr_subscription                     | Met à jour le commentaire de ticket d'inscription Pont de services lorsqu'un administrateur approuve l'abonnement client Analyse de l'intégrité des journaux .                                                                   |
| Créer un ticket pour l'intégration                                                            | sn_nowebonding_pro_customer          | Crée un ticket pour la Pont de services demande d'inscription.                                                                                                                                                                   |
| Placer l'état sur le bloc-notes                                                               | item_option_new                      | Définit les valeurs de l'état, du sys_id et du nom de classe du créateur d'enregistrement distant dans le bloc-notes.                                                                                                            |
| Supprimer la pièce jointe                                                                     | sn_nowebonding_pro_remote_attachment | Supprime la pièce jointe de la demande distante du fournisseur.                                                                                                                                                                  |
| Vérifiez les modifications de la politique d'interface utilisateur pour les éléments publiés. | catalog_ui_policy                    | Abandonne les modifications de la politique d'interface utilisateur appartenant au fournisseur.                                                                                                                                  |
| Vérifiez la présence d'une action dans Mis à jour pour une publication.                       | catalog_ui_policy_action             | Abandonne les modifications sur l'action de politique d'interface utilisateur détenue par le fournisseur.                                                                                                                        |
| Vérifiez les modifications de la question pour publié.                                        | question_choice                      | Abandonne les modifications sur le choix de question appartenant au fournisseur.                                                                                                                                                 |
| Vérifiez les mises à jour de la variable pour publié.                                         | item_option_new                      | Abandonne les modifications sur les variables appartenant au fournisseur.                                                                                                                                                        |

Traduction automatique

Règles métier installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Règle métier                                                     | Table                                 | Description                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Afficher un avertissement lorsque des variables sont manquantes. | sn_nowebonding_remote_record_producer | Afficher un message d'avertissement si des variables sont manquantes dans l'action Publier.                |
| Afficher le message d'avertissement                              | sn_nowebonding_remote_record_producer | Afficher un message d'avertissement si les critères du client sont manquants dans l'action de publication. |

Tables installées

Les rôles suivants sont installés avec l'application Pont de services pour les fournisseurs.

Tables installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs

| Table                                                                          | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Créateurs d'enregistrement distants<br>[sn_nowebonding_remote_record_producer] | <p>Permet au fournisseur de définir les services pour les produits qu'il vend. Chaque service peut être lié à un ou plusieurs produits.</p> <p>Cette table référence également le créateur d'enregistrement distant et un flux secondaire. (Le créateur d'enregistrement distant permet d'activer et de demander le service à partir de l'instance client ServiceNow .)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Le flux secondaire inclut la logique permettant de créer la tâche d'exécution correspondante sur l'instance du fournisseur ServiceNow .</li><li>Lorsqu'il est invoqué sur l'instance client ServiceNow , il peut entraîner la création d'un ticket. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .</li></ul> |
| Application Pont de services [sn_nowebonding_pro]                              | Contient la référence au catalogue distant et aux enregistrements de fournisseur. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Fournisseur [sn_nowebonding_pro_provider]                                      | <p>Permet au fournisseur de créer un ID unique pour s'identifier :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Crée une relation un à plusieurs entre le fournisseur et Pont de services les applications.</li><li>Contient l'association avec l'ensemble de réplifications du producteur du fournisseur Analyse de l'intégrité des journaux , selon que la synchronisation des données du</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Traduction automatique

Tables installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Table                                                           | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                 | fournisseur est établie avec son instance client.<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Connexions<br>[sn_nowebonding_pro_customer_replication]         | Représente les différentes connexions client pour un fournisseur. Associe l'abonnement Analyse de l'intégrité des journaux du consommateur afin que les données soient répliquées entre l'instance du fournisseur ServiceNow et l'instance du client ServiceNow .                                                                                                                                                                                                                     |
| Client [sn_nowebonding_pro_customer_connection]                 | Suit tous les clients qu'un fournisseur utilise Pont de services avec son ServiceNow instance. Il contient les informations suivantes.<br><ul style="list-style-type: none"><li>• ID unique de fournisseur</li><li>• ID client unique</li><li>• Référence de la table des connexions [sn_nowebonding_pro_customer_replication] par l'intermédiaire de laquelle la synchronisation des données est établie</li><li>• Compte client</li><li>• Référence du contact principal.</li></ul> |
| Pièce jointe distante<br>[sn_nowebonding_pro_remote_attachment] | Référence la pièce jointe de la demande du fournisseur et gère la mise à jour ou la suppression d'une pièce jointe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Flux installés

Les flux suivants sont installés avec l'application pour les Pont de services fournisseurs.

Flux installés avec l'application pour les Pont de services fournisseurs

| Flux                                                                                    | Description                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pont de services Demande du fournisseur pour la mise à jour de la demande de changement | Synchronise les mises à jour de la demande du Pont de services fournisseur dans la demande de changement. |
| Pont de services Demande du fournisseur à la mise à jour du ticket                      | Synchronise les mises à jour de la demande du Pont de services fournisseur dans le ticket.                |

Flux installés avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Flux                                                                 | Description                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Créer une demande proactive de fournisseur à partir d'un ticket      | Crée une demande proactive de fournisseur à partir d'un ticket.                                                                                                                                              |
| Créer un ticket pour l'intégration                                   | Crée un ticket pour une demande d'enregistrement Pont de services .                                                                                                                                          |
| Traiter la demande de fournisseur entrant                            | Valide et traite la demande du fournisseur entrant. Si la demande n'est pas valide, un ticket ou un incident est créé pour suivre la défaillance. Si la demande est valide, elle crée une tâche d'exécution. |
| Gestion d'une demande de fournisseur non valide                      | Crée un ticket à partir d'une demande de fournisseur non valide à des fins de suivi.                                                                                                                         |
| MODÈLE : flux secondaire de définition de service                    | Modèle de flux qui appelle le flux secondaire de définition de service.                                                                                                                                      |
| Supprimer la pièce jointe                                            | Supprime toutes les pièces jointes.                                                                                                                                                                          |
| Créer un incident à partir d'une demande de fournisseur              | Crée un incident en tant que tâche d'exécution à partir d'une demande de fournisseur entrante.                                                                                                               |
| Créer un ticket à partir d'une demande de fournisseur                | Crée un ticket en tant que tâche d'exécution à partir d'une demande de fournisseur entrante.                                                                                                                 |
| Créer un changement à partir d'une demande fournisseur               | Crée un changement en tant que tâche d'exécution à partir d'une demande de fournisseur entrante.                                                                                                             |
| Traiter les autorisations                                            | S'exécute tous les jours pour actualiser les Pont de services autorisations pour tous les clients (une tâche planifiée).                                                                                     |
| Créer une autorisation pour le consommateur                          | Crée des Pont de services autorisations pour le client lorsque celui-ci active son ensemble de réplifications consommateur.                                                                                  |
| Pièce jointe Synchroniser la tâche avec la demande du fournisseur    | Synchronise la pièce jointe du changement/ du ticket/de Pont de services l'incident à la demande du fournisseur associé.                                                                                     |
| Synchroniser la pièce jointe de la demande du fournisseur à la tâche | Synchronise la pièce jointe de la demande du fournisseur à la tâche connexe.                                                                                                                                 |

Traduction automatique

Flux installés avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

| Flux                                                                                    | Description                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pont de services Mise à jour de l'incident de la demande de fournisseur                 | Synchronise les mises à jour d'incident Pont de services avec la demande du fournisseur.               |
| Pont de services Demande de changement pour la mise à jour de la demande du fournisseur | Synchronise les mises à jour de demande Pont de services de changement avec la demande du fournisseur. |
| Pont de services Mise à jour du ticket sur la demande du fournisseur                    | Synchronise les Pont de services mises à jour du ticket avec la demande du fournisseur.                |
| Vérifier et créer une demande proactive de fournisseur à partir d'un ticket             | Vérifie et crée une demande de fournisseur proactive à partir d'un ticket.                             |
| Pont de services Demande du fournisseur pour la mise à jour des incidents               | Synchronise les mises à jour de la Pont de services demande du fournisseur avec l'incident.            |

Composants installés avec Pont de services (hérités)

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application pour les clients, y compris les tables, les rôles d'utilisateur et les Pont de services règles métier.

**Remarque :**

La table Fichiers d'application [sys\_metadata] répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l'application pour les Pont de services clients.

Rôles installés avec l'application pour les Pont de services clients

| Titre du rôle [name]                                   | Description                                                                                | Contient des rôles |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Administrateur Pont de services [sn_nowebonding.admin] | Permet d'accéder en lecture à toutes les Pont de services tables                           | idr_read           |
| Lecture de Pont de services [sn_nowebonding.read]      | Fournit un accès en lecture seule aux demandes des fournisseurs                            | N/A                |
| Demandeur Pont de services [sn_nowebonding.requestor]  | Permet d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants et aux demandes des fournisseurs | N/A                |

Règles métier installées

Les règles métier suivantes sont installées avec l’application pour les Pont de services clients.

Règles métier installées avec l’application pour les Pont de services clients

| Règle métier                                          | Table                                 | Description                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Définir les détails du fournisseur dans le bloc-notes | [sn_nowebonding_provider_connection]  | Définit le nom de l’ensemble de fournisseurs et le fournisseur à partir de l’URL de l’instance ServiceNow dans le bloc-notes. L’action d’interface utilisateur Créer un ensemble de réplifications utilise ces données.         |
| Renseigner les données de demande du fournisseur      | [sn_nowebonding_remote_request]       | Renseigne les valeurs customer_id, provider_id et Ouvert par de la demande du fournisseur. Il valide également si le client a droit à la demande de service.                                                                    |
| Valider les détails du fournisseur                    | [sn_nowebonding_provider_replication] | Valide l’URL de l’instance du fournisseur ServiceNow avec un caractère barre oblique (/) à la fin.                                                                                                                              |
| Valider la demande sur le client                      | [sn_nowebonding_remote_request]       | Valide les valeurs provider_id, customer_id, provider_connection et du créateur d’enregistrement. Si ces valeurs ne sont pas correctes lors de la mise à jour de l’application, elle les met à jour avec les valeurs correctes. |
| Changer l’état en Travail en cours                    | [sn_nowebonding_remote_request]       | Lorsque l’utilisateur entre des commentaires, l’état passe de En attente d’infos à Travail en cours.                                                                                                                            |

Traduction automatique

Tables installées

Tables installées avec l’application pour les Pont de services clients

| Table                                                                        | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Créateur d’enregistrement distant<br>[sn_nowebonding_remote_record_producer] | <p>Les créateurs d’enregistrements distants sont regroupés dans un catalogue distant du fournisseur publié le ServiceNow Store, à partir duquel le client installe l’application sur ses instances.</p> <p>Cette table étend la table Créateur d’enregistrement [sc_cat_item_producer]. Le fournisseur l’utilise pour définir les demandes de service qui sont activées sur ses Pont de services instances client ServiceNow .</p>                                                                                                                                         |
| Demande de fournisseur<br>[sn_nowebonding_remote_request]                    | <p>Crée une demande de fournisseur lorsqu’un client envoie une demande à l’aide du créateur d’enregistrement distant.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utilisé pour le suivi des tâches pour le client et permet aux clients d’ajouter des commentaires et des pièces jointes.</li><li>• Synchronisé de manière bidirectionnelle entre l’instance du client ServiceNow et l’instance du fournisseur ServiceNow .</li><li>• Selon le flux appelé, le sys_id de définition de service et les sys_id du créateur d’enregistrement distant lui sont liés.</li></ul> |
| Réplication du fournisseur<br>[sn_nowebonding_provider_replication]          | <p>Permet au client de suivre les fournisseurs avec lesquels il est connecté via Pont de services. Ce tableau contient les informations suivantes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ID unique de fournisseur</li><li>• URL de l’instance du ServiceNow fournisseur</li><li>• Référence à l’ensemble de réplifications du Analyse de l’intégrité des journaux consommateur par lequel la synchronisation des données est établie avec leurs fournisseurs.</li></ul>                                                                                              |
| Fournisseur de service<br>[sn_nowebonding_provider_connection]               | <p>Permet au client de suivre tous les Pont de services fournisseurs avec lesquels il est connecté sur son ServiceNow instance. Il contient les informations suivantes.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Traduction automatique

Tables installées avec l'application pour les Pont de services clients (suite)

| Table                                                                      | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• ID client unique</li><li>• Référence de la table des connexions [sn_nowservicebridge_provider_replication] par l'intermédiaire de laquelle la synchronisation des données est établie</li></ul>                                                                                                                               |
| Autorisation de Pont de services [sn_nowebonding_entitlement]              | <p>Contient les données d'autorisation du client et les créateurs d'enregistrement qui sont activés sur l'instance du ServiceNow client. Ce tableau contient également les informations suivantes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ID unique de fournisseur</li><li>• ID client unique</li><li>• Référence du créateur d'enregistrement distant</li></ul> |
| Entité du fournisseur de services [sn_nowebonding_service_provider_entity] | <p>Stocke les entités qui sont définies par le fournisseur. Suit les éléments fournisseur synchronisés via le Réplication de données d'instance (Analyse de l'intégrité des journaux) avec l'instance client. Permet aux fournisseurs de suivre et d'arrêter les mises à jour de l'instance client sur les entités appartenant au fournisseur.</p>                    |

Flux installés

Les flux suivants sont installés avec l'application pour les Pont de services clients.

Flux installés avec l'application pour les Pont de services clients

| Flux                                                                                 | Description                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Définir l'état sur Reçu pour la demande proactive                                    | Définit l'état de la demande proactive sur Reçu.                                       |
| Créer un créateur d'enregistrement distant                                           | Crée le créateur d'enregistrement distant et les entités connexes.                     |
| Pont de services Éléments de ligne de commande du fournisseur pour l'élément demandé | Met à jour l'élément de ligne du fournisseur de synchronisation sur l'élément demandé. |

Flux installés avec l'application pour les Pont de services clients (suite)

| Flux                                            | Description                                                                                     |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pont de services Commande pour demander         | Synchronise l'état et les commentaires mis à jour de la commande du fournisseur sur la demande. |
| Créer une offre de produits pour le fournisseur | Crée une autorisation pour une offre de produit.                                                |

Séparation de domaine et Pont de services (hérité)

Pont de services prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

Séparation de domaine n'est disponible que pour la table Demande du fournisseur [sn\_nowebonding\_remote\_request] et non pour les tables de configuration de l'application.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Pont de services

- Seule la table Demande du fournisseur [sn\_nowebonding\_remote\_request] de l'application peut être séparée par domaine.
- Assurez-vous que les tables client, société et compte sont associées au domaine approprié pour que la logique Séparation de domaine fonctionne.

Cas d'utilisation

Lorsque les données client des fournisseurs sont séparées par domaines, les demandes du fournisseur et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines client respectifs.

**Information associée**

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#)

**Clonage d'instances avec Pont de services (hérité)**

Lors de l'installation Pont de services, certaines tables doivent être conservées ou exclues pour maintenir la connectivité après un clone.

Avant le clonage, vérifiez que les tables IDR sont également préservées ou exclues. Reportez-vous à [Clonage avec Réplication de données d'instance](#) pour plus de détails. Pour en savoir plus sur le clonage, reportez-vous à la section [Request a clone](#).

**Pont de services Tables à conserver**

Ajoutez les tables suivantes Pont de services à la liste des conservateurs de données clonées si elles sont manquantes. Supprimez toutes les Pont de services tables qui ne figurent pas dans cette liste.

- sn\_nowebonding\_pro\_application
- sn\_nowebonding\_pro\_customer\_replication
- sn\_nowebonding\_pro\_customer\_connection
- sn\_nowebonding\_pro\_provider
- sn\_nowebonding\_provider\_connection
- sn\_nowebonding\_provider\_replication
- sn\_nowebonding\_service\_bridge\_settings
- sn\_nowebonding\_authorized\_user
- sn\_nowebonding\_entitlement
- sn\_nowebonding\_inbound\_field
- sn\_nowebonding\_outbound\_field
- sn\_nowebonding\_persona
- sn\_nowebonding\_remote\_record\_producer
- sn\_nowebonding\_remote\_request
- sn\_nowebonding\_remote\_task\_def
- sn\_nowebonding\_remote\_task\_variable
- sn\_nowebonding\_remote\_task
- sn\_nowebonding\_service\_provider\_entity
- sn\_nowebonding\_st\_remote\_choice
- sn\_nowebonding\_transform\_line
- sn\_nowebonding\_transform
- sn\_nowebonding\_pro\_remote\_attachment
- sn\_nowebonding\_pro\_remote\_choice\_definition
- sn\_nowebonding\_pro\_remote\_record\_producer\_customer\_criteria
- sn\_nowebonding\_pro\_remote\_task\_def\_customer\_criteria

Traduction automatique

- customer\_contact
- item\_option\_new
- catalog\_ui\_policy
- catalog\_ui\_policy\_action

## Pont de services Tables à exclure

Ajoutez les tables suivantes Pont de services à la liste Tables d'exclusion de clone si elles sont manquantes. Supprimez toutes les Pont de services tables qui ne figurent pas dans cette liste.

- sn\_nowebonding\_pro\_application
- sn\_nowebonding\_pro\_customer\_replication
- sn\_nowebonding\_pro\_customer\_connection
- sn\_nowebonding\_pro\_provider
- sn\_nowebonding\_provider\_connection
- sn\_nowebonding\_provider\_replication
- sn\_nowebonding\_service\_bridge\_settings
- sn\_nowebonding\_authorized\_user
- sn\_nowebonding\_entitlement
- sn\_nowebonding\_inbound\_field
- sn\_nowebonding\_outbound\_field
- sn\_nowebonding\_persona
- sn\_nowebonding\_remote\_record\_producer
- sn\_nowebonding\_remote\_request
- sn\_nowebonding\_remote\_task\_def
- sn\_nowebonding\_remote\_task\_variable
- sn\_nowebonding\_remote\_task
- sn\_nowebonding\_service\_provider\_entity
- sn\_nowebonding\_st\_remote\_choice
- sn\_nowebonding\_transform\_line
- sn\_nowebonding\_transform
- sn\_nowebonding\_pro\_remote\_attachment
- sn\_nowebonding\_pro\_remote\_choice\_definition
- sn\_nowebonding\_pro\_remote\_record\_producer\_customer\_criteria
- sn\_nowebonding\_pro\_remote\_task\_def\_customer\_criteria
- customer\_contact
- item\_option\_new
- catalog\_ui\_policy
- catalog\_ui\_policy\_action